



Strategi Komunikasi Krisis PT Krisrama dalam Konflik Penggusuran Masyarakat Adat Nangahale: Analisis Situational Crisis Communication Theory (SCCT)

¹ Christ J. Belseran , ² Marlinda Irwanti

Universitas Sahid Jakarta

belseran.c95@gmail.com, marlinda1610@gmail.com

Abstract (English)

Agrarian conflicts in Indonesia often put indigenous peoples in a vulnerable position, especially when dealing with large institutions that have legal and political legitimacy. One recent case is the conflict between PT Krisrama, a company owned by the Diocese of Maumere, and indigenous communities in Nangahale, Sikka Regency, East Nusa Tenggara. On January 22, 2025, PT Krisrama evicted 120 houses of the indigenous community, which triggered resistance from the residents as well as condemnation from various advocacy organizations, including the Alliance of Indigenous Peoples of the Archipelago (AMAN) and the Consortium for Agrarian Reform (KPA). This study analyzes the crisis communication strategies used by PT Krisrama in responding to public criticism and maintaining their legitimacy. Using W. Timothy Coombs' Situational Crisis Communication Theory (SCCT), this research examines how PT Krisrama positioned the crisis and its communication strategies, whether denial, diminish, rebuilding, or bolstering. Using a qualitative discourse analysis method and a case study approach, this research collected data from various sources, including media reports, interviews with relevant parties, official documents, the Lodalero charter agreement, and PT Krisrama's public statements. The results showed that PT Krisrama tended to use the diminish and rebuild strategies in its communication, but was less successful in addressing the criticisms raised by the community and advocacy organizations.

Article History

Submitted: 23 Januari 2025

Accepted: 30 Januari 2025

Published: 31 Januari 2025

Key Words

Crisis communication strategy, SCCT, agrarian conflict, PT Krisrama, Nangahale indigenous people.

Abstrak (Indonesia)

Konflik agraria di Indonesia sering kali menempatkan masyarakat adat pada posisi rentan, terutama ketika berhadapan dengan institusi besar yang memiliki legitimasi hukum dan politik. Salah satu kasus terbaru adalah konflik antara PT Krisrama, perusahaan milik Keuskupan Maumere, dengan masyarakat adat di Nangahale, Kabupaten Sikka, Nusa Tenggara Timur. Pada 22 Januari 2025, PT Krisrama melakukan penggusuran terhadap 120 rumah masyarakat adat, yang memicu perlawanan dari warga serta kecaman dari berbagai organisasi advokasi, termasuk Aliansi Masyarakat Adat Nusantara (AMAN) dan Konsorsium Pembaruan Agraria (KPA). Penelitian ini menganalisis strategi komunikasi krisis yang digunakan PT Krisrama dalam merespons kritik publik dan mempertahankan legitimasi mereka. Menggunakan Situational Crisis Communication Theory (SCCT) dari W. Timothy Coombs, penelitian ini mengkaji bagaimana PT Krisrama memposisikan krisis ini dan strategi komunikasi yang mereka gunakan, apakah berupa denial (penyangkalan), diminish (mereduksi dampak), rebuilding (pemulihan), atau bolstering (penguatan reputasi). Dengan menggunakan metode analisis wacana kualitatif dan pendekatan studi kasus, penelitian ini mengumpulkan data dari berbagai sumber, termasuk berita media, wawancara dengan pihak terkait, dokumen resmi, piagam perjanjian Lodalero, serta pernyataan publik PT Krisrama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Krisrama cenderung menggunakan strategi diminish dan rebuilding dalam komunikasinya, tetapi kurang berhasil dalam mengatasi kritik yang muncul dari masyarakat dan organisasi advokasi.

Sejarah Artikel

Submitted: 23 Januari 2025

Accepted: 30 Januari 2025

Published: 31 Januari 2025

Kata Kunci

Strategi komunikasi krisis, SCCT, konflik agraria, PT Krisrama, masyarakat adat Nangahale.



PENDAHULUAN

Konflik agraria di Indonesia terus menjadi persoalan yang kompleks, terutama dalam hubungan antara masyarakat adat dan institusi besar seperti pemerintah, korporasi, serta lembaga keagamaan. Salah satu kasus terbaru yang mencuat adalah konflik penggusuran yang dilakukan oleh PT Krisrama, perusahaan yang dimiliki oleh Keuskupan Maumere, terhadap masyarakat adat di Nangahale, Kabupaten Sikka, NTT.

Konflik ini memunculkan reaksi keras dari masyarakat serta organisasi advokasi, yang mempertanyakan legalitas dan moralitas tindakan gereja dalam menggusur komunitas adat. PT Krisrama mengklaim bahwa tanah tersebut merupakan milik mereka berdasarkan Piagam Perjanjian Lodalero, sementara masyarakat adat menegaskan bahwa mereka telah menempati tanah tersebut secara turun-temurun.

Dalam situasi seperti ini, komunikasi krisis menjadi aspek krusial bagi PT Krisrama dalam merespons kecaman publik dan menjaga reputasi mereka sebagai lembaga yang berlandaskan nilai-nilai keagamaan. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan Situational Crisis Communication Theory (SCCT) untuk menganalisis bagaimana PT Krisrama mengelola komunikasi krisis mereka dalam menghadapi tekanan dari publik.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana PT Krisrama merespons kritik dan tekanan publik terhadap penggusuran masyarakat adat Nangahale?
2. Strategi komunikasi krisis apa yang digunakan PT Krisrama berdasarkan SCCT?
3. Sejauh mana strategi tersebut efektif dalam meredam kontroversi dan menjaga reputasi perusahaan?

Kerangka Teori: Situational Crisis Communication Theory (SCCT)

Irwanti, M. (2023) dalam bukunya tentang Manajemen Krisis Komunikasi: Tinjauan Teoritis dan Praktis menjelaskan bahwa Krisis adalah sebuah kondisi atau situasi yang ditandai oleh perubahan tiba-tiba dan serius dalam berbagai aspek kehidupan sosial, ekonomi, politik, atau lingkungan yang dapat mengancam stabilitas, kesejahteraan, atau kelangsungan hidup individu, kelompok, atau bahkan masyarakat secara keseluruhan. Krisis sering kali dianggap sebagai suatu periode yang penuh ketidakpastian, ketegangan, dan potensi kerusakan yang besar. Referensi untuk konsep krisis menurut Irwanti dapat ditemukan dalam berbagai disiplin ilmu, termasuk psikologi, ekonomi, sosiologi, dan ilmu politik. Selain itu, banyak ahli dan peneliti telah mengembangkan teori-teori dan kerangka kerja untuk memahami, mengidentifikasi, dan mengelola krisis. Salah satu referensi yang dapat diacu adalah buku "Crisis Management: Leading in the New Strategy Landscape" karya William Rick Crandall, John A. Parnell, dan John E. Spillan.



Situational Crisis Communication Theory (SCCT) dikembangkan oleh W. Timothy Coombs untuk menganalisis bagaimana organisasi merespons krisis guna meminimalkan dampak negatif terhadap reputasi mereka. SCCT membagi strategi komunikasi krisis ke dalam beberapa kategori utama:

- 1) Denial (Penyangkalan) → Menolak keterlibatan dalam krisis atau menyalahkan pihak lain.
- 2) Diminish (Mereduksi Dampak) → Mengakui krisis tetapi mencoba mengecilkan tingkat kesalahan atau dampaknya.
- 3) Rebuilding (Pemulihan) → Meminta maaf dan berupaya memperbaiki reputasi melalui kompensasi atau tindakan perbaikan.
- 4) Bolstering (Penguatan Reputasi) → Menggunakan strategi seperti mengingatkan publik tentang kebaikan masa lalu atau menampilkan diri sebagai korban.

Penerapan SCCT dalam Kasus PT Krisrama

Dalam kasus penggusuran masyarakat adat di Nangahale, PT Krisrama menghadapi krisis dengan tingkat tanggung jawab yang tinggi karena mereka secara langsung terlibat dalam penggusuran. Berdasarkan model SCCT, organisasi dalam situasi seperti ini seharusnya menggunakan strategi rebuilding, seperti permintaan maaf, dialog terbuka, serta kompensasi. Namun, dalam praktiknya, PT Krisrama juga menggunakan strategi diminish untuk mereduksi dampak negatif dari krisis.

Sehingga, dalam kasus penggusuran masyarakat adat di Nangahale, PT Krisrama menghadapi krisis dengan tingkat tanggung jawab yang tinggi karena mereka secara langsung terlibat dalam penggusuran. Berdasarkan model SCCT, organisasi dalam situasi seperti ini seharusnya menggunakan strategi rebuilding, seperti permintaan maaf, dialog terbuka, serta kompensasi. Namun, dalam praktiknya, PT Krisrama juga menggunakan strategi diminish untuk mereduksi dampak negatif dari krisis.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode analisis wacana kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data diperoleh dari berbagai sumber, termasuk:

1. Sumber berita dari media nasional dan lokal mengenai konflik agraria di Nangahale.
2. Wawancara mendalam dengan masyarakat terdampak, perwakilan PT Krisrama, serta organisasi advokasi seperti AMAN dan KPA.
3. Dokumen penelitian, termasuk Piagam Perjanjian Lodalero
4. Pernyataan publik dan siaran pers yang dikeluarkan PT Krisrama terkait penggusuran di Media

Pendekatan ini membantu dalam memahami bagaimana PT Krisrama membingkai narasi krisis dan strategi komunikasi yang mereka gunakan.

PEMBAHASAN

Identifikasi Krisis: Konflik Agraria dan Penggusuran



Pada 22 Januari 2025, PT Krisrama melakukan penggusuran terhadap rumah-rumah masyarakat adat Natarmage dan Goban Runut di Nanghale. Penggusuran dilakukan dengan pengawalan ketat Satpol PP, aparat kepolisian, TNI, serta kelompok preman dengan ikat kepala merah.

Video yang beredar di media sosial menunjukkan warga, terutama perempuan, melakukan aksi protes dengan menghadang ekskavator dan memakan tanah sebagai simbol perlawanan. Namun, penggusuran tetap berlanjut, menyebabkan luka-luka dan trauma bagi warga.



Puluhan perempuan adat Nanghale mencoba menghadang ekskavator yang akan menggusur kebun dan rumah-rumah mereka. (Foto: Tangkapan layar video warga Nanghale)

Keputusan PT Krisrama untuk melakukan penggusuran memicu kecaman luas, termasuk dari Aliansi Masyarakat Adat Nusantara (AMAN) dan Konsorsium Pembaruan Agraria (KPA), yang menilai bahwa HGU perusahaan bermasalah secara administratif.

Strategi Komunikasi Krisis PT Krisrama

a. Penyangkalan (*Denial Strategy*)

Dalam pernyataan yang dikutip dari Flores.co, Direktur Utama PT Krisrama, Romo Epy Rimo, membantah bahwa tindakan yang dilakukan adalah penggusuran. Ia menyebutnya sebagai "pembersihan" terhadap "okupan" di dalam wilayah HGU. Pernyataan ini merupakan bentuk strategi denial, di mana organisasi menyangkal bahwa tindakan mereka adalah bagian dari konflik.

Namun, dalam kasus ini, strategi denial justru memperburuk persepsi publik. Masyarakat melihatnya sebagai upaya pengelakan tanggung jawab, terutama karena penggusuran terjadi saat delapan warga adat sedang menghadapi persidangan atas tuduhan kriminalisasi.

b. Justifikasi (*Justification Strategy*)

Selain penyangkalan, PT Krisrama juga menggunakan strategi justifikasi, dengan menyatakan bahwa penggusuran dilakukan sesuai hukum karena tanah tersebut telah



memiliki HGU. Strategi ini bertujuan untuk mengecilkan dampak krisis dan membenarkan tindakan perusahaan.

Namun, dalam kasus konflik agraria yang melibatkan masyarakat adat, strategi ini sering kali tidak efektif. Masyarakat menilai bahwa hak adat lebih kuat daripada legalitas HGU yang diberikan oleh negara. Akibatnya, justifikasi yang diberikan PT Krisrama tidak mampu meredakan konflik, melainkan semakin memperburuk citra organisasi.

c. Menghindari Rebuilding dan Akomodasi

Menurut SCCT, strategi rebuilding atau akomodasi, seperti meminta maaf, berdialog dengan masyarakat, dan mencari solusi bersama, dapat memperbaiki citra organisasi dalam jangka panjang. Namun, PT Krisrama tidak menunjukkan upaya untuk melakukan langkah ini.

Tidak adanya komunikasi yang terbuka dan sikap akomodatif dari PT Krisrama membuat masyarakat semakin kecewa, terutama karena perusahaan ini berafiliasi dengan institusi keagamaan yang seharusnya melindungi umatnya.

Dampak Strategi Komunikasi PT Krisrama

Berdasarkan analisis SCCT, strategi komunikasi krisis yang digunakan PT Krisrama lebih cenderung meningkatkan resistensi masyarakat dibandingkan meredakan konflik. Beberapa dampaknya antara lain:

1. Meningkatkan ketidakpercayaan publik – Pernyataan yang menyangkal keterlibatan dalam penggusuran membuat masyarakat semakin tidak percaya terhadap perusahaan dan gereja.
2. Memperkuat gerakan perlawanan – Warga kembali membangun rumah-rumah darurat di lokasi yang sama sebagai bentuk perlawanan.
3. Meningkatkan tekanan terhadap pemerintah – Desakan dari AMAN dan KPA untuk mencabut HGU semakin kuat, yang dapat berdampak pada kebijakan agraria di wilayah tersebut.

Efektivitas Strategi Komunikasi PT Krisrama

Meskipun PT Krisrama mencoba menggunakan strategi diminish dan rebuilding, respons publik tetap negatif. Masyarakat dan organisasi advokasi menilai bahwa PT Krisrama gagal menerapkan strategi komunikasi yang lebih transparan dan empatik, sehingga krisis semakin membesar.

PENUTUP

Kesimpulan

PT Krisrama menghadapi tantangan besar dalam komunikasi krisis mereka. Kombinasi strategi diminish dan rebuilding kurang efektif dalam mengatasi kritik karena tidak disertai dengan pendekatan berbasis dialog dan keterbukaan.



Berdasarkan analisis SCCT, PT Krisrama gagal mengelola komunikasi krisis secara efektif dalam konflik penggusuran di Nangahale. Penggunaan strategi penyangkalan dan justifikasi memperburuk citra perusahaan dan meningkatkan perlawanan masyarakat adat.

Rekomendasi

1. Mengadopsi strategi rebuilding – PT Krisrama seharusnya mengakui adanya dampak negatif dari penggusuran dan membuka dialog dengan masyarakat adat.
2. Melakukan komunikasi berbasis transparansi – Alih-alih menyangkal, perusahaan dapat menjelaskan secara terbuka status hukum lahan dan mencari solusi bersama.
3. Melibatkan mediator independen – Gereja sebagai institusi keagamaan seharusnya menjadi mediator, bukan aktor utama dalam konflik.

Dengan pendekatan komunikasi yang lebih humanis dan berbasis penyelesaian konflik, PT Krisrama dapat mengurangi ketegangan serta membangun kembali kepercayaan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Coombs, W. T. (2007). Protecting Organization Reputations During a Crisis: The Development and Application of Situational Crisis Communication Theory. *Corporate Reputation Review*, 10(3), 163-176. <https://link.springer.com/article/10.1057/palgrave.crr.1550049>
- Coombs, W. T. (2020). Situational Crisis Communication Theory. In *The Handbook of Crisis Communication* (pp. 137–154). Wiley-Blackwell. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/9781119678953.ch14>
- Irwanti, M. (2023). *Manajemen Krisis Komunikasi: Tinjauan Teoritis dan Praktis*. Widina Media Utama. <https://store.penerbitwidina.com/product/manajemen-krisis-komunikasi/>
- Coombs, W. T. (2015). *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding* (4th ed.). SAGE Publications.
- Fearn-Banks, K. (2016). *Crisis Communications: A Casebook Approach* (5th ed.). Routledge.
- Ulmer, R. R., Sellnow, T. L., & Seeger, M. W. (2017). *Effective Crisis Communication: Moving From Crisis to Opportunity* (4th ed.). SAGE Publications.
- Heath, R. L., & O'Hair, H. D. (Eds.). (2020). *Handbook of Risk and Crisis Communication*. Routledge.
- Lerbinger, O. (2012). *The Crisis Manager: Facing Disasters, Conflicts, and Failures* (2nd ed.). Routledge.
- Seeger, M. W., & Sellnow, T. L. (2019). *Communication in Times of Trouble: Best Practices for Crisis and Emergency Risk Communication*. Wiley-Blackwell.
- Reynolds, B., & Seeger, M. W. (2005). Crisis and Emergency Risk Communication as an Integrative Model. *Journal of Health Communication*, 10(1), 43–55.
- Nanette Besson, (2007). SCCT SITUATIONAL CRISIS COMMUNICATION THEORY BY TIMOTHY COOMBS 2007. (https://www.slideshare.net/wtcoombs/situational-crisis-communication-theory?next_slideshow=1)
- Floresa.co. (2025, Januari 24). Konflik Lahan di Sikka: Saat Korporasi Milik Gereja Katolik Tega Hancurkan Rumah Umat. Retrieved from <https://floresa.co/reportase/liputan-khusus-id/71478/2025/01/24/konflik-lahan-di-sikka-saat-korporasi-milik-gereja-katolik-tega-hancurkan-rumah-umat>



- Floresa.co. (2025, Januari 28). Rumah Digusur, Korporasi Keuskupan, Warga di Sikka Bertahan di Tenda Darurat Selagi Pemda Tutup Mata. Retrieved from <https://floresa.co/reportase/mendalam/71527/2025/01/28/rumah-digusur-korporasi-keuskupan-warga-di-sikka-bertahan-di-tenda-darurat-selagi-pemda-tutup-mata>
- Floresa.co. (2025, Januari 27). Gereja Katolik Jelas Berpihak Pada Korban, Kata Keuskupan Agung Ende Soal Sikap Menolak Proyek Geotermal. Retrieved from <https://floresa.co/reportase/mendalam/71506/2025/01/27/gereja-katolik-jelas-berpihak-pada-korban-kata-keuskupan-agung-ende-soal-sikap-menolak-proyek-geotermal>
- TitaStory.id. (2025, Januari 24). Tak Punya Hati: Perusahaan Gereja Katolik di Sikka Gusur Puluhan Rumah dan Kebun Masyarakat Adat Nanghale. Retrieved from <https://titastory.id/tak-punya-hati-perusahaan-gereja-katolik-di-sikka-gusur-puluhan-rumah-dan-kebun-masyarakat-adat-nanghale/>
- TitaStory.id. (2025, Januari 23). AMAN Kecam Penggusuran Brutal di Nanghale: PT Krisrama dan Aparat Dinilai Langgar Hak Masyarakat Adat. Retrieved from <https://titastory.id/aman-kecam-penggusuran-brutal-di-nanghale-pt-krisrama-dan-aparat-dinilai-langgar-hak-masyarakat-adat/>
- Poco Leok Melawan. (2025, Januari 23). Mengecam Tindakan Brutal PT Krisrama. Retrieved from <https://www.pocoleokmelawan.web.id/2025/01/mengecam-tindakan-brutal-pt-krisrama.html>
- Konsorsium Pembaruan Agraria (KPA). (2025, Januari 23). Hentikan Penggusuran Wilayah Adat Nanghale dan Operasi Ilegal PT Krisrama. Retrieved from <https://www.kpa.or.id/2025/01/23/hentikan-penggusuran-wilayah-adat-nanghale-dan-operasi-ilegal-pt-krisrama/>
- Aliansi Masyarakat Adat Nusantara (AMAN). (2025, Januari). AMAN Mengecam Penggusuran Rumah Masyarakat Adat di Sikka. Retrieved from <https://www.aman.or.id/news/read/2001>: AMAN Mengecam Penggusuran Rumah Masyarakat Adat di Sikka