

KOMUNIKASI EMPATIK TERHADAP MUSIBAH PENERBANGAN LION AIR PK-LQP

25

Handrini Ardiyanti

Abstrak

Komunikasi empatik mutlak dilakukan pihak maskapai kepada keluarga korban pasca terjadinya musibah penerbangan. Sayangnya dalam musibah penerbangan pesawat Lion Air PK-LQP, pihak maskapai dinilai kurang serius dalam melakukan komunikasi empatik kepada keluarga korban. Selain itu, berdasarkan pengamatan penulis, maskapai juga kurang memaksimalkan pemanfaatan media sosial dalam upaya melakukan komunikasi empatik kepada keluarga korban. Tulisan ini ingin menguraikan tentang pemahaman komunikasi empatik dan bagaimana komunikasi empatik tersebut dilaksanakan pada musibah penerbangan pesawat Lion Air PK LQP. Untuk itu, penulis memberikan rekomendasi kepada Komisi V DPR RI guna mendorong Direktorat Jenderal Perhubungan Udara untuk mengeluarkan peraturan sesuai dengan pedoman yang dikeluarkan International Air Transport Association (IATA) dan berbagai peraturan di ICAO (International Civil Aviation Organization) terkait dengan komunikasi pada masa krisis khususnya berkaitan dengan terlaksananya komunikasi empatik kepada keluarga korban.

Pendahuluan

Pesawat Lion Air PK-LQP dengan nomor penerbangan JT 610 mengalami kecelakaan setelah lepas landas pada 29 Oktober 2018 pukul 06.20 WIB. Pesawat jenis Boeing 737 Max 8 itu sempat mengudara selama 13 menit sebelum jatuh di perairan Tanjung Karawang, Bekasi. Musibah penerbangan yang dialami Lion Air dengan rute penerbangan Soekarno-Hatta, Jakarta menuju Depati Amir, Pangkalpinang tersebut menarik dicermati dari berbagai aspek, salah satunya adalah aspek komunikasi empatik.

Aspek komunikasi empatik menjadi penting dalam manajemen krisis pasca terjadinya musibah penerbangan khususnya komunikasi empatik yang dilakukan pihak maskapai. Telaah tentang komunikasi empatik yang dilakukan maskapai penting dilakukan guna menginisiasi adanya regulasi yang mengatur tentang manajemen komunikasi pada masa krisis dengan mempertimbangkan aspek komunikasi empatik. Dalam hal ini tentunya pemerintah sebagai regulator dan DPR yang memiliki fungsi pengawasan memiliki peran penting



dalam terlaksananya komunikasi empatik tersebut. Oleh karena itu, tulisan ini bermaksud menguraikan tentang pemahaman komunikasi empatik dan bagaimana komunikasi empatik tersebut telah dilaksanakan terkait musibah penerbangan Lion Air PK LQP.

Komunikasi Empatik Sebuah Keniscayaan

Komunikasi empatik menurut Steven R. Cooly (1997) adalah adanya upaya untuk mengenali emosi komunikan dan mempersyaratkan adanya kemampuan komunikator untuk dapat mengelola rasa empatinya terhadap apa yang dirasakan komunikan sehingga akan membuat komunikasi menjadi lebih efektif. Dalam komunikasi empatik, para pelaku komunikasi harus memperhatikan dan menerapkan prinsip komunikasi empatik, yaitu mengedepankan pertimbangan moral dalam memberi opini atau komentar dan berusaha mengerti apa yang dirasakan lawan bicara sehingga akan lebih mudah bagi kita untuk menyampaikan apa yang akan dikomunikasikan dengan orang tersebut (Cooly dalam Siswati, 2016: 111-112).

Sementara itu Hoffman (2000) menjelaskan, komunikasi empatik memerlukan kemampuan menempatkan diri sendiri ke dalam situasi orang lain dalam rangka untuk mengetahui secara tepat pikiran-pikiran dan atau perasaan-perasaan orang itu. Selain itu komunikasi empatik juga memerlukan adanya *vicarious emotional response* yaitu respons emosional yang seolah-olah peristiwa tersebut terjadi pada diri sendiri (Hoffman dalam Rokhmat, 2015: 11-12).

Lantas bagaimanakah kedudukan komunikasi empatik dalam manajemen krisis musibah penerbangan? Alain Guillardou sebagaimana dikutip dari publikasi yang diterbitkan oleh otoritas keselamatan penerbangan Singapura

menjelaskan tentang arti penting komunikasi tatap muka dengan keluarga korban yang harus dilakukan dengan tingkat sensitivitas perasaan dan empatik pada level yang tertinggi. Selain itu semua pihak terkait harus mampu memberikan informasi dan dapat menjawab semua pertanyaan dengan baik dan wajib dengan empatik yang tinggi. Di samping itu juga wajib menghindari memberikan ekspektasi yang tidak realistis kepada keluarga korban (Bridging Skies Issue 29).

Namun sayangnya pada musibah penerbangan Lion Air PK-LQP, banyak keluhan yang disampaikan keluarga korban akan minimnya perhatian pihak maskapai. Najib Furqoni, ayah penumpang Shandi Johan Ramadhan misalnya menyatakan dirinya tidak pernah dihubungi pihak maskapai (*BBC Indonesia*, 5 November 2018). Menurut Furqoni, pihak maskapai tidak pernah menyampaikan empati ataupun menelpon (*detik.com*, 5 November 2018). Keluarga korban lainnya menyesalkan karena maskapai tidak memberikan informasi sehingga keluarga korban harus mencari-cari informasi sendiri (*koran-jakarta.com*, 6 November 2018).

Komunikasi Empatik PK-LQP vs PK-AXC, Sebuah Perbandingan

Alain Guillardou menjelaskan bagaimana cara berkomunikasi dengan anggota keluarga dan media yang dapat diperoleh dengan cara belajar dari kecelakaan sebelumnya (Bridging Skies Issue 29). Salah satu musibah penerbangan yang terjadi sebelum Lion Air PK-LQP adalah musibah penerbangan Air Asia PK-AXC nomor penerbangan QZ 8501.

Berdasarkan telusur pustaka, penulis menyimpulkan pihak maskapai Lion Air kurang serius melakukan komunikasi empatik dengan keluarga

korban musibah penerbangan PK-LQP bila dibandingkan dengan komunikasi empatik yang dilakukan Air Asia kepada keluarga korban musibah penerbangan PK-AXC. Kesimpulan ini berdasarkan pantauan yang menunjukkan kelambanan pihak maskapai Lion Air dalam menyampaikan secara langsung ucapan duka cita kepada keluarga. Sebagai perbandingan, pada musibah PK-AXC, pihak Air Asia secara langsung menyampaikan ucapan duka cita mereka kepada keluarga korban yaitu tidak sampai satu jam setelah kejadian. CEO Air Asia mengungkapkan duka mendalamnya melalui akun *twitter*-nya, *"My heart is filled with sadness for all the families involved in QZ 8501. On behalf of AirAsia my condolences..."* Selain itu CEO Air Asia juga menyampaikan informasi terbaru terkait dengan upaya pencarian hingga penyelidikan. Selama pada fase kritis, CEO Air Asia terus menerus menyampaikan empatinya misalnya menuliskan status, *"my heart bleeds for the relatives of my crew and our passangers"* (McGregor, 2014).

Kondisi ini agak berbeda dengan komunikasi empatik yang ditunjukkan dalam kasus musibah penerbangan Lion Air PK-LQP. Berdasarkan pantauan penulis, Lion Air baru mengunggah *tweet*-nya pada 30 Oktober 2018 yang artinya satu hari setelah terjadinya musibah penerbangan Lion Air PK-LQP. *Tweet* pertama yang diunggah bersifat informatif yang menerangkan bahwa Lion Air telah menerbangkan keluarga korban yang terdiri dari 166 orang dari Pangkal Pinang. Unggahan lainnya berisi tentang informasi bahwa Lion Air telah melakukan pendampingan psikologi dan informasi disertai foto tentang Pendiri Lion Air Rusdi Kirana yang menyampaikan ucapan bela sungkawa kepada keluarga korban di pusat Krisis yang terletak di Ibis Cawang, Jakarta.

Komunikasi Empatik Di Era Media Sosial

Pesatnya perkembangan media sosial menimbulkan tantangan tersendiri dalam melakukan manajemen komunikasi pada masa kritis. Berdasarkan pantauan, berita musibah penerbangan Lion Air PK-LQP, termasuk rekaman video, menyebar terlebih dahulu di media sosial yaitu melalui *whatsapp* yang kemudian diikuti penyebaran berita di *facebook*, baru kemudian diberitakan di media *mainstream*. Penyebaran berita musibah melalui media sosial di menit-menit awal bahkan disertai dengan penyebaran foto-foto sejumlah temuan *body part* penumpang yang telah dievakuasi ke sejumlah kapal yang tengah berada di Tanjung Karawang. Hal tersebut tentu merupakan salah satu bentuk kurang adanya komunikasi empatik, sebab dalam tindak komunikasi menyebarkan foto sejumlah *body part* penumpang dapat menambah kesedihan keluarga korban.

Meski demikian, penggunaan media sosial dalam melakukan komunikasi empatik bagi maskapai menjadi sebuah keniscayaan. Hal tersebut mengingat berkembangnya saluran media sosial dan pertumbuhan penggunaan ponsel pintar, sehingga menjadikan media sosial dapat menghubungkan berbagai pihak secara langsung termasuk antara maskapai dengan publik. Karena itu pihak maskapai hendaknya secara serius memanfaatkan media sosial guna mengatasi saat krisis dengan melakukan komunikasi empatik pada saat terjadinya musibah penerbangan maupun pada saat terjadinya insiden penerbangan lainnya. Sayangnya, berbeda dengan sejumlah maskapai lain seperti Garuda Indonesia dan Sriwijaya Air, akun *twitter* Lion Air hingga kajian ini ditulis belum terverifikasi.

Padahal penggunaan media sosial untuk melakukan komunikasi empatik dengan keluarga korban, terlebih secara personal seperti yang dilakukan oleh CEO Air Asia, sangat penting dilakukan. Kemampuan menempatkan diri sendiri ke dalam situasi keluarga korban sehingga dapat mengetahui secara tepat pikiran-pikiran dan atau perasaan-perasaan keluarga korban multak dimiliki personil yang bertanggungjawab melakukan komunikasi saat krisis pada musibah penerbangan. Selain itu, mereka yang bertanggungjawab melakukan komunikasi saat krisis juga wajib memiliki respons emosional yang seolah-olah terjadi pada diri sendiri sebagaimana ditunjukkan CEO Air Asia termasuk diantaranya dengan memanfaatkan media sosial. Bahkan Asosiasi Pengangkutan Udara Internasional atau *International Air Transport Association* (IATA) telah mengeluarkan panduan bagaimana melakukan manajemen komunikasi saat krisis di era media digital Desember 2016 lalu. Pada panduan tersebut, IATA menyertakan contoh unggahan yang dapat diposting di media sosial berikut pernyataan yang dapat dikeluarkan pada saat terjadinya krisis termasuk diantaranya pada saat terjadinya musibah penerbangan.

Korelasi Komunikasi Empatik dengan Jurnalisme Empatik

Masih dalam kerangka komunikasi empatik yang dilakukan oleh pihak maskapai kepada keluarga korban, dalam *Federal Family Assistance Plan for Aviation Disasters* juga diatur tentang kewajiban menyampaikan rilis kepada media dengan melakukan koordinasi dengan Komite Nasional Keselamatan Transportasi (KNKT) khususnya dengan mempertimbangkan keluarga korban. Rilis berita harus menyertakan pertimbangan-

pertimbangan sebagaimana dijelaskan dalam komunikasi empatik.

Namun sayangnya, berdasarkan pantauan penulis, media belum sepenuhnya paham akan kewajiban tersebut. Sebagai contoh di hari kedua setelah terjadinya musibah penerbangan, yaitu pada 30 Oktober 2018, hanya sejumlah kecil media yang melaksanakan jurnalisme empatik dalam pemberitaan musibah penerbangan Lion Air PK-LQP. Misalnya, Kompas yang menuliskan *headline* "Duka Mendalam di Karawang". Sementara media lainnya terasa kurang empatik terhadap duka yang menyelimuti keluarga korban, seperti harian Metropolitan yang menuliskan *headline* "13 Menit Mengudara, Tubuh Penumpang Hancur". Dalam konteks komunikasi empatik, hal tersebut tidak sesuai karena tidak mempertimbangkan perasaan keluarga korban. Karena itu, rilis harus mempertimbangkan aspek-aspek sebagaimana terdapat dalam komunikasi empatik. Dengan demikian komunikasi empatik dengan keluarga korban dapat lebih terjamin, tidak hanya mengandalkan sensitivitas pihak terkait.

Penutup

Kehilangan orang-orang yang dicintai secara tiba-tiba dalam musibah penerbangan merupakan kejadian memilukan dan bisa jadi sangat sulit diterima oleh keluarga korban. Karena itu hendaknya kesedihan keluarga korban jangan sampai diperparah dengan sikap kurangnya komunikasi empatik dari maskapai. Di sisi lain, meskipun dunia penerbangan telah berubah secara radikal sejak Konvensi Chicago 1944, akan tetapi perlakuan terhadap para korban dan keluarganya belum berubah. Oleh karenanya, perlindungan hak-hak korban, termasuk di dalamnya hak-hak keluarga korban, harus berjalan beriringan dengan pesatnya perkembangan bisnis penerbangan di Indonesia.

Oleh karena itu, penulis merekomendasikan kepada komisi V DPR RI untuk mendorong Direktorat Jenderal Perhubungan Udara guna menyusun pengaturan manajemen komunikasi saat kritis, yang lebih menjamin terlaksananya komunikasi empatik terhadap keluarga korban yang berkesesuaian dengan berbagai pedoman yang dikeluarkan IATA dan pengaturan dalam *the International Civil Aviation Organization (ICAO) of Circular 285*, tentang "Guidance on Assistance to Aircraft Accident Victims and their Families". Hal tersebut telah dikeluarkan di sejumlah negara, seperti di Australia, yang di dalamnya juga memuat pengaturan mengenai pemberitaan di media dengan mempertimbangkan komunikasi empatik terhadap keluarga korban.

Referensi

- Alatas, M. Zaki, "Lion Air Mana Tanggung Jawab Kalian?", *Koran Jakarta*, 6 November 2018, <http://www.koran-jakarta.com/lion-air-mana-tanggung-jawab-kalian-/>, diakses 7 November 2018.
- ASGA, *Family Assistance Code*, <https://aircrashsupportgroupaustralia.weebly.com/family-assistance-code.html>, diakses 8 November 2018.
- Bil Wahid, Ahmad dan Wildansyah, Samsudhuha, *detik.com*, 5 November 2018, "Sorotan Keluarga Korban ke Bos Lion Air", <https://news.detik.com/berita/4288816/sorotan-keluarga-korban-ke-bos-lion-air>, diakses 7 November 2018.
- Bridging Skies Issue 29, "Communicating With Families After An Air Disaster", <https://www.caas.gov.sg/docs/default-source/publication/communicating-with-families-after-an-air-disaster--bridging-skies1.pdf>, diakses 31 Oktober 2018.

- Cooly, Steven R. (1997). *The 7 Habbits of Highly Effective People*. Jakarta: Binarupa Aksara dalam Siswati, Kus Anjar dan Sudilah, Kemampuan Komunikasi Empatik Merupakan Sarana Efektif Bagi Guru Dalam Melaksanakan Pembelajaran, Prosiding Temu Ilmiah Nasional Guru (Ting) VIII, 26 November 2016.
- Finder, Alan, 21 Juli 1966, *Crash Flight 800 Crisis Management Inform Families, Quick Better Than Right?*, <https://www.nytimes.com/1996/07/21/nyregion/crash-flight-800-crisis-management-inform-families-quick-better-than-right.html>, New York: New York Times, diakses 8 November 2018.
- Garcia, Marisa, On Flydubai's Empathetic and Effective Response to FZ981 Tragedy, <https://flightchic.com/2016/03/20/on-flydubais-empathetic-and-effective-response-to-fz981-tragedy/>, diakses 31 Oktober 2018.
- IATA, Social Media Crisis Communication Guidelines, <https://www.iata.org/publications/Documents/social-media-crisis-communications-guidelines.pdf>, diakses 31 Oktober 2018.
- "Keluarga korban Lion Air JT 610 desak pencarian dilanjutkan 'sekecil apapun harapannya'", *BBC Indonesia*, 5 November 2018, <https://www.bbc.com/indonesia/indonesia-46094868>, diakses 7 November 2018.
- Lestari, Widia (2018), "Bos Lion Air Rusdi Kirana Muncul, Salami Keluarga Korban JT 610 Sambil Minta Maaf, Janji Beri Uang", <http://jabar.tribunnews.com/2018/10/31/bos-lion-air-rusdi-kirana-muncul-salami-keluarga-korban-jt-610-sambil-minta-maaf-janji-beri-uang?page=2> diakses 31 Oktober 2018.
- McGregor, Jane (2014), *AirAsia CEO Tony Fernandes places himself at center of the Flight 8501 crisis*, <https://www.washingtonpost.com/news/>

on-leadership/wp/2014/12/30/airasia-ceo-tony-fernandes-places-himself-at-center-of-the-flight-8501-crisis/?noredirect=on, diakses 31 Oktober 2018.

Palmés, Pilar Vera, ACVFG (Air Crash Victims Family Group), https://www.icao.int/Meetings/HLSC2015/Documents/Presentations/HLSC2015_Speech_ACVFG.pdf, diakses 7 November 2018.

PR Place, "Lessons in crisis communication from Air Asia", <https://www.prplace.com/blog/posts/2015/july/lessons-in-crisis-communication-from-air-asia/>, diakses 31 Oktober 2018.

Rokhmat, Amin, (2015) Pengaruh pemahaman dampak buruk rokok terhadap empati perokok *Thesis*, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.

Status Twitter Tony Fernandes, <https://twitter.com/tonyfernandes/status/549840195579703296>, diakses 31 Oktober 2018.

Twitter Lion Air Group, <https://twitter.com/lionairgroup?lang=id>, diakses 31 Oktober 2018.

Twitter Sriwijaya Air, <https://twitter.com/SriwijayaAir>, diakses 31 Oktober 2018.

Twitter Garuda Indonesia, <https://twitter.com/indonesiagaruda>, diakses 31 Oktober 2018.



Handrini Ardiyanti
handrini.ardiyanti@dpr.go.id

Handrini Ardiyanti, S.Sos, M.Si., menyelesaikan pendidikan S1 Jurusan Komunikasi Universitas Diponegoro pada tahun 1998 dan pendidikan S2 Manajemen Komunikasi Universitas Indonesia pada tahun 2008. Saat ini menjabat sebagai Peneliti Madya Komunikasi pada Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR-RI. Beberapa karya tulis ilmiah yang telah dipublikasikan melalui buku dan jurnal, antara lain: "Komisi I: Senjata, Satelit, Diplomasi" (2009), "Hubungan Pusat dan Daerah Dalam Kerangka Implementasi Otonomi Khusus: Suatu Tinjauan Teori Sikap, Teori Dialektika, dan Komunikasi Antar Budaya" (2012), dan "Bermedia Sosial untuk Parlemen Modern di Era Demokrasi Modern" (2015).

Info Singkat

© 2009, Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI
<http://puslit.dpr.go.id>
ISSN 2088-2351

Hak cipta dilindungi oleh undang-undang. Dilarang mengutip atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi tulisan ini tanpa izin penerbit.