

KOMUNIKASI DIGITAL PASCA MUSIBAH PENERBANGAN SRIWIJAYA AIR SJ-182 PK-CLC

25

Handrini Ardiyanti

Abstrak

Pesatnya perkembangan media sosial telah menjadikan media sosial sebagai sumber berita pertama yang memberikan informasi tentang musibah penerbangan. Musibah penerbangan yang dialami Sriwijaya Air nomor penerbangan SJ-182 dengan nomor registrasi PK-CLC (SJ-182 PK-CLC) pertama kali diketahui dari cuitan akun twitter @flightradar24. Karena itu, artikel ini menjelaskan tentang komunikasi digital pasca musibah penerbangan SJ-182 PK-CLC dengan menguraikan jaringan komunikasi yang terjadi pascamusibah penerbangan SJ-182 PK-CLC di Twitter, komunikasi digital pasca musibah penerbangan yang ideal serta komunikasi pemerintah dan DPR RI yang ideal terkait musibah penerbangan. Jaringan komunikasi pascamusibah penerbangan SJ-182 PK divisualisasikan dengan bantuan aplikasi Netlytic. Komunikasi digital pada musibah penerbangan yang ideal adalah komunikasi yang menerapkan model respons "always on". Komunikasi yang ideal dilakukan pemerintah dan DPR RI terkait musibah penerbangan dilakukan dengan mempertimbangkan konten, alur komunikasi, batas waktu; koordinasi dengan pemangku kepentingan dan mempertimbangkan nasib industri penerbangan dalam jangka panjang.

Pendahuluan

Musibah penerbangan kembali terjadi di Indonesia. Pada 9 Januari 2021 pesawat Sriwijaya Air nomor penerbangan SJ-182 dengan nomor registrasi PK-CLC (SJ-182 PK-CLC) jatuh di Kepulauan Seribu, Jakarta. Berita tentang musibah penerbangan yang dialami SJ-182 PK-CLC pertama kali diketahui dari akun twitter @flightradar24 yang mengabarkan pesawat jenis Boeing 737-500 hilang kontak di Indonesia pada pukul

17.11 WIB (@flightradar24, 2021). Kemudian pukul 17.55 akun twitter @flightradar24 mengabarkan bahwa mereka sedang mengunduh data penerbangan #SJ182 dan akan segera mempublikasikannya. Postingan tersebut langsung ramai dibicarakan di media sosial hingga tanda pagar #SJ182 menjadi trending topik dan akhirnya diberitakan oleh televisi. Kecepatan informasi tersebut sampai ke masyarakat bahkan sampai ke keluarga korban menimbulkan kondisi



yang tidak pasti di masyarakat pada tahap awal pascaterjadinya musibah penerbangan.

Fenomena tentang diketahuinya musibah penerbangan pertama kali dari media sosial tidak hanya dialami saat musibah penerbangan terjadi pada SJ-182 PK-CLC. Pada 28 Maret 2015 misalnya, berita tentang musibah penerbangan yang dialami Air Canada nomor penerbangan AC-624 pertama kali muncul di Twitter. Seorang netizen mengunggah suara *emergency dispatch* atau panggilan darurat di Twitter, bahkan sebelum kecelakaan itu diumumkan oleh pihak yang berwenang (Phua, 2015). Kondisi itu menyebabkan timbulnya krisis komunikasi. Karena itu harus segera melakukan komunikasi publik dengan memanfaatkan media yang memiliki jejaring di masyarakat yaitu media sosial. Untuk itu artikel ini akan menguraikan tentang bagaimana melakukan komunikasi digital pasca terjadinya musibah penerbangan dengan mengambil studi kasus pada SJ-182 PK-CLC.

Pembahasan permasalahan komunikasi digital pasca terjadinya musibah penerbangan tersebut akan diuraikan kedalam tiga bagian. *Pertama*, menjelaskan tentang bagaimana jaringan komunikasi digital dalam musibah penerbangan SJ-182 PK-CLC. *Kedua*, komunikasi digital pascamusibah penerbangan yang ideal. *Ketiga*, komunikasi pemerintah dan DPR RI yang ideal terkait musibah penerbangan.

Jaringan Komunikasi Digital Pasca Musibah SJ-182 PK-CLC

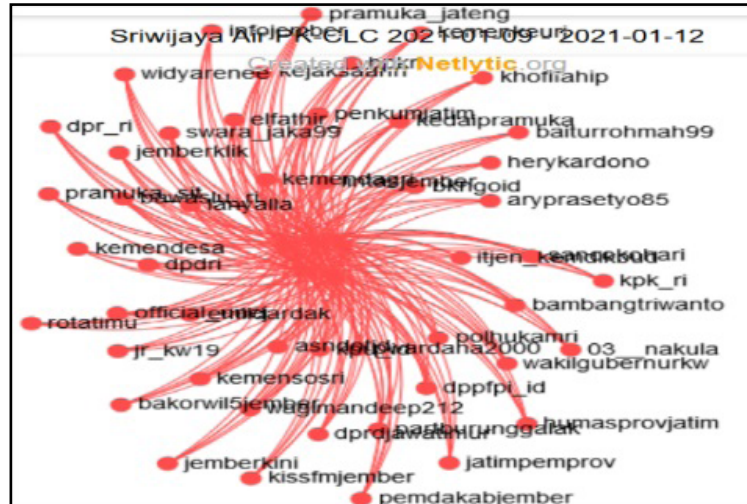
Guna menjawab pertanyaan bagaimanakah jaringan komunikasi digital yang terbentuk di media sosial yang membicarakan tentang musibah penerbangan SJ-182 PK-CLC, terlebih

dahulu kita harus memahami tentang definisi jaringan komunikasi. Jaringan komunikasi oleh Peter R. Monge dan Noshir S. Contractor (2003) didefinisikan sebagai pola interaksi, ditunjukkan oleh pertukaran pesan dan informasi antarkomunikator melalui ruang waktu. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Gruzd dan Haythronthwaite (2011) diketahui bahwa interaksi dan hubungan secara *online* sama nyatanya dengan bentuk interaksi *offline*.

Pesatnya perkembangan digital menurut I. Himelboim et.all (2014), telah memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data dan menganalisis interaksi sosial *online* dengan melakukan *social networks analysis* (SNA). Karena itu SNA digunakan untuk mengetahui jaringan komunikasi yang terbentuk dalam percakapan di media sosial pascaterjadinya musibah penerbangan SJ-182 PK-CLC dengan bantuan aplikasi *Netlytic*.

Netlytic adalah penganalisis teks dan jaringan sosial berbasis *cloud* yang secara otomatis dapat meringkas dan menemukan jaringan komunikasi dari unggahan yang ada di media sosial yang tersedia untuk umum. *Netlytic* menggunakan *Application Programming Interface* (API) publik yang artinya aplikasi ini mengumpulkan postingan dari aplikasi program yang menghubungkan akun-akun media sosial yang bersifat publik atau terbuka (Gruzd.A., 2016). Karena itu untuk menggambarkan jaringan komunikasi yang terjadi pascamusibah penerbangan SJ-182 PK-CLC, tulisan ini mengumpulkan 10.000 sampel postingan di *Twitter* mulai tanggal 9 Januari s.d. 12 Januari 2021 dan melakukan analisis jaringan komunikasi dengan menggunakan *Netlytic*. Dari SNA tersebut diperoleh jaringan komunikasi digital di media sosial sebagai berikut:

Gambar 1.
Visualisasi Jaringan Komunikasi di Twitter tentang SJ-182 PK-CLC



Sumber: Data Twitter tanggal 9 s.d. 12 Januari 2021 dengan Netlytic, diolah.

Berdasarkan analisis jaringan komunikasi secara *online* sebagaimana dijelaskan Golbeck (2013), dapat kita mengetahui bagaimana pola komunikasi, aktor-aktor yang terlibat dalam percakapan pascamusibah penerbangan SJ-182 PK-CLC. Komunitas Jember, Gubernur Jawa Timur Khofifah Indar Parawansa, menjadi aktor dalam jaringan komunikasi digital tentang SJ-182 PK-CLC karena ada warga mereka yang menjadi korban SJ-182 PK-CLC. Kementerian Sosial Republik Indonesia (Kemensos RI) menjadi aktor terkait dengan layanan *trauma healing* untuk keluarga korban. DPR RI menjadi aktor terkait rencana pemanggilan Menteri Perhubungan guna membahas musibah penerbangan SJ-182 PK-CLC dan sejumlah pernyataan lain. Sedangkan Kemendagri menjadi aktor dalam komunikasi digital tentang SJ-182 PK-CLC terkait dengan peran Direktorat Jenderal Dukcapil dalam penyediaan data guna mempercepat proses identifikasi dan membantu mempermudah proses pengurusan dokumen kematian korban SJ-182 PK-CLC.

Komunikasi Digital Pascamusibah Penerbangan yang Ideal

Pesatnya perkembangan media sosial telah memungkinkan orang untuk menyiarkan secara langsung musibah penerbangan. Misalnya pada 17 April 2018, musibah penerbangan *Southwest Airlines 1380* dari New York ke Dallas diketahui pertama kali dari siaran langsung berupa video dari penumpang yang disiarkan menggunakan layanan wifi di dalam pesawat.

Perkembangan teknologi digital juga membuat media sosial menjadi sumber informasi tercepat tentang musibah penerbangan. Dampak negatif dari media sosial sebagai sumber informasi pertama adalah terjadinya disrupsi atau gangguan terhadap alur penyampaian informasi tentang musibah penerbangan. Pada kasus pesawat hilang kontak misalnya, alur informasi yang seharusnya berjalan adalah dari *air traffic controller (ATC)* atau pemandu lalu lintas udara ke Badan *Search and Rescue Nasional (Basarnas)* terlebih dahulu. Jika informasi sudah valid

baru Basarnas dan atau Menteri Perhubungan mengumumkannya. Namun dengan pesatnya teknologi digital, masyarakat dapat menyimpulkan apa yang terjadi dengan pesawat secara langsung dengan melihat simulasi perjalanan pesawat secara *real-time* di media sosial.

Dampak lainnya dari media sosial yang menjadi sumber pertama musibah penerbangan adalah dapat terjadi disinformasi. Hal itu terjadi pada pemberitaan musibah penerbangan Qantas nomor penerbangan QF32. Postingan di *youtube* yang menunjukkan bagian pesawat berlogo Qantas yang jatuh dari udara telah memunculkan spekulasi jatuhnya pesawat Qantas. Padahal, Qantas QF32 itu berhasil kembali ke bandara asal (Liputan6.com, 2016).

Berbagai kondisi tersebut menunjukkan bahwa saat ini industri penerbangan telah memasuki era krisis komunikasi yang selalu terjadi di setiap saat (Itproportal.com, 2019). Karena itu, menurut penulis komunikasi digital pascamusibah penerbangan yang ideal adalah model komunikasi yang menerapkan model respons "*always on*", yaitu model respon yang digagas *International Air Transport Association* (IATA) atau Asosiasi Pengangkutan Udara Internasional (IATA, 2019). Model komunikasi tersebut yang selalu siap untuk merespon berbagai kemungkinan yang mungkin terjadi setiap saat.

Komunikasi Pemerintah dan DPR RI yang Ideal Terkait Musibah Penerbangan

Terkait dengan posisi pemerintah dan DPR RI dalam komunikasi digital tentang musibah penerbangan yang

ideal, menurut penulis, pemerintah harus mengendalikan informasi terkait dengan penyebab serta proses penyelamatan dan evakuasi korban. Adanya sumber berita dari pihak yang memiliki otoritas resmi diharapkan dapat mengurangi kemungkinan terjadinya disinformasi.

Komunikasi yang dilakukan pemerintah dan DPR RI sebagai aktor komunikasi yang memiliki otoritas resmi terkait dengan musibah penerbangan yang ideal menurut penulis harus mengikuti tiga hal utama yang terdapat dalam model respons "*always on*" dari IATA. Yaitu, *pertama*, mempertimbangkan konten, alur komunikasi, dan batas waktu. *Kedua*, koordinasi dengan pemangku kepentingan. *Ketiga*, komunikasi yang dilakukan perlu mempertimbangkan masa industri penerbangan dalam jangka panjang.

Tentang konten yang disampaikan baik oleh pihak pemerintah maupun DPR RI harus menunggu hasil penyelidikan dari badan yang bertugas menyelidiki penyebab terjadinya kecelakaan. Karena itu sangat disayangkan pernyataan Anggota DPR RI yang mempertanyakan usia pesawat SJ-182 PK-CLC (Idntimes.com, 2021). Pernyataan tersebut menjadi polemik, sebab pernyataan itu kemudian direspons oleh pakar penerbangan yang menjelaskan bahwa usia pesawat tidak ada hubungannya dengan kelaikan pesawat. Pakar penerbangan Alvin Lie menjelaskan usia pesawat hanya berkorelasi dengan efisiensi (Bisnis.com, 2021). Untuk itu semua pernyataan yang dikeluarkan oleh berbagai pihak termasuk DPR RI harus menghindari timbulnya spekulasi tentang penyebab terjadinya musibah penerbangan. Sebab, pernyataan terkait penyebab terjadinya musibah penerbangan di Indonesia

mutlak menjadi domain Komite Nasional Keselamatan Transportasi (KNKT).

Sementara terkait batas waktu paling lambat untuk mengumumkan terjadinya musibah penerbangan, menurut penulis, harus mempertimbangkan kehadiran Flightradar24 dan aplikasi lain sejenis yang memungkinkan setiap orang dapat memantau semua penerbangan di dunia secara *real time*. Sedang dalam hal komunikasi dengan pemangku kepentingan, menurut penulis, komunikasi dengan keluarga korban khususnya terpenuhinya hak keluarga korban adalah strategi kunci yang harus diutamakan dalam komunikasi digital yang dilakukan, baik oleh pihak maskapai, pemerintah, maupun DPR RI.

Penutup

Pembahasan yang mempertimbangkan nasib industri penerbangan jangka panjang, khususnya untuk Indonesia yang merupakan negara kepulauan, merupakan hal penting dalam komunikasi digital pasca terjadinya musibah penerbangan. Oleh karena itu, terjaminnya keselamatan penerbangan yang merupakan nafas utama dari industri penerbangan seharusnya menjadi perhatian utama DPR RI, khususnya Komisi V. Selain itu Komisi V hendaknya mengagagas pemikiran berkaitan dengan perbaikan sistem pengawasan keselamatan penerbangan di Indonesia ke depan.

Dengan demikian, mengkaji sistem pengawasan keselamatan penerbangan yang selama ini dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Udara (DKPPU) Kementerian Perhubungan (Kemenhub), mengkaji keberadaan DKPPU Kemenhub dan perlunya keberadaan badan nasional yang mengatur tentang penerbangan sipil sekelas *Federal Aviation Administration* (FAA) di Amerika Serikat, *Civil Aviation*

Authority (CAA) di Inggris, *Civil Aviation Safety Authority* (CASA) di Australia, *Civil Aeronautical Administration* (CAA) di Taiwan, dan *European Aviation Safety Agency* (EASA), merupakan konten yang layak untuk diwacanakan oleh Komisi V dalam komunikasi digital pascaterjadinya musibah penerbangan.

Referensi

- Monge, P. R., & Contractor, N. S. (2003). *Theories of communication network*. New York: Oxford University Press.
- Golbeck, J. (2013). *Analyzing the social web (1st ed.)*. Waltham: Morgan Kaufman. Waltham: Morgan Kaufman.
- Gruzd, A., & Haythronthwaite, C. (2011). *Networking online: Cybercommunities*. In J. Scott, & P. J. Carrington, *The Sage handbook of social network analysis*. Thousand Oaks: Sage Publication.
- Himmelboim, I., Golan, G., Moon, B., & Suto, R. (2014). A social network approach to public relations on Twitter: Social mediators and mediated public relations. *Journal of Public Relations Research*.
- IATA. (2019). *Crisis communication and reputation management in the digital age: A guide to best practice for the aviation industry*.
- Phua, L. G. (2015). Accidents & Incidents: How Airline Crisis Communications Should Differentiate and Tackle Them. *SimpliFlying Crisis Comms Article*.
- "We are following reports of a missing Boeing 737-500 in Indonesia. We hope to have more information soon", 9 Januari 2021, <https://twitter.com/flightradar24/status/1347848544108032000>, diakses 11 Januari 2021.

"Pengamat: Usia Pesawat Tak Ada Hubungannya dengan Kelaikan Pesawat", <https://ekonomi.bisnis.com/read/20210111/98/1341583/pengamat-usia-pesawat-tak-ada-hubungannya-dengan-kelaikan-pesawat>, diakses 11 Januari 2021

"Komisi V DPR Pertanyakan Usia Pesawat Sriwijaya Air", <https://ekonomi.bisnis.com/read/20210111/98/1341583/pengamat-usia-pesawat-tak-ada-hubungannya-dengan-kelaikan-pesawat>, diakses 20 Januari 2021.

"4-11-2010: 'Horor' Hujan Puing Pesawat di Pusat Kota Batam", <https://www.liputan6.com/global/read/2642764/4-11-2010-horor-hujan-puing-pesawat-di-pusat-kota-batam>, diakses 11 Januari 2021

"The Era of Always on Crisis Communications For The Aviation", <https://www.itproportal.com/features/the-era-of-always-on-crisis-communications-for-the-aviation-industry-has-arrived/>, diakses 11 Januari 2021.



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: "Cyber-Security dan Tantangan Pengembangannya di Indonesia" (2016), "Komunikasi Empatik Terhadap Musibah Penerbangan Lion Air PK-LQP" (2018), dan "Komunikasi Media Yang Efektif Pada Pandemi Covid-19" (2020).

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.