



Komunikasi Dialogis Krisis di Instagram: Analisis Respons Terra Drone terhadap Opini Publik Pasca Kebakaran

Arrasyifah Leby^{1*}, Saeful Mujab², Abellia Nathany³, Syafaat Ariski⁴

^{1,2,3,4} Ilmu Komunikasi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Indonesia

*Penulis Korespondensi: arraleby1204@gmail.com

Abstract. *This study examines Terra Drone Indonesia's implementation of management dialogue in addressing crisis communication following a fire at the company's office building. The incident sparked a wave of negative sentiment on Instagram, marked by increased public comments assessing occupational safety, data security, and the company's transparency in conveying information related to the legal process. The study used a qualitative approach with a case study method to understand how the company developed a crisis communication strategy through official statements published on social media. Data were analyzed based on dialogic elements of communication, particularly empathy for victims, humanitarian commitment, and the company's position and normative and defensive stance in affirming legal handling and compliance measures. The results show that the company attempted to balance an empathetic narrative to mitigate public pressure with a defensive strategy to maintain institutional legitimacy. However, the dynamics of public opinion on Instagram indicate that the company's response has not fully met the expectations of two-way communication. This is evident in the dominance of one-way communication patterns and the lack of technical clarifications needed by the public, thus creating a productive economic outlook. Overall, dialogic management has been implemented responsively, but has not been optimal in building a space for dialogue and public trust as a whole.*

Keywords: *Crisis Management; Dialogic Communication; Instagram; Negative Sentiment; Public Opinion.*

Abstrak. Penelitian ini membahas penerapan manajemen dialogis yang dilakukan Terra Drone Indonesia dalam menghadapi krisis komunikasi setelah insiden kebakaran pada gedung kantor perusahaan. Peristiwa tersebut menimbulkan gelombang sentimen negatif di Instagram, ditandai oleh meningkatnya komentar publik yang mempertanyakan aspek keselamatan kerja, keamanan data, serta transparansi perusahaan dalam menyampaikan informasi terkait proses hukum. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk memahami bagaimana perusahaan membangun strategi komunikasi krisis melalui pernyataan resmi yang dipublikasikan di media sosial. Data dianalisis berdasarkan unsur komunikasi dialogis, terutama dalam hal empati terhadap korban, komitmen kemanusiaan, serta posisi normatif dan defensif perusahaan dalam menegaskan langkah penanganan dan kepatuhan hukum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan berupaya menyeimbangkan narasi empatik untuk meredakan tekanan publik dengan strategi defensif untuk menjaga legitimasi institusional. Namun, dinamika opini publik di Instagram memperlihatkan bahwa respons perusahaan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi komunikasi dua arah. Hal ini terlihat dari dominasi pola komunikasi satu arah dan minimnya klarifikasi teknis yang dibutuhkan publik, sehingga memunculkan spekulasi berkepanjangan. Secara keseluruhan, manajemen dialogis telah diterapkan secara responsif, tetapi belum optimal dalam membangun ruang dialog dan kepercayaan publik secara menyeluruh.

Kata kunci: Instagram; Komunikasi Dialogis; Manajemen Krisis; Opini Publik; Sentimen Negatif.

1. LATAR BELAKANG

Di era digital saat ini, reputasi perusahaan menjadi aset strategis yang sangat rentan terhadap arus informasi yang beredar di media sosial. Perkembangan teknologi komunikasi memungkinkan informasi—baik positif maupun negatif—menyebarkan dengan sangat cepat dan luas, sehingga potensi terjadinya krisis reputasi semakin besar (Aqilah et al., 2025). Krisis komunikasi dapat muncul ketika suatu peristiwa tak terduga mengancam stabilitas operasional, legitimasi, serta citra perusahaan di mata publik. Dalam konteks ini, kemampuan organisasi dalam mengelola komunikasi krisis menjadi faktor kunci dalam mempertahankan kepercayaan publik.

Menurut Coombs (2012), reputasi perusahaan sangat ditentukan oleh bagaimana organisasi merespons persepsi dan opini para pemangku kepentingan selama masa krisis. Sentimen negatif yang berkembang di ruang digital, khususnya di media sosial, dapat memperburuk situasi apabila tidak ditangani dengan strategi komunikasi yang tepat, cepat, dan empatik. Oleh karena itu, perusahaan tidak lagi cukup hanya menyampaikan informasi secara satu arah, melainkan dituntut untuk membangun hubungan yang dialogis dan partisipatif dengan publiknya. Pemahaman yang mendalam mengenai komunikasi krisis menjadi kebutuhan esensial bagi keberlangsungan organisasi di era digital.

Salah satu peristiwa yang menarik perhatian publik adalah kasus kebakaran gedung Terra Drone di Indonesia. Peristiwa ini menjadi contoh nyata bagaimana krisis fisik dapat berkembang menjadi krisis komunikasi yang kompleks. Kebakaran tersebut memicu pemberitaan luas di berbagai media nasional serta diskursus intens di media sosial. Reaksi publik yang beragam muncul, terutama terkait isu keselamatan gedung, kesiapan perusahaan dalam menghadapi keadaan darurat, serta keamanan data pelanggan. Ketidakjelasan informasi mengenai dampak operasional dan kerugian perusahaan memicu munculnya sentimen negatif yang berpotensi menggerus kepercayaan publik dan investor (Setiawan, 2025).

Terra Drone merupakan perusahaan teknologi yang bergerak di bidang pemanfaatan drone untuk kebutuhan pemetaan, survei udara, inspeksi infrastruktur, dan pengolahan data berbasis teknologi LiDAR dan fotogrametri. Perusahaan ini didirikan di Jepang pada tahun 2016 dan berkembang pesat hingga beroperasi di lebih dari 25 negara, termasuk Indonesia. Dengan dukungan teknologi drone dan sistem manajemen lalu lintas udara tanpa awak, Terra Drone melayani berbagai sektor strategis seperti energi, pertambangan, konstruksi, utilitas, dan infrastruktur. Di Indonesia, Terra Drone memiliki peran penting dalam mendukung pembangunan nasional melalui peningkatan efisiensi kerja dan pengurangan risiko operasional di lapangan. Posisi strategis ini menjadikan Terra Drone sangat rentan terhadap dampak krisis reputasi apabila komunikasi krisis tidak dikelola secara optimal.

Dalam situasi krisis seperti ini, pendekatan komunikasi konvensional yang bersifat administratif dan satu arah dinilai tidak lagi memadai. Penerapan komunikasi dialogis menjadi salah satu pendekatan yang relevan untuk menjawab tuntutan keterbukaan dan partisipasi publik. Kent dan Taylor (2002) menjelaskan bahwa komunikasi dialogis merupakan bentuk komunikasi dua arah yang menekankan keterbukaan, kejujuran, etika, serta keterlibatan aktif antara organisasi dan publiknya. Dialog dipahami sebagai proses pertukaran ide dan opini yang bertujuan membangun hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan (Hidayat & Purworini, 2025).

Teori komunikasi dialogis menekankan lima prinsip utama, yaitu *mutuality*, *propinquity*, *empathy*, *risk*, dan *commitment*. *Mutuality* mencerminkan hubungan saling ketergantungan antara organisasi dan publik. *Propinquity* menekankan pentingnya kedekatan dan keterlibatan publik dalam isu yang berdampak langsung pada mereka. *Empathy* menggarisbawahi kemampuan organisasi untuk memahami perspektif dan kebutuhan publik. *Risk* menunjukkan kesiapan organisasi menghadapi kritik dan ketidakpastian sebagai konsekuensi dialog terbuka. Sementara itu, *commitment* merefleksikan kesungguhan organisasi dalam membangun dialog yang berkelanjutan, bukan sekadar untuk kepentingan pencitraan sesaat (Kent & Taylor, 2002).

Orientasi komunikasi dialogis memandang publik sebagai aktor aktif dalam proses pembentukan makna dan pengambilan keputusan bersama. Pendekatan ini menempatkan keterbukaan, timbal balik, dan penghargaan terhadap suara publik sebagai fondasi utama komunikasi organisasi. Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa tingkat keterbukaan dan responsivitas organisasi dalam komunikasi krisis berperan penting dalam membangun serta memulihkan kepercayaan publik (Ismanto et al., 2024; Suwandi et al., 2023).

Dalam konteks krisis kebakaran gedung Terra Drone, penerapan komunikasi dialogis menjadi sangat relevan untuk dikaji. Krisis ini tidak hanya menuntut kecepatan penyampaian informasi, tetapi juga kualitas interaksi antara perusahaan dan publik. Komunikasi yang terbuka, empatik, dan dialogis berpotensi meredam sentimen negatif serta mempercepat pemulihan reputasi perusahaan. Sebaliknya, kegagalan dalam membangun dialog yang efektif dapat memperpanjang dampak krisis dan memperburuk persepsi publik.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana manajemen komunikasi dialogis diterapkan oleh Terra Drone dalam merespons sentimen negatif akibat kebakaran gedung. Penelitian ini juga berupaya memahami sejauh mana prinsip-prinsip komunikasi dialogis diimplementasikan dalam praktik komunikasi krisis perusahaan serta bagaimana pengaruhnya terhadap pembentukan persepsi dan kepercayaan publik. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dan praktis bagi pengembangan kajian komunikasi krisis dan komunikasi organisasi di era digital..

2. KAJIAN TEORITIS

Krisis

Menurut (Suwandi et al., 2023) krisis merupakan kondisi yang tidak dapat dihindari oleh setiap organisasi, baik dalam bentuk masalah operasional sehari-hari maupun persoalan besar yang berpotensi merusak citra perusahaan. Krisis komunikasi terjadi ketika masalah tersebut muncul akibat kesalahpahaman antara perusahaan dan publik. Situasi ini dapat berdampak

serius pada reputasi organisasi, memicu kritik dari masyarakat, serta menimbulkan kerugian besar, seperti penurunan penjualan, laba, nilai saham, hingga hilangnya kepercayaan publik. Sementara itu, Michael Regester dan Judy Larkin (2003) menjelaskan krisis sebagai kondisi ketika perusahaan menjadi pusat perhatian publik secara luas dalam konteks negatif, melibatkan perhatian dari media nasional dan internasional, serta berbagai pihak seperti pelanggan, pemegang saham, karyawan beserta keluarga, politisi, serikat pekerja, dan kelompok kepentingan lainnya (Imran, 2017).

Manajemen Krisis

Manajemen krisis diperlukan ketika suatu krisis terjadi, diartikan sebagai proses untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mengatasi krisis guna mengurangi dampak negatifnya terhadap organisasi atau masyarakat secara keseluruhan, serta sebagai serangkaian strategi atau taktik untuk melindungi reputasi organisasi dan memulihkan kepercayaan publik (Fink, 2013). Salah satu teori yang dapat digunakan dalam manajemen krisis adalah fungsi manajemen dasar menurut (Terry & Rue, 2019), yang terdiri dari empat elemen: perencanaan (*planning*), yang melibatkan penentuan tujuan organisasi, pengembangan strategi untuk mencapainya, serta pembuatan rencana koordinasi aktivitas; pengorganisasian (*organizing*), yang mencakup pengalokasian sumber daya seperti manusia, uang, dan peralatan, serta pembentukan struktur organisasi yang efektif; pengarahan (*actuating*), yang berfokus pada motivasi karyawan, komunikasi, dan pembuatan keputusan untuk mengarahkan aktivitas organisasi; serta pengendalian (*controlling*), yang meliputi pengukuran kinerja dan penyesuaian rencana atau aktivitas jika diperlukan.

Komunikasi Krisis

Menurut W. Timothy Coombs dalam (Aurelia et al., 2025), komunikasi krisis merupakan elemen krusial dalam manajemen krisis yang melibatkan strategi komunikasi strategis untuk mengelola informasi selama situasi darurat, dengan tujuan meminimalkan kerusakan reputasi, menjaga kepercayaan publik, dan memulihkan citra organisasi. Proses ini mencakup identifikasi stakeholder kunci seperti media, karyawan, pelanggan, dan regulator, serta penyampaian pesan yang transparan, akurat, dan tepat waktu melalui berbagai saluran seperti konferensi pers, media sosial, dan situs web resmi. Komunikasi efektif harus mempertimbangkan jenis krisis (misalnya, krisis yang dipicu oleh kesalahan organisasi atau bencana alam) untuk menentukan respons yang sesuai, seperti penolakan, pembenaran, atau permintaan maaf, sambil menghindari penyebaran informasi yang salah yang dapat memperburuk situasi. Selain itu, komunikasi krisis juga melibatkan pemantauan opini publik,

koordinasi internal, dan evaluasi pasca-krisis untuk meningkatkan kesiapsiagaan di masa depan, sehingga organisasi dapat keluar dari krisis dengan lebih kuat.

Komunikasi krisis di era media sosial tidak hanya tentang menyampaikan informasi, tetapi dapat menenangkan publik dan memperbaiki reputasi organisasi. Hal ini semakin relevan karena saat ini, bukan masyarakat yang bergantung pada perusahaan, melainkan perusahaanlah yang membutuhkan dukungan dari masyarakat. Jika kepercayaan dan reputasi perusahaan terancam, perusahaan harus siap dengan cepat mengatasi potensi krisis (Aqilah et al., 2025).

Komunikasi Dialogis

Menurut (Ismanto et al., 2024) komunikasi dialogis merupakan bentuk komunikasi yang menekankan keterbukaan, kejujuran, dan interaksi dua arah yang setara antarindividu, di mana setiap pihak diposisikan sebagai subjek yang saling mendengarkan dan menghargai. Berangkat dari pemikiran para ahli seperti Mulyana dan Cangara tentang komunikasi serta konsep dialog dari Antony dan Mangunwijaya, komunikasi dialogis dipahami sebagai proses pertukaran makna yang tidak didominasi oleh relasi kuasa, melainkan dibangun melalui partisipasi aktif, empati, dan kesadaran sosial. Praktik komunikasi dialogis ditandai oleh beberapa elemen utama, yaitu kejujuran (*authenticity*), tanggapan yang meneguhkan (*confirmation*), keterlibatan aktif (*presentness*), kesetaraan relasional (*spirit of mutual equity*), serta penciptaan iklim psikologis yang suportif. Melalui pendekatan ini, komunikasi dialogis berfungsi tidak hanya sebagai sarana penyampaian pesan, tetapi juga sebagai strategi etis untuk membangun hubungan yang manusiawi, kolaboratif, dan kondusif dalam mendukung pengembangan individu maupun organisasi.

Opini Publik

Opini publik merupakan kristalisasi pandangan kolektif masyarakat terhadap isu krusial yang dibentuk oleh faktor media, pendidikan, dan interaksi sosial, sekaligus berfungsi sebagai instrumen vital dalam demokrasi untuk memengaruhi kebijakan pemerintah serta mencerminkan norma sosial yang berlaku. Proses pembentukannya kini bertransformasi dari sekadar pertukaran informasi melalui media massa tradisional menjadi lebih dinamis dan responsif akibat peran media sosial yang mempercepat penyebaran informasi secara luas dan instan; hal ini memungkinkan individu berpartisipasi aktif dalam menyampaikan pendapat, sehingga menciptakan arus opini yang mudah berubah dan menjadi indikator utama bagi pengambil keputusan dalam memahami respons masyarakat (Setiawan, 2025).

Instagram

Instagram merupakan platform media sosial berbasis visual yang berasal dari gabungan kata ‘*instan*’ dan ‘*telegram*’, yang merepresentasikan proses berbagi foto dan video secara cepat melalui internet. Platform ini diluncurkan pada 6 Oktober 2010 oleh Kevin Systrom dan Mike Krieger, serta didefinisikan sebagai sarana berbagi momen kehidupan melalui konten visual yang dilengkapi fitur pengeditan dan filter untuk mendorong kreativitas pengguna (Atmoko, 2012).

Secara global, jumlah pengguna Instagram mencapai 1,628 miliar pada April 2023 atau sekitar 25,9% dari populasi dunia berusia di atas 13 tahun (DataReportal, 2023). Di Indonesia, terdapat lebih dari 109 juta pengguna dengan mayoritas perempuan dan dominasi kelompok usia 18–24 tahun (NapoleonCat, 2023). Tingginya penggunaan Instagram pada kelompok perempuan dewasa awal menunjukkan signifikansi platform ini sebagai media sosial dominan (Aufi Azzahra Putri, 2023). Selain itu, Instagram juga berfungsi sebagai ruang representasi dan validasi diri, khususnya di kalangan mahasiswa, melalui mekanisme *like* dan *comment* dalam membangun citra serta identitas pengguna (Winda Romaboida Situmorang, 2023).

ISU

Dalam kajian akademik, isu dipahami sebagai persoalan publik yang bersifat kontroversial akibat perbedaan persepsi, kepentingan, atau interest antarindividu maupun kelompok. Charles O. Jones mendefinisikan isu sebagai “*controversial public problem*”, di mana suatu fenomena dapat dipandang merugikan oleh satu pihak, namun menguntungkan bagi pihak lain (Sudiyono, 2006). Hal ini menunjukkan bahwa suatu masalah tidak selalu dipersepsikan sama oleh seluruh masyarakat.

Sementara itu, KBBI mendefinisikan isu sebagai masalah yang dikedepankan untuk ditanggapi, dan kontemporer sebagai sesuatu yang berkaitan dengan masa kini. Dalam konteks pendidikan, Pendidikan Islam bertujuan membentuk kepribadian muslim yang tunduk pada ajaran Islam dan menjadikannya sebagai pedoman hidup (Destrianjasari et al., 2022).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih untuk memahami secara mendalam proses komunikasi dialogis perusahaan dalam merespons krisis, bukan untuk mengukur hubungan sebab-akibat secara kuantitatif. Pendekatan ini memungkinkan eksplorasi makna, strategi, dan dinamika komunikasi antara organisasi dan publik selama krisis.

Studi kasus digunakan karena fokus pada peristiwa spesifik, yaitu kasus kebakaran Gedung Terra Drone, sebagai titik krisis komunikasi perusahaan. Melalui metode ini, peneliti dapat mengeksplorasi konteks, respons organisasi, dan penerapan prinsip komunikasi dialogis dalam situasi nyata.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini manajemen dialogis dalam krisis seperti yang diterapkan oleh Terra Drone ini menekankan komunikasi dua arah yang melibatkan pemangku kepentingan untuk membangun kepercayaan. Hasil ini sejalan dengan teori manajemen krisis Coombs (2015), yang menyatakan bahwa respons cepat dan transparan dapat memitigasi kerusakan reputasi. Dalam kasus ini, pengakuan insiden secara langsung mengurangi spekulasi liar, sementara interaksi dialogis melalui media sosial memungkinkan perusahaan untuk mengatasi kekhawatiran spesifik, seperti keselamatan produk drone.

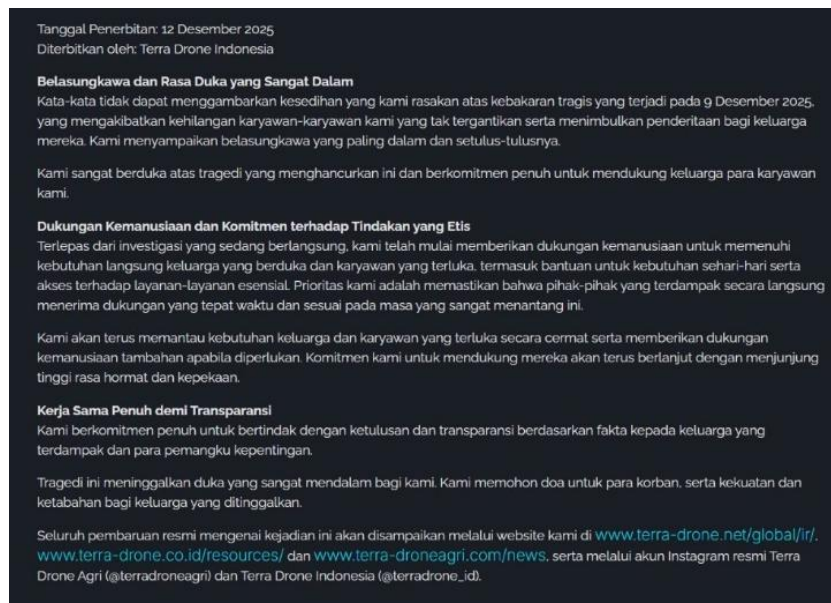


Gambar 1. Pernyataan Resmi Terra Drone Indonesia Terkait Inside Kebakaran Kantor.

sumber: *terra-drone.co.id*, (2025).

Terra Drone Indonesia menyampaikan pernyataan resmi pertama terkait insiden kebakaran kantor melalui laman resminya pada 10 Desember 2025 pukul 10.05 WIB, satu hari setelah kejadian. Dalam pernyataan berjudul “Pernyataan Resmi Terra Drone Indonesia Terkait Insiden Kebakaran Kantor - 9 Desember 2025”, perusahaan mengonfirmasi bahwa kebakaran terjadi sekitar pukul 12.10 WIB dan mengakibatkan kehilangan karyawan. Pernyataan ini diawali dengan ungkapan duka mendalam dan belasungkawa kepada keluarga korban, serta penegasan bahwa keselamatan dan kesejahteraan karyawan merupakan prioritas utama perusahaan. Terra Drone Indonesia juga menyampaikan bahwa mereka bekerja sama sepenuhnya dengan pihak berwenang dalam proses investigasi dan berkomitmen memberikan dukungan kepada karyawan serta keluarga yang terdampak, termasuk bantuan kemanusiaan

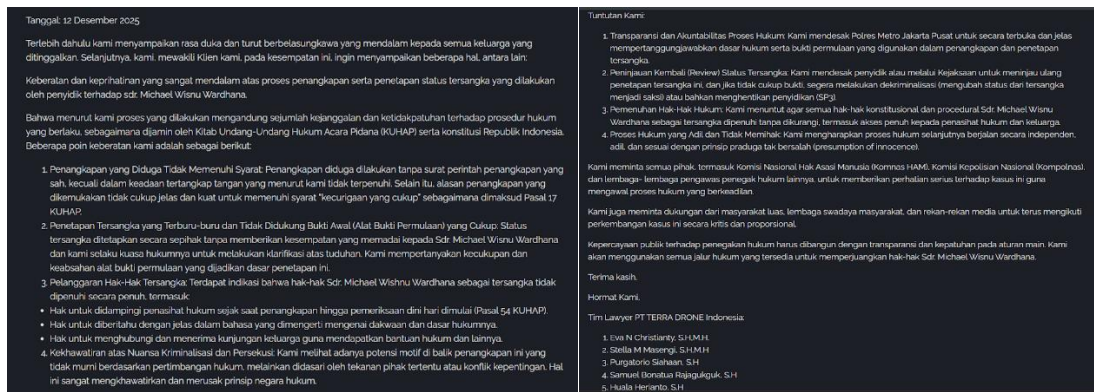
dan akomodasi. Nada komunikasi dalam pernyataan ini bersifat empatik dan informatif, dengan fokus pada pengakuan atas tragedi, kepedulian terhadap korban, serta penjelasan langkah-langkah awal perusahaan.



Gambar 2. *Press Release Terra Drone Ungkapan Bela Sungkawa Terhadap Korban.*

sumber: terra-drone.co.id, (2025).

Pada 12 Desember 2025, Terra Drone Indonesia menerbitkan pernyataan lanjutan berjudul “Komitmen Kami Setelah Terjadinya Insiden Kebakaran Kantor di Jakarta”. Pernyataan ini menegaskan kembali rasa duka yang mendalam atas tragedi yang terjadi serta menggambarkan dampak emosional dan kemanusiaan yang dirasakan perusahaan. Dalam pernyataan tersebut, Terra Drone Indonesia menekankan komitmen untuk memberikan dukungan kemanusiaan berkelanjutan kepada keluarga korban dan karyawan yang terdampak, tanpa menunggu hasil akhir investigasi. Selain itu, perusahaan menyatakan komitmen untuk bertindak secara etis, transparan, dan berbasis fakta, serta menjalin komunikasi terbuka dengan keluarga korban dan para pemangku kepentingan. Pernyataan ini menutup dengan penegasan bahwa seluruh pembaruan resmi akan disampaikan melalui kanal komunikasi perusahaan, termasuk situs web dan akun media sosial resmi.



Gambar 3. *Press Release* Terra Drone Tentang Penangkapan Dan Penetapan Status Tersangka Terhadap Dirut PT Terra Drone Indonesia.

Pada hari yang sama, 12 Desember 2025, Terra Drone Indonesia juga merilis tanggapan resmi terhadap penangkapan dan penetapan status tersangka terhadap Direktur Utama PT Terra Drone Indonesia. Dalam pernyataan ini, perusahaan melalui tim kuasa hukumnya kembali menyampaikan duka dan belasungkawa kepada seluruh keluarga korban, sebelum kemudian menyoroti aspek hukum dari proses penegakan hukum yang berjalan. Pernyataan tersebut menyampaikan keberatan dan keprihatinan mendalam atas proses penangkapan dan penetapan status tersangka yang dinilai mengandung kejanggalan prosedural serta tidak sepenuhnya memenuhi ketentuan hukum acara pidana. Perusahaan menyoroti dugaan tidak terpenuhinya syarat penangkapan, penetapan tersangka yang dinilai terburu-buru dan tidak didukung alat bukti permulaan yang cukup, serta indikasi pelanggaran hak-hak tersangka sebagaimana dijamin dalam KUHPA dan konstitusi.

Lebih lanjut, Terra Drone Indonesia menyampaikan sejumlah tuntutan, antara lain transparansi dan akuntabilitas proses hukum, peninjauan kembali status tersangka, pemenuhan hak-hak hukum secara penuh, serta pelaksanaan proses hukum yang adil, independen, dan menjunjung asas praduga tak bersalah. Perusahaan juga menyerukan keterlibatan lembaga pengawas eksternal dan meminta perhatian publik serta media agar proses hukum berjalan secara kritis dan proporsional. Nada komunikasi dalam pernyataan ini bersifat normatif–legal dan defensif, dengan penekanan pada perlindungan hak hukum dan keberatan terhadap prosedur penegakan hukum, tanpa meniadakan pernyataan empati terhadap korban kebakaran.

Secara keseluruhan, Terra Drone Indonesia menekankan empati dan penyampaian informasi dasar terkait tragedi. Tahap berikutnya memperkuat komitmen kemanusiaan, etika, dan transparansi. Sementara itu, pernyataan ketiga menandai pergeseran fokus ke ranah hukum, dengan pendekatan normatif dan defensif dalam merespons perkembangan proses penegakan hukum. Rangkaian komunikasi ini memperlihatkan upaya perusahaan untuk secara

simultan mengelola duka kemanusiaan, menjaga legitimasi institusional, serta mempertahankan posisi hukum di tengah krisis yang berkembang.

Berdasarkan respons komunikasi yang disampaikan Terra Drone melalui pernyataan resmi, dinamika opini publik di Instagram menunjukkan pola yang kompleks dan berlapis. Interaksi publik tidak hanya merefleksikan reaksi emosional spontan, tetapi juga memperlihatkan proses pembentukan makna kolektif terhadap krisis yang terjadi. Opini publik berkembang seiring dengan narasi yang dibangun perusahaan, sekaligus dipengaruhi oleh keterbatasan informasi yang tersedia di ruang digital.

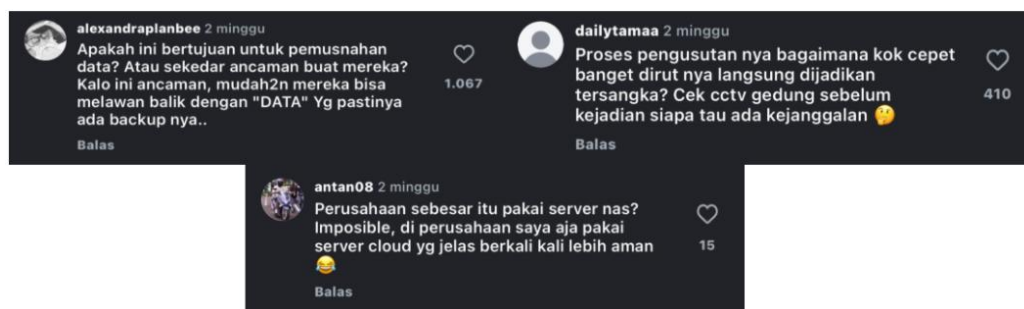


Gambar 4. Opini Publik tentang Aspek Keselamatan Kerja dan Kesiapan Infrastruktur Perusahaan.

Sumber: Instagram.

Sejumlah komentar publik memperlihatkan kritik tajam terhadap aspek keselamatan kerja dan kesiapan infrastruktur perusahaan. Akun seperti @maul.yzf, @fluffybunnygia, @sepagetty, @fmrcyyr, @randhy_bukan_randi, dan @kaka_alexander_ mempertanyakan bagaimana mungkin perusahaan sebesar Terra Drone dapat mengalami kebakaran tanpa sistem keamanan yang memadai. Kritik tersebut mencakup dugaan lemahnya mitigasi risiko, kurangnya kesiapan alat keselamatan seperti APAR dan hydrant, hingga asumsi adanya kelalaian struktural dan manajerial. Dalam konteks ini, publik memposisikan perusahaan sebagai pihak yang memiliki tanggung jawab penuh atas keamanan lingkungan kerja. Ketika penjelasan teknis yang disampaikan belum mampu menjawab kekhawatiran tersebut secara komprehensif, ruang interpretasi publik pun semakin terbuka dan cenderung mengarah pada

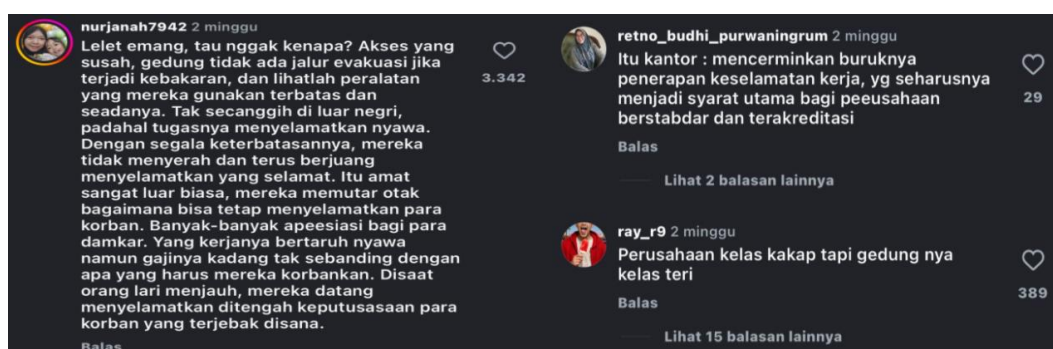
penilaian negatif. Hal ini menunjukkan adanya tuntutan terhadap transparansi dan akuntabilitas yang lebih kuat dalam komunikasi krisis.



Gambar 5. Opini Publik tentang Transparansi Perusahaan, Keamanan Data, serta Proses Hukum yang Berjalan.

Sumber: Instagram.

Selain aspek keselamatan, opini publik juga berkembang ke arah isu transparansi perusahaan, keamanan data, serta proses hukum yang berjalan. Komentar dari akun @alexandraplanbee, @dailytamaa, dan @antano08 mencerminkan kecurigaan terhadap kemungkinan hilangnya data penting, dugaan manipulasi informasi, hingga anggapan bahwa kebakaran berkaitan dengan upaya menutupi persoalan tertentu. Keraguan ini semakin menguat ketika muncul pertanyaan mengenai cepatnya penetapan tersangka serta dugaan ketidakwajaran dalam proses hukum. Minimnya penjelasan yang mudah dipahami publik membuat narasi spekulatif semakin berkembang. Dalam perspektif komunikasi dialogis, kondisi ini menunjukkan bahwa pendekatan yang terlalu normatif dan legalistik belum mampu menjembatani kebutuhan emosional publik, sehingga justru memperlebar jarak antara perusahaan dan masyarakat.



Gambar 6. Empati Publik terhadap Korban dan Pengakuan terhadap Upaya Penyelamatan.

Sumber: Instagram.

Di sisi lain, tidak semua respons publik bernada kritis. Beberapa akun seperti @nurjanah7942, @ray_r9, dan @retno_budi_purwaningrum menampilkan sikap yang lebih empatik dan reflektif. Mereka menyoroti perjuangan para pekerja dan petugas yang tetap berupaya menyelamatkan korban di tengah keterbatasan situasi, serta menilai bahwa kebakaran

tidak selalu dapat langsung dimaknai sebagai bentuk kelalaian mutlak. Kelompok ini cenderung menunggu hasil investigasi resmi dan melihat peristiwa secara lebih proporsional. Kehadiran pandangan semacam ini menunjukkan bahwa sebagian publik masih membuka ruang dialog dan pemahaman, sehingga berpotensi menjadi jembatan bagi perusahaan untuk membangun kembali kepercayaan melalui pendekatan komunikasi yang lebih humanis dan berkelanjutan.

Secara keseluruhan, dinamika opini publik dalam kasus Terra Drone menunjukkan bahwa komunikasi krisis berada dalam kondisi yang fluktuatif dan kompleks. Di satu sisi, perusahaan telah berupaya membangun komunikasi melalui pernyataan resmi yang bersifat normatif dan empatik. Namun di sisi lain, keterbatasan dialog dua arah, minimnya klarifikasi teknis, serta dominasi komunikasi satu arah justru memicu munculnya spekulasi, kecurigaan, dan ketidakpercayaan publik. Hal ini menegaskan bahwa komunikasi krisis tidak cukup hanya berfokus pada penyampaian informasi faktual atau pembelaan institusional semata, melainkan harus mampu merespons dimensi rasional sekaligus emosional publik.

Keberagaman respons mulai dari kritik tajam, kecurigaan, hingga empati menunjukkan bahwa opini publik berperan sebagai cerminan keberhasilan sekaligus kelemahan strategi komunikasi perusahaan. Dalam konteks ini, komunikasi dialogis belum sepenuhnya terwujud secara optimal karena hubungan yang terbentuk masih cenderung satu arah dan belum menghadirkan ruang partisipasi publik yang bermakna. Oleh karena itu, keberhasilan komunikasi krisis tidak hanya ditentukan oleh kecepatan respons, tetapi juga oleh kemampuan organisasi untuk hadir secara empatik, terbuka, dan partisipatif dalam membangun makna bersama serta memulihkan kepercayaan publik secara berkelanjutan.

5. KESIMPULAN

Manajemen krisis Terra Drone dalam kasus kebakaran gedung berupaya menyeimbangkan aspek kemanusiaan dan legalitas melalui pernyataan resmi. Strategi komunikasi dimulai dengan empati, seperti ungkapan duka cita dan komitmen bantuan bagi keluarga korban, lalu bergeser ke pendekatan normatif dan defensif saat menanggapi isu hukum terkait penetapan tersangka direktur utama. Media sosial seperti Instagram digunakan untuk menyampaikan informasi cepat, meredam spekulasi, dan menjaga transparansi. Namun, komunikasi dialogis belum optimal, masih didominasi satu arah dengan minim klarifikasi teknis, memicu opini publik kompleks: kritik tajam soal keselamatan kerja, serta spekulasi mengenai keamanan data dan transparansi hukum. Secara keseluruhan, keberhasilan

komunikasi krisis bergantung pada kecepatan respons, kehadiran terbuka, dan partisipasi untuk memulihkan kepercayaan publik jangka panjang.

DAFTAR REFERENSI

- Aqilah, R., Anwar, R. K., Winoto, Y., & Aurelia, G. (2025). Komunikasi krisis di era media sosial: Analisis bibliometrik kerangka teoritis dan praktik. 22.
- Atmoko, B. (2012). *Instagram handbook*. Media Kita.
- Coombs, W. T. (2012). *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Destrianjasari, S., Khodijah, N., & Suryana, E. (2022). Pengertian, teori dan konsep, ruang lingkup isu-isu kontemporer. *Jurnal Ilmiah Mandala Education*, 8(2), 1748–1757. <https://doi.org/10.58258/jime.v8i2.3304>
- Fink, S. (2013). *Crisis communication*.
- Hidayat, R., & Purworini, D. (2025). Peran komunikasi dialogis dan modal sosial dalam pengembangan desa wisata Rotan Trangsan, Jawa Tengah. *Jurnal Penelitian Ilmu Komunikasi*, 7(1), 140–157. <https://doi.org/10.25008/jpi.v7i1.198>
- Imran, A. I. (2017). *Komunikasi krisis* (1st ed.). CV Budi Utama.
- Ismanto, H., Antony, R., & Mulyatno, C. B. (2024). Pengalaman komunikasi dialogis para guru dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan. *Jurnal Bimbingan dan Studi Pendidikan*, 8(1), 18–26. <https://doi.org/10.29407/jbsp.v8i1.22323>
- Putri, U. S. A. (2023). The effect of intensity of Instagram usage on body. *Journal of Social and Economics Research*, 5(2), 1533–1545. <https://doi.org/10.54783/jser.v5i2.247>
- Setiawan, A. (2025). *Opini publik* (A. Junaidi, Ed.). Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia.
- Situmorang, W. R., & H. (2023). Social media, Instagram, as a form self validation and representation. *Sosiologi Nusantara*, 9(1), 111–120. <https://doi.org/10.33369/jsn.9.1.111-118>
- Sudiyono. (2006). Isu: Sebuah technical term dalam khasanah. 01.
- Suwandi, Rahmatika, D. N., Indriasih, D., & Sugiartini, P. (2023). Manajemen krisis terkini: Strategi adaptif dalam. *Jurnal Dharma Agung*. <https://doi.org/10.46930/ojsuda.v31i3.3490>
- Terry, G. R., & Rue, L. (2019). *Dasar-dasar manajemen* (B. S. Fatmawati, Ed.). Bumi Aksara.