



Judul Skripsi

STRATEGI KOMUNIKASI KRISIS DALAM MEMBANGUN REPUTASI TENTARA NASIONAL INDONESIA PADA PENANGANAN KASUS JUDI ONLINE PADA TAHUN 2023-2024

Tugas Akhir Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Nama : Mandhalika Nur Caunisya

NIM : 2110411220



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL  
VETERAN JAKARTA



## PERNYATAAN ORISINALITAS

### PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar:

Nama : Mandhalika Nur Caunisya

NIM : 2110411220

Program Studi : S1 Ilmu Komunikasi

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta,...Desember 2025

Yang menyatakan,



(Mandhalika Nur Caunisya)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mandhalika Nur Caunisya  
NIM : 2110411220  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : S1 Ilmu Komunikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

STRATEGI KOMUNIKASI KRISIS DALAM MEMBANGUN REPUTASI TENTARA NASIONAL INDONESIA PADA PENANGANAN KASUS JUDI ONLINE PADA TAHUN 2023-2024

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya:

Dibuat di : Jakarta,

Pada tanggal : 6 Februari 2026

Yang menyatakan,



Mandhalika Nur Caunisya

## SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Mandhalika Nur Caunisya  
NIM : 2110411220  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : S1 Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Krisis Dalam Membangun Reputasi Tentara Nasional Indonesia Pada Penanganan Kasus Judi Online Pada Tahun 2023-2024

Dengan ini saya menyatakan bahwa saya menyetujui untuk:

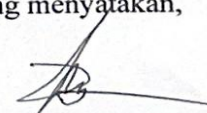
1. Memberikan hak saya bebas royalti kepada Perpustakaan UPNVJ atas Penelitian karya ilmiah saya demi pengembangan ilmu pengetahuan.
2. Memberikan hak menyimpan, mengalih mediakan atau mengalih formatkan, mengolah pangkalan data (database), mendistribusikan, serta menampilkan dalam bentuk softcopy untuk kepentingan akademis kepada perpustakaan UPNVJ, tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai Peneliti/pencipta.
3. Bersedia dan menjamin untuk menanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak perpustakaan UPNVJ dari semua bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan semoga digunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di : Jakarta,

Pada tanggal : 6 Februari 2026

Yang menyatakan,

  
Mandhalika Nur Caunisya

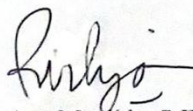
## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

### PENGESAHAN TUGAS AKHIR

NAMA : Mandhalika Nur Caunisya  
NIM : 2110411220  
PROGRAM STUDI : SI Ilmu Komunikasi  
JUDUL : Staretegi Komunikasi Krisis Dalam Membangun Reputasi  
Tentara Nasional Indonesia Pada Penanganan Kasus Judi Online Pada Tahun 2023-  
2024

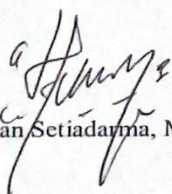
Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Pembimbing



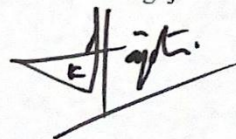
Rizkiya Ayu Maulida, S.IP.,MA

Penguji 1



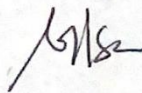
Drs. Aan Setiadarma, M.Si

Penguji 2



Kumala Hayati, S.I.Kom, M.Med.Kom

Ketua Program Studi  
Ilmu Komunikasi



Uljanatunnisa, S.Sos. MA

Ditetapkan di : Jakarta  
Tanggal Ujian :

## ABSTRAK

Keterlibatan oknum prajurit Tentara Nasional Indonesia (TNI) dalam praktik judi online pada periode 2023–2024 memicu krisis reputasi yang berdampak pada tingkat kepercayaan publik terhadap institusi militer. Krisis ini menjadi signifikan mengingat TNI selama ini dilekatkan dengan nilai disiplin, integritas moral, dan keteladanan. Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan strategi komunikasi krisis oleh TNI dalam menangani kasus judi online serta perannya dalam pemulihan reputasi institusi. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara mendalam terhadap key informan dan informan internal TNI yang terlibat dalam pengelolaan komunikasi krisis, didukung oleh analisis dokumen dan publikasi resmi. Analisis data mengacu pada kerangka Situational Crisis Communication Theory (SCCT). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kasus judi online dikategorikan sebagai *preventable crisis*, sehingga TNI menerapkan strategi *rebuild* dan *bolstering* secara simultan. Strategi *rebuild* dilakukan melalui penegakan hukum, pemberian sanksi disiplin, pembinaan moral prajurit, serta keterbukaan informasi kepada publik. Strategi *bolstering* diwujudkan melalui penegasan nilai-nilai institusional, publikasi kegiatan sosial dan kemanusiaan, serta pemanfaatan media resmi untuk memperkuat legitimasi moral. Integrasi kedua strategi tersebut menjadi faktor kunci dalam pemulihan reputasi institusi.

**Kata Kunci:** Komunikasi Krisis, Tentara Nasional Indonesia, Judi Online, Reputasi Institusi, SCCT

## ABSTRACT

The involvement of Indonesian National Armed Forces (Tentara Nasional Indonesia/TNI) personnel in online gambling activities during the 2023–2024 period triggered a reputational crisis that affected public trust in the military institution. This crisis is significant given TNI's strong association with discipline, moral integrity, and exemplary conduct. This study aims to analyze the implementation of crisis communication strategies by TNI in addressing online gambling cases and their role in institutional reputation recovery. This research adopts a qualitative approach using in-depth interviews with key informants and internal TNI personnel involved in crisis communication management, supported by document analysis of official publications. The analysis is guided by the Situational Crisis Communication Theory (SCCT) framework. The findings indicate that the online gambling case was categorized as a *preventable crisis*, leading TNI to implement *rebuild* and *bolstering* strategies simultaneously. The *rebuild strategy* was carried out through law enforcement measures, disciplinary sanctions, internal moral development, and transparent public communication. Meanwhile, the *bolstering strategy* focused on reinforcing institutional values, publicizing social and humanitarian activities, and utilizing official media channels to strengthen moral legitimacy. The integration of corrective actions and positive image reinforcement proved to be a key factor in restoring institutional reputation.

**Keywords:** Crisis Communication, Indonesian National Armed Forces, Online Gambling, Institutional Reputation, SCCT

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana, dengan judul “Strategi Komunikasi Krisis Dalam Membangun Reputasi Tentara Nasional Indonesia Pada Penanganan Kasus Judi Online Pada Tahun 2023-2024”

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, serta arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berperan dan membantu penulis selama proses penelitian dan penyusunan skripsi ini.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada:

1. Keluarga tercinta, khususnya kedua orang tua penulis Bapak Herry Purwoko dan Ibu Eny, Mas Andrie, yang senantiasa memberikan dukungan, doa, perhatian, serta kesabaran dalam mendampingi perjalanan pendidikan penulis hingga tahap penyusunan skripsi ini.
2. Dosen pembimbing Kak Rizkiya, yang telah dengan sabar meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang membangun selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Dosen penguji, yang telah memberikan kritik, saran, serta masukan yang konstruktif demi penyempurnaan skripsi ini.
4. Kepala Bidang Infonet dan seluruh anggota Infonet, serta jajaran bidang dan divisi lainnya di Pusat Penerangan TNI (Puspen TNI) yang memberikan kesempatan, dan bersedia menjadi narasumber, meluangkan waktu, memberikan arahan, serta dukungan yang sangat berarti bagi penulis dalam proses penelitian dan penyusunan skripsi ini
5. Rafly Aziz, yang telah memberikan dukungan, motivasi, serta kebersamaan kepada penulis selama proses penyelesaian skripsi ini.
6. Teman-teman penulis, yaitu Hanifa, Tika, Ni Komang Syifa, Puspita, Aida, Bintang, Sakha, Fatahillah, Ramsen, Daffa, Carisima, Rekhi, Aldi, dan Fahri yang senantiasa menyertai perjalanan dan proses penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini melalui kebersamaan, berbagi kisah, waktu, serta dukungan yang berarti.

Penulis

Mandhalika Nur Caunisya

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....	vii
ABSTRAK .....	viii
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA .....	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Strategi Public Relation.....	22
2.3 Komunikasi Krisis .....	23
2.4 Reputasi .....	26
2.5 Perilaku dan Pelaku Kriminal.....	29
2.6 Teori Manajemen Krisis (SCCT) .....	31
2.7 Kerangka Berpikir .....	34
BAB III .....	35
METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Objek Penelitian .....	35
3.2 Jenis Penelitian .....	36
3.3 Teknik pengumpulan data .....	37
3.4 Key Informan dan Informan.....	39
3.5 Teknik Analisis data .....	40
3.6 Teknik Keabsahan Data.....	41
BAB IV .....	43

PEMBAHASAN .....	43
4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	43
4.1.1 Sejarah Pusat Penerangan TNI.....	43
4.1.2 Tugas dan Fungsi Puspen TNI.....	45
4.1.3 Struktur Organisasi Puspen TNI .....	46
4.2 Analisis .....	47
4.2.1 Strategi <i>Rebuild</i> .....	47
4.2.2 Strategi <i>Bolstering</i> .....	55
4.3 Pembahasan .....	59
4.3.1 Konteks Krisis Judi online TNI.....	59
4.3.2 Strategi Komunikasi Krisis TNI dalam Perspektif SCCT.....	62
4.3.3 Penerapan Strategi Rebuild oleh TNI .....	70
4.3.4 Penerapan Strategi <i>Bolstering</i> oleh TNI .....	76
4.3.5 Sinergi Rebuild dan <i>Bolstering</i> .....	81
4.3.6 Manajemen Krisis Serta Peran Public Relation Dalam Membangun Reputasi	86
BAB V.....	91
5.1 Kesimpulan.....	91
5.2 Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA .....	94
LAMPIRAN WAWANCARA .....	100

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. Bagan Susunan Anggota Puspen TNI .....	46
Gambar 4.2. Bagan Anggota Satuan Tugas Pemberantas Judi Online Puspen TNI .....	46
Gambar 4.3. Sosial Media Resmi Youtube Puspen TNI.....	49
Gambar 4.4. Sosial Media Resmi Website.....	49
Gambar 4.5. Merilis kegiatan sosial TNI melalui Youtube .....	57
Gambar 4.6. Sosial Media Resmi Instagram Puspen TNI .....	57
Gambar 4.7. Transparansi Publik.....	69
Gambar 4.8. Transparansi bentuk sanksi, hukuman, dan disiplin.....	69
Gambar 4.9. Pemberantasan Judi Online di dalam Satuan .....	71
Gambar 4.10. Konferensi Pers tentang Sanksi, Satgas, Pembinaan.....	71
Gambar 4.11. Komunikasi Internal melalui apel harian .....	73
Gambar 4.12. Pelatihan pembuatan konten, Dokumentasi, Publikasi .....	73
Gambar 4.13. Kampanye pembuatan video bersifat moral dan edukatif.....	75
Gambar 4.14. Penilaian konten untuk perbaikan sistem komunikasi publik .....	75
Gambar 15. Konten Youtube kebaktian dan kegiatan sosial TNI.....	78
Gambar 4.16. Sosial Media Resmi Facebook Puspen TNI.....	78
Gambar 4.17. Pemantauan Media Sosial untuk pengendalian narasi publik .....	81
Gambar 4.18. Publikasi keanggotaan yang meraih prestasi.....	81
Gambar 4.19. Komunikasi internal dan pengendalian narasi publik .....	85
Gambar 4.20. Laporan Perkembangan setiap platform sosial media.....	85

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....	10
---------------------------------------	----

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Judi online telah menjadi fenomena global yang semakin meluas seiring dengan kemajuan teknologi. Indonesia melarang praktik judi online (Ilegal) dan dianggap serius terhadap hukum dan norma sosial. Tentara Nasional Indonesia memiliki peran penting dalam keamanan negara. Dalam menjalankan tugasnya dengan peran yang krusial TNI harus tetap menjaga citra dan reputasinya agar tetap dapat diterima dan dihormati oleh masyarakat. Namun, terjadi isu permasalahan meningkatnya kasus judi online pada kalangan aparatur negara, yaitu fenomena keterlibatan beberapa anggota TNI dalam melakukan judi online, isu tersebut dapat merusak reputasi Institusi. Judi online merupakan judi yang berbasis online, yaitu melakukan perjudian melalui internet, hal tersebut tidak hanya menyimpang dari etika dan melanggar hukum namun bertentangan dari kode etik militer. TNI diharapkan bisa menjadi contoh teladan bagi masyarakat, dengan adanya isu ini telah mempengaruhi citra dan reputasi TNI. Judi online merupakan dampak negatif dari kemajuan teknologi dan akses internet yang semakin luas. Judi online menjadi masalah yang serius dan tantangan pada era digital, berbagai platform judi online sudah menjamur dan hal ini mengancam moralitas serta integritas anggota TNI.

Perjudian di Indonesia dalam bentuk apapun merupakan tindakan ilegal, diatur dalam Undang-undang No. 7 Tahun 1974 tentang penertiban perjudian disebutkan bahwa perjudian adalah tindak pidana yang dilarang. Meskipun demikian, hukum tersebut lebih menekankan pada perjudian lawas seperti kartu, dan mesin *slot* pada tempat tertentu. Dengan kemunculan judi online regulasi yang ada menjadi semakin sulit untuk diterapkan secara efektif. Judi online sering beroperasi dari luar negeri membuat penegakan hukum di Indonesia menjadi sangat menantang. Situs-situs online sering kali menggunakan *server* yang berlokasi di negara-negara dengan regulasi yang longgar atau yang sepenuhnya mendukung tindakan hukum Internasional. Ini menjadi tantangan yang lebih sulit bagi pihak berwenang Indonesia untuk melakukan blokir atau penegakan hukum terhadap situs judi online. Hal serupa

juga diungkapkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika Indonesia. Salah satu alasan yang sering disebutkan oleh pemerintah adalah keberadaan *server* judi online yang berlokasi di luar negeri, seperti Filipina dan Kamboja, yang sulit dijangkau oleh hukum Indonesia.

Menurut Informasi yang diberitakan pada September 2024 yang dipublikasi tempo, salah satu judi online yang menggunakan server di kamboja adalah Infini 88 yang memiliki *server* 1,5 juta pelanggan aktif dan menggunakan berbagai situs untuk promosi. Situs ini diketahui sebelumnya beroperasi di Indonesia, namun kini dipindahkan keluar negeri untuk menghindari penegakan hukum yang lebih ketat di dalam negeri. Pratama Persadha dari CISSREC juga menyatakan bahwa pemblokiran situs yang dilakukan pemerintah Indonesia tidak efektif, karena situs- situs yang diblokir hanya berupa landing page yang mengarah ke server judi online yang sebenarnya, yang berlokasi di luar negeri (Palguna, 2024).

Berdasarkan jurnal penelitian (Raharjo et al., 2024) Perjudian di Indonesia semakin meningkat, baik secara sembunyi – sembunyi maupun terbuka, meskipun pemerintah telah melarang semua bentuk perjudian berdasarkan Pasal 303 KUHP. Sanksi berat termasuk denda dan pemecatan, belum sepenuhnya mampu memberantas aktivitas ini. Penegakan hukum yang lemah menjadi salah satu faktor utama mengapa perjudian online terus berkembang, terutama dengan kemudahan akses yang ditawarkan oleh teknologi informasi. Banyak masyarakat yang terjerat pada praktik judi online, yang dapat berujung pada dampak negatif seperti peningkatan kemiskinan dan kriminalitas.

Penegakan hukum yang tidak ketat menyebabkan tindak pidana judi online memberikan dampak negatif bagi negara, terutama dalam hal penerimaan pajak, pendapatan, dan pengawasan perjudian. Hukum yang lemah yang disebabkan oleh kurangnya pengawasan dari otoritas terkait, memberikan kesempatan bagi operator perjudian untuk beroperasi dengan lebih bebas. Akibatnya dampak tersebut tidak hanya dirasakan dalam aspek hukum, tetapi juga dalam dimensi sosial dan psikologis, seperti munculnya pola pikir mencari keuntungan instan tanpa usaha yang memadai serta risiko keterlibatan anak-anak dibawah umur (Farizi Ahmad , Hartana, 2024). Situs judi online sering

beroperasi di luar hukum nasional sehingga masyarakat tidak membayar pajak atau berkontribusi kepada pemerintah, yang berakibat hilangnya pendapatan bagi negara. Kerugian lain bagi negara ketika dana yang digunakan berjudi online digunakan untuk berjudi online berasal dari pendapatan yang seharusnya dialokasikan untuk kebutuhan hidup dan ekonomi Indonesia. Selain itu, pengawasan perjudian online akan semakin sulit karena perjudiannya dilakukan melalui infrastruktur fisik

Diberitakan pada Juni 2024, maraknya kasus judi online yang melibatkan anggota TNI tersebar dalam berita-berita media, seperti kasus bunuh diri yang melibatkan anggota TNI semakin mencuat, salah satunya anggota TNI Lettu Laut (K) dr. Eko Damara yang ditemukan meninggal di Yahukimo, Papua Pegunungan. Menurut investigasi Korps Marinir penyebab bunuh diri ini terkait dengan utang sebesar Rp 819.000.000, yang diperoleh dari judi online. Uang tersebut berasal dari beberapa sumber termasuk rekan sesama dokter dan bank, dan hasil investigasi mengatakan kematiannya akibat bunuh diri (INDONESIA CNN, 2024). Berita lain pada tahun yang sama yaitu 2024 mengatakan judi online telah tersebar di kalangan militer karena terjadi beberapa kasus diantaranya Prada PS dari Batalyon Kesehatan divisi Infanteri 1 Kostrad juga diduga melakukan bunuh diri karena beban utang judi yang menumpuk. Kasus lain juga melibatkan Letda R Perwira Keuangan dari Brigif 3 TBS, terbukti menggelapkan uang dan menggunakan uang satuan untuk bermain judi online (Indonesiadefense.com, 2024).

Berdasarkan Temuan Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK) mengungkap adanya keterlibatan aparat negara dalam aktivitas judi online, termasuk sekitar 97.000 anggota Tentara Nasional Indonesia (TNI) dan Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) yang teridentifikasi terlibat dalam transaksi terkait praktik tersebut. Fakta ini menunjukkan bahwa judi online tidak hanya berkembang sebagai persoalan sosial di masyarakat umum, tetapi juga telah merambah ke lingkungan institusi negara yang memiliki peran strategis dalam menjaga keamanan dan ketertiban nasional (Shabrina, 2024).

Mencuatnya berbagai kasus pada kalangan TNI dapat merusak reputasi secara keseluruhan, baik secara individu maupun reputasi kolektif institusi.

Reputasi TNI sebagai institusi yang profesional dan berintegritas sangat penting untuk memastikan kepercayaan publik terhadap kemampuan dan tanggung jawabnya dalam menjalankan tugas. Munculnya isu judi online menjadi berdampak negatif pada reputasi TNI di kalangan masyarakat. Kasus judi online yang melibatkan TNI berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat yang membuka peluang dapat mempengaruhi efektivitas operasional dan kerjasama dengan masyarakat. Publikasi berita negatif juga menjadi perih yang dapat mengganggu persepsi publik, sebab masyarakat dapat menganggap bahwa perjudian online adalah sistematis dalam tubuh TNI.

Kasus judi online yang telah terjadi di kalangan TNI memiliki banyak dampak diantaranya mengganggu mental dan psikis individu. Minimnya pengetahuan tentang dampak judi online menjadi alasan mengapa individu dapat melakukan judi online. Minimnya pengetahuan tentang dampak judi online menjadi alasan mengapa individu dapat melakukan judi online. Judi online memberikan dampak buruk pada sosial, ekonomi, dan psikologis.

Dampak Sosial dari perjudian online dapat menyebabkan penurunan kualitas hidup dan kesejahteraan individu, serta memperburuk kondisi kesehatan mental mereka. Sementara itu, dampak ekonomi dari judi online menyebabkan banyak orang mengalami penurunan kondisi keuangan rumah tangga, karena uang yang seharusnya digunakan sehari-hari justru habis untuk berjudi. Dari segi psikologis, perjudian online dapat memicu stress, kecemasan, dan depresi (Laras et al., 2024).

Faktor lain dari kegiatan judi tersebut adalah kesenangan dan keuntungan sesaat salah satunya adalah mendapatkan uang lebih dengan mempertaruhkan uang yang dimiliki tetapi berbeda nilai uang sebagai perbandingan. Saat ini Kominfo telah menegaskan segala bentuk perjudian dilarang oleh pemerintah melalui pasal 303 KUHP. Berjudi di kalangan masyarakat juga menjadi hal yang dianggap lumrah, baik hal tersebut dilakukan terang-terangan atau bersembunyi. TNI berperan sebagai aparat penegak hukum tidak hanya pada dunia militer tetapi pada bagian dari masyarakat. Perbuatan menyimpang yang melanggar norma dan etika dari personel TNI akan dianggap sebagai hal yang perlu dituntut kebenarannya dan kesadarannya di hadapan khalayak.

Perjudian adalah masalah yang sangat sulit diatasi di Indonesia. Praktik judi masih sangat umum di sekitar kita dan berkembang pesat dalam berbagai bentuk. Meskipun kemajuan teknologi Informasi dan komunikasi membawa banyak manfaat, dunia maya justru menjadi tempat berkembangnya praktik judi online seiring dengan pertumbuhan internet dan perubahan zaman. Penangkapan pelaku judi sering terjadi dan dapat dijatuhi hukuman berat, namun upaya tersebut belum mampu menyadarkan pemberhentian berjudi. Oleh karena itu penting bagi pemerintah untuk terus memberantas judi online.

Pemimpin TNI harus mampu mengatasi permasalahan untuk para anggota yang terlibat dan mencegah para anggotanya dari perbuatan menyimpang yang dapat merugikan. Berdasarkan fenomena yang terjadi, penelitian ini akan membahas tentang bagaimana TNI bertindak menangani permasalahan judi online pada internal. Penelitian ini didasarkan pada fenomena yang telah terjadi, isu terhadap instansi militer memberi dampak terhadap reputasi sehingga peneliti ingin mengetahui Strategi *Public Relation* dalam membangun reputasi dan efektifitas Strategi *Public Relation* dalam menghadapi situasi krisis. Penelitian ini berfokus pada pentingnya strategi komunikasi krisis dalam membangun dan mempertahankan reputasi TNI, terutama dalam konteks penanganan kasus judi online yang semakin marak telah menimbulkan tantangan bagi institusi militer dalam menjaga citra dan kepercayaan publik.

Pada situasi krisis, komunikasi yang efektif menjadi kunci untuk menyampaikan pesan di hadapan masyarakat. Dalam konteks manajemen reputasi organisasi, *Public Relations* (PR) memiliki peran strategis dalam menangani situasi krisis melalui pendekatan komunikasi yang terstruktur. Komunikasi krisis merupakan bagian integral dari fungsi PR, yang bertujuan untuk mengelola persepsi publik, meminimalisasi kerusakan reputasi, serta mempertahankan kepercayaan dari berbagai pemangku kepentingan. Melalui teori *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT), menjelaskan bahwa keberhasilan komunikasi krisis sangat bergantung pada strategi komunikasi yang disesuaikan dengan tingkat tanggung jawab organisasi terhadap krisis yang terjadi.

Dalam praktiknya, strategi PR dalam komunikasi krisis terbagi menjadi tiga tahap, yakni pra-krisis, saat krisis, dan pasca-krisis. Pada tahap pra-krisis, organisasi perlu membangun reputasi yang kuat serta menyiapkan rencana komunikasi krisis yang responsif. Saat krisis berlangsung, PR harus mampu merespons secara cepat, akurat, dan transparan, termasuk menyampaikan klarifikasi atau permintaan maaf apabila diperlukan. Kontrol terhadap narasi media menjadi sangat penting untuk mencegah berkembangnya spekulasi atau disinformasi. Setelah krisis mereda, fokus utama PR bergeser pada pemulihan reputasi dan evaluasi terhadap efektivitas strategi yang telah diterapkan.

Dalam konteks militer seperti TNI, penerapan komunikasi krisis oleh fungsi PR sangat krusial, khususnya ketika organisasi menghadapi isu yang berpotensi mencoreng citra institusional, seperti keterlibatan oknum dalam praktik judi online. Strategi komunikasi PR dalam hal ini dapat mencakup klarifikasi resmi yang menyatakan bahwa tindakan tersebut merupakan pelanggaran individu, bukan representasi dari lembaga secara keseluruhan. Langkah strategis lainnya mencakup tindakan nyata seperti penegakan disiplin, reformasi internal, dan publikasi kegiatan positif TNI untuk memulihkan kepercayaan publik. Dengan pendekatan yang tepat dan sistematis, PR dapat membantu organisasi mengatasi tekanan krisis dan secara bertahap merekonstruksi kepercayaan masyarakat terhadap institusi.

Komunikasi merupakan aspek penting dalam manajemen organisasi, terutama dalam konteks lembaga seperti instansi militer Tentara Nasional Indonesia, penelitian terdahulu yang ditulis oleh (Chaerunisa & Nugrahani, 2023) berfokus kepada analisis aktivitas komunikasi krisis TNI dalam menangani insiden penyerangan polsek ciracas oleh oknum TNI pada Agustus 2020 memberikan wawasan tentang bagaimana TNI mengelola komunikasi krisis dalam situasi yang sensitif, dari penelitian terdahulu tersebut menunjukkan bahwa manajemen krisis yang efektif melibatkan perencanaan yang matang, respons yang cepat, dan evaluasi pasca krisis. Acuan pada penelitian tersebut membuat penelitian ini akan memahami bagaimana TNI mengelola isu krisis dan dampaknya pada citra instansi. Penelitian ini berupaya untuk memahami bagaimana TNI mengatasi *issue* dengan menggunakan *Public Relation* dengan

menggali tujuan, pesan, audiens, dan saluran komunikasi yang digunakan. Analisis terhadap taktik dan evaluasi efektivitas strategi PR akan memberikan wawasan mengenai bagaimana reputasi TNI dapat diperkuat.

Keterlibatan oknum prajurit TNI dalam praktik judi online dapat dikategorikan sebagai sebuah krisis organisasi, khususnya krisis reputasi, karena peristiwa ini mengandung unsur ancaman terhadap citra dan kepercayaan publik terhadap institusi. Berdasarkan teori *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT), krisis terjadi ketika suatu kejadian menimbulkan persepsi negatif yang signifikan dan dapat merusak reputasi organisasi jika tidak ditangani secara tepat. Dalam kasus ini, tindakan menyimpang yang dilakukan oleh individu dalam institusi yang dikenal memiliki disiplin dan moralitas tinggi seperti TNI, tidak hanya mencoreng citra lembaga, tetapi juga memicu sorotan media dan tuntutan akuntabilitas dari masyarakat. Oleh karena itu, peristiwa ini memenuhi kriteria sebagai *preventable crisis* dalam kerangka SCCT, yakni krisis yang muncul akibat kelalaian atau kegagalan organisasi dalam mencegah pelanggaran internal. Jika tidak ditanggapi dengan strategi komunikasi krisis yang tepat, dampak jangka panjangnya bisa berupa menurunnya legitimasi sosial dan melemahnya kepercayaan publik terhadap institusi pertahanan negara tersebut.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang yang telah dijelaskan maka dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana strategi komunikasi krisis dapat diterapkan dalam membangun reputasi Tentara Nasional Indonesia pada penanganan kasus judi online?”

## 1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk

1. Mengidentifikasi dan menganalisa Strategi *Public Relation* yang diterapkan oleh TNI dalam menangani masalah di kalangan anggotanya, serta bagaimana strategi ini dapat membangun dan mempertahankan reputasi TNI.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### Manfaat Praktis

- Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk merancang dan memperbarui kebijakan internal TNI, terutama dalam hal pengawasan dan pencegahan judi online. Dari Penelitian dapat merancang program pendidikan dan pelatihan pada anggota TNI untuk dapat meningkatkan kesadaran bahaya judi online dan dampak reputasi instansi.
- Penelitian ini memberikan dasar dan peluang untuk meningkatkan kolaborasi antara TNI dan lembaga penegak hukum dalam menangani kasus judi online, selain daripada itu hasil penelitian ini dapat digunakan untuk rekomendasi perbaikan regulasi dan penerapan hukum yang lebih efektif terhadap judi online.

### Manfaat Akademis

- Hasil dari penelitian ini dapat menjadi dasar untuk penelitian lebih lanjut yang mengeksplorasi tema-tema terkait, seperti efek sosial

dari judi online, peran institusi dalam mengatasi perilaku berisiko dan efektivitas program intervensi.

- Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk mengembangkan atau memodifikasi teori komunikasi krisis dan *Public Relation* dengan fokus pada organisasi militer maupun secara umum.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Penulisan dalam penelitian ini dibagi dalam beberapa bab yang bertujuan untuk memudahkan dalam mencari informasi yang dibutuhkan, sistematika yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bagian pertama dari penelitian ini adalah Bab I pendahuluan, memberikan penjelasan mengenai latar belakang permasalahan yang diangkat, rumusan masalah, batasan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, hasil yang diharapkan dari penelitian dan struktur penulisan.

### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Bagian ini berisi tentang teori-teori yang digunakan dalam penelitian yang berkaitan erat dengan topik penelitian.

### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bagian Bab 3 menjelaskan tentang metode pengumpulan data, serta langkah- langkah penelitian. Latar tempat, alur dan waktu juga ditulis pada bab ini.

### **BAB 4 PEMBAHASAN PENELITIAN**

Pada bagian ini berisi tentang pembahasan hasil analisis dan wawancara narasumber, lalu dikaitkan dengan teori yang sudah dipilih.

### **BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bagian ini tertulis tentang inti dari keseluruhan isi pembahasan, serta saran untuk penelitian lanjutan

## **Daftar Pustaka**

## **Lampiran**

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu**

No	Nama peneliti dan tahun	Judul	Metode dan Teori penelitian	Hasil
1	Goeritman, H. I. N. (2021)	Komunikasi Krisis Pemerintah Indonesia di Masa Pandemi COVID-19 melalui Media Sosial	Metode yang digunakan studi pustaka dengan pendekatan sintesis teori, mengintegrasikan teori komunikasi krisis dan media sosial. Teori komunikasi yang digunakan adalah teori komunikasi krisis dan social media affordance	Pada penelitian ini ditemukan hasil bahwa teknologi media sosial memainkan peran yang sangat penting dalam komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, terutama selama masa krisis. Pada masa pandemi COVID-19, praktik jurnalistik dibatasi oleh kebijakan pembatasan sosial, media sosial menjadi saluran utama bagi pemerintah untuk menyampaikan informasi yang penting dan terpercaya. Media sosial tidak hanya berfungsi sebagai

No	Nama peneliti dan tahun	Judul	Metode dan Teori penelitian	Hasil
				propaganda, tetapi juga sarana transparansi dan partisipasi publik.
2	Muhyiddin, A. (2022)	Strategi Polri Merespon Komunikasi Krisis Setelah Muncul #PercumaLaporPolisi	Metode yang digunakan kualitatif deskriptif dengan metode analisis isi berita yang terdapat pada media online dan media sosial. Dalam Analisisnya peneliti mengaplikasikan Situational Crisis Communication Theory (SCCT)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa polri tidak merespons krisis dengan efektif. Pada fase pre-crisis, Polri cenderung menanggapi laporan yang diterbitkan oleh Project Multatuli sebagai hoaks, sebuah respons yang termasuk dalam kategori Deny (mengingkari) menurut SCCT. Selanjutnya, selama fase krisis yang dipicu oleh viralnya tagar #PercumaLaporPolisi, Polri merespon dengan tagar #PolisiSesuaiProsedur, yang tidak efektif dalam menanggapi keluhan masyarakat.

No	Nama peneliti dan tahun	Judul	Metode dan Teori penelitian	Hasil
				Polri tidak melaksanakan strategi Diminish (mengurangi dampak), rebuild (membangun kembali reputasi) atau reinforce (memperkuat citra positif).
3	Makdin, Pratama, Damayanti, & Noviana (2023)	Elaborasi Komunikasi Krisis Polri: Analisis Kasus Penembakan Brigadir J Menggunakan Situational Crisis Communication Theory	Metode: campuran (mixed-method): analisis isi kuantitatif dan analisis deskriptif kualitatif, Situational Crisis Communication Theory (SCCT) dan analisis media sosial	Hasil analisis menunjukkan bahwa Divisi Humas Polri berusaha mempertahankan reputasi institusinya dengan taktik pembenaran dan pengambilan hati. Namun, pendekatan ini mengabaikan empati yang penting dalam komunikasi krisis. Peneliti juga menekankan pentingnya komunikasi yang transparan dan akurat untuk membangun

N O	Nama peneliti dan tahun	Judul	Metode dan Teori penelitian	Hasil
				kepercayaan publik selama krisis. Temuan riset menunjukkan bahwa Divisi Humas Polri lebih dominan menggunakan taktik pembenaran (justification) dan taktik mengambil hati (ingratiation) dalam merespons krisis kasus penembakan Brigadir J. Polri kurang menempatkan sisi empati, seperti belas kasih atau permintaan maaf, dalam komunikasi krisis tersebut.
4	Wahyudi & Suriati (2022)	Analisis Komunikasi Krisis Pemerintah Pusat Republik Indonesia (RI) dalam Mengatasi Krisis Minyak Goreng	Metode : Studi Kepustakaan (Library Research) Teori : Strategi Komunikasi Krisis yang digunakan oleh	Penelitian ini menemukan bahwa pemerintah Indonesia menggunakan berbagai strategi komunikasi krisis seperti penyangkalan untuk menjelaskan

No	Nama peneliti dan tahun	Judul	Metode dan Teori penelitian	Hasil
			<p>Pemerintah Indonesia dalam menghadapi krisis minyak goreng (mengacu pada teori Liu &amp; Levenshus, Coombs) Teori Strategi Komunikasi Krisis: Penyangkalan (Deny), Pengurangan (Diminish), Membangun Kembali (Rebuild), dan Penguatan (Reinforce) .</p>	<p>situasi, pengurangan dengan kebijakan harga, serta penguatan melalui bantuan subsidi. Peran pemerintah dalam mengelola krisis ini mencakup pembuatan kebijakan, penegakan hukum, serta penggantian pejabat terkait.</p>
5	Alwaton, Yogie (2023)	Strategi Komunikasi Polri dalam Tragedi Kanjuruhan : Analisis Tindakan dan respons Publik	Metode yang digunakan adalah analisis kualitatif dengan pendekatan studi kasus, di mana data dikumpulkan	Penelitian telah menganalisis strategi komunikasi yang diterapkan oleh polri dalam menghadapi tragedi kanjuruhan, di mana terjadi kerusuhan yang

N O	Nama peneliti dan tahun	Judul	Metode dan Teori penelitian	Hasil
			<p>melalui wawancara, analisis dokumen, dan observasi terhadap respons Polri selama dan setelah peristiwa.</p> <p>Teori: Penelitian ini menggunakan teori image repair discourse yang dikembangkan oleh Benoit, yang menekankan pentingnya strategi komunikasi dalam memperbaiki citra organisasi setelah terjadinya krisis.</p>	<p>mengakibatkan banyak korban. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Polri menggunakan berbagai strategi komunikasi, termasuk good intention, bolstering dan corrective action, untuk memperbaiki citra mereka di mata publik. Meskipun demikian, terdapat pengabaian terhadap strategi mortification, yang seharusnya menjadi bagian penting dalam mengatasi krisis.</p>

No	Nama peneliti dan tahun	Judul	Metode dan Teori penelitian	Hasil
6	Chaerunis a F., & Nugrahani, R. U. (2023)	Analisis Aktivitas Komunikasi Krisis TNI dalam Menyikapi Kasus Penyerangan Polsek Ciracas oleh Oknum TNI pada tanggal 29 Agustus 2020	Pendekatan kualitatif deskriptif dengan analisis tematik  Teori yang digunakan : Teori Public Relation Manajemen Krisis Image Repair Theory	Penelitian ini menemukan bahwa TNI melakukan manajemen krisis melalui tiga tahap : 1) Pra krisis: persiapan strategi penanganan krisis, 2) Krisis: strategi seperti tactical advice, corporate apologia, image repair, TNI telah menyiapkan strategi penanganan krisis berdasarkan peraturan yang ada. Selama krisis, TNI melakukan klarifikasi melalui konferensi pers dan meminta maaf kepada pihak yang dirugikan, 3) Pasca krisis : evaluasi dan perbaikan penanganan krisis , TNI melakukan evaluasi dan tindakan

No	Nama peneliti dan tahun	Judul	Metode dan Teori penelitian	Hasil
				tegas terhadap pelaku untuk memulihkan citra.
7	Sartikasari Widhara, R.A. (2023)	Manajemen Krisis Public Relations Polda Jabar dalam Membangun Citra Positif melalui Media Massa	Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus, dimana data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Teori: Penelitian ini menggunakan teori manajemen krisis dari Coombs & Holladay (2010), yang membagi manajemen krisis menjadi tiga fase: pre-crisis, crisis, dan post-crisis.	Penelitian menganalisis bagaimana Humas Polda Jabar mengelola krisis yang terjadi akibat kasus penganiayaan oleh oknum polisi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Polda Jabar menerapkan strategi manajemen krisis yang efektif melalui tiga fase: pre-crisis, crisis, dan post-crisis. Pada fase pre-crisis, Polda Jabar melakukan media monitoring dan pengumpulan data untuk mempersiapkan respons. Selama fase krisis, mereka melakukan klarifikasi dan transparansi

N O	Nama peneliti dan tahun	Judul	Metode dan Teori penelitian	Hasil
				<p>kepada media, serta meminta maaf kepada publik. Pada fase post-crisis, Polda Jabar fokus pada agenda setting dengan melakukan kegiatan positif dan mempublikasikannya melalui media massa untuk membangun kembali citra positif.</p>

No	Nama peneliti dan tahun	Judul	Metode dan Teori penelitian	Hasil
8	Kahardja, I. W. (2022)	Strategi Komunikasi Mempertahankan Reputasi Organisasi Dalam Manajemen Krisis Dengan Menggunakan Teori Komunikasi Krisis Situasional	Metode penelitian yang digunakan Pendekatan Kualitatif Studi Literatur, Analisis Kasus Media Sosial Teori yang digunakan pada penelitian Teori Komunikasi Krisis Situasional (SCCT)	Penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan strategi komunikasi yang tepat sangat penting dalam mempertahankan reputasi organisasi saat menghadapi krisis. Penggunaan media sosial @ganjar_pranowo dan @humas.jateng efektif dalam menjaga reputasi pemerintah Jawa Tengah selama pandemi Covid-19.
9	Fathya Zana, Karinda Azista, Puji Astuti (2021)	Teori Komunikasi Krisis Situasional : Strategi Komunikasi Pemerintah dan Walhi dalam penanganan Asap Riau Tahun 2015	Metode yang digunakan yaitu Analisis kualitatif dengan mengacu pada Teori Situational Crisis Communication Theory (SCCT)	Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa pemerintah perlu mengelola strategi tanggap krisis primer dan sekunder untuk pemulihan citra

10	Wijayanto, Rina Martini, Gita N. Elsitra (2022)	Kajian Kritis Komunikasi Krisis: Belajar dari Kerumitan Komunikasi Pemerintah Menghadapi Pandemi Covid-19	Metode penelitian dilakukan dengan cara analisis kritis terhadap komunikasi pemerintah indonesia selama masa pandemi covid-19. Pendekatan dilakukan dengan menganalisis konten aliran media, praktik terbaik dari negara lain, serta narasi dari media arus utama di Indonesia selama masa pandemi. Teori yang digunakan dikemukakan oleh Reynold dan Sege (2005) yang menyatakan bahwa pada tahap pra-krisis	Hasil dari penelitian ini peneliti menemukan bahwa komunikasi krisis pemerintah indonesia selama covid-19 tidak responsif, transparan, dan empatik. Penyangkalan dan meremehkan pandemi oleh pemerintah pada tahap awal menyebabkan kebingungan dan ketidakpercayaan publik. Ketidakjelasan dan inkonsistensi dalam komunikasi seperti penggunaan istilah asing dan lokal, juga berkontribusi pada kebingungan publik. kurangnya empati terhadap korban dan keluarga mereka serta tenaga kesehatan, semakin merusak kepercayaan publik.
----	---	---	---	---

N O	Nama peneliti dan tahun	Judul	Metode dan Teori penelitian	Hasil
			<p>pemerintah perlu memberikan pengetahuan awal kepada publik tentang kemungkinan datangnya pandemi dan bahaya yang menyertainya. Pemerintah juga harus mempersiapkan publik dengan menyediakan informasi yang komprehensif dan mengantisipasi tindakan publik.</p>	

*Tabel 2. 1 Peneliti Terdahulu*

Sumber: Peneliti (2025)

## 2.2 Strategi Public Relation

Dalam (Febriani, 2010) menjelaskan dalam konteks organisasi non-profit pemerintah, fungsi *Public Relations* adalah untuk mendefinisikan merek institusi, yang pada gilirannya menciptakan reputasi yang positif. Selain itu, *Public Relations* juga bertugas mengembangkan saluran komunikasi dengan publik baik internal maupun eksternal, serta memberikan dorongan kepada anggota lembaga agar bersama-sama berkomitmen pada misi, tujuan, dan sasaran organisasi.

Menurut Ahmad S. Adnanputra (dalam Wahdaniah & Wahid, 2020) strategi *Public Relations* merupakan pilihan terbaik yang ditetapkan untuk mencapai tujuan yang tercantum dalam rencana *public relations* yang terstruktur. Strategi ini dipilih untuk mencapai hasil yang diinginkan, sesuai dengan pernyataan dalam sasaran yang telah ditentukan. Selain itu, Frank Jefkins mendefinisikan *Public Relations* sebagai bentuk komunikasi yang terencana, baik ke dalam maupun ke luar, antara suatu organisasi dan semua pihak terkait, dengan tujuan mencapai sasaran tertentu berdasarkan saling pengertian.

Berdasarkan jurnal penelitian (G. H. Putri, 2022) menjelaskan bahwa *Public Relations* merupakan upaya yang direncanakan secara berkelanjutan untuk membangun kepercayaan atau saling pengertian antara suatu organisasi atau perusahaan dengan masyarakat. Lebih lanjut menurut Yulista (dalam G. H. Putri, 2022) menjelaskan bahwa *Public Relations* adalah aktivitas komunikasi yang dilakukan oleh perusahaan untuk menyampaikan informasi dan berinteraksi dengan publik secara efektif dan akurat. *Public Relations* sering kali menjadi alat utama bagi perusahaan dan individu yang ingin membangun citra positif di mata masyarakat.

Cutlip & Center (dalam Febriani, 2010) mendefinisikan *Public Relations* sebagai fungsi manajemen yang bertugas untuk mengevaluasi sikap publik, mengidentifikasi kebijakan dan prosedur suatu individu atau organisasi demi kepentingan masyarakat, serta merencanakan dan melaksanakan program kegiatan untuk memperoleh pemahaman dan dukungan dari publik.

Strategi *Public Relations* dalam upaya membangun hubungan yang positif dengan publik internal dan eksternal mencakup berbagai peran *Public*

*Relations* dalam aktivitas seperti memberikan informasi, menjelaskan, memberikan saran, membujuk, mengundang, dan meyakinkan (Artis, 2011). Dalam proses Penyusunan strategi *Public Relations* menurut Ahmad. S. Adnansaputra (dalam Artis, 2011) fungsi *Public Relations* sangat penting untuk manajemen perusahaan atau organisasi sebagai berikut :

- a. Menemukan masalah yang muncul
- b. Menemukan dan mengidentifikasi unit sasaran
- c. Evaluasi pola dan tingkat sikap tindak unit sebagai sarannya
- d. Memilih opsi atau komponen taktikal dari strategi *Public Relation*
- e. Mengidentifikasi tentang struktur kekuasaan pada unit sasaran
- f. Mengidentifikasi dan mengevaluasi perubahan kebijakan atau peraturan pemerintah
- g. Menjelaskan strategi dan taktik *Public Relations* yang diterapkan dalam langkah-langkah program yang telah direncanakan, dilaksanakan, dikomunikasikan, dan dievaluasi hasil kerja.

Dalam praktiknya, Strategi *Public Relation* melibatkan berbagai teknik komunikasi, seperti siaran pers, konferensi pers, media sosial, acara, dan aktivitas lainnya yang bertujuan untuk mencapai tujuan komunikasi yang telah ditetapkan. Keseluruhan hal tersebut mencakup pengelolaan krisis, pemantauan media, dan evaluasi hasil yang dicapai. *Public Relation* adalah ilmu yang berkaitan dengan pengelolaan komunikasi antara organisasi dan publiknya untuk membangun, memelihara, dan meningkatkan citra hubungan baik.

### **2.3 Komunikasi Krisis**

Menurut Meena Ahmed (dalam Iskandar et al., 2021) mengemukakan bahwa terdapat dua jenis krisis. Pertama, krisis yang muncul secara mendadak, yang dikenal sebagai jenis kobra, contohnya adalah krisis yang dialami Exxon-Valdez akibat kebocoran kapal tanker pada 24 Maret 1989. Kedua, ada krisis yang dapat diprediksi karena perkembangannya yang lambat, yang disebut krisis piton. Krisis piton biasanya dianggap sebagai krisis yang berkembang secara bertahap dengan munculnya berbagai masalah, seperti yang dialami oleh Intel. Sedangkan menurut Andrianti (dalam Puspitasari & Afifi, 2022)

menjelaskan bahwa krisis merupakan keadaan yang muncul secara mendadak dan tidak terduga, yang dapat menyebabkan konflik serta kerusakan di bidang sosial, ekonomi, dan budaya, serta menciptakan ketidakpastian dalam informasi. Harrison (Puspitasari & Afifi, 2022) mengartikan krisis sebagai suatu peristiwa yang berpotensi memberikan dampak negatif bagi sebuah organisasi. Untuk mengatasi situasi atau peristiwa krisis, diperlukan penanganan yang cepat dan efektif agar dapat mengurangi dampak negatif terhadap organisasi, publik, serta reputasinya.

Komunikasi merupakan salah satu elemen utama yang memiliki peran sangat krusial dalam manajemen krisis, baik dalam merespon maupun menangani situasi krisis. Komunikasi krisis adalah proses strategis yang digunakan oleh organisasi untuk mengelola dan menyampaikan informasi selama situasi krisis. Tujuan utama dari komunikasi krisis adalah untuk mendukung pencapaian tujuan manajemen krisis, yang pada dasarnya adalah untuk menghindari terjadinya krisis di atas segalanya (Topan Setiawan, Juni Kurniawati, 2019). Tujuan tersebut dapat difungsikan untuk melindungi reputasi organisasi dan menjaga kepercayaan publik. Selama krisis, informasi yang akurat dan tepat waktu sangat penting untuk mengurangi ketidakpastian. Pada setiap organisasi perlu memiliki rencana komunikasi krisis termasuk pengindetifikasian tim komunikasi dan penetapan saluran komunikasi yang akan digunakan. Transparansi dalam menyampaikan informasi juga menjadi kunci untuk membangun kredibilitas. Komunikasi krisis pada organisasi harus membuat organisasi memberikan rasa empati pada pemangku kepentingan dan masyarakat. W Timothy Coombs (dalam Irwanti, 2023) menyatakan bahwa “Krisis organisasi adalah keadaan yang memerlukan penanganan khusus dan segera, karena dapat mengancam keberlangsungan organisasi serta menimbulkan dampak negatif bagi berbagai pemangku kepentingan.”

Strategi Komunikasi Krisis merupakan bagian penting situasi krisis, menurut Murray dalam (Puspitasari & Afifi, 2022) disebutkan bahwa pengelolaan krisis memerlukan perencanaan strategi untuk mengidentifikasi berbagai potensi krisis dan menerapkan strategi yang telah dirancang dengan tepat dan terstruktur. Strategi komunikasi krisis akan jadi sulit dipahami

apabila belum ada pengetahuan soal krisis. Ada tiga identifikasi untuk bisa menerapkan strategi krisis: Mengidentifikasi sumber masalah, mengumpulkan informasi dan menganalisis informasi. Terdapat tiga tahapan manajemen krisis menurut Coombs & Holladay dalam (Yulianti et al., 2022a) menyebutkan *pre-crisis*, *crisis*, dan *post-crisis*.

Komunikasi krisis dapat diterapkan dalam berbagai bentuk, bergantung pada jenis krisis yang dihadapi dan audiens yang perlu dijangkau, bentuk komunikasi krisis yang umum digunakan yaitu:

- a. Komunikasi Langsung, bentuk komunikasi ini mencakup penyampaian pesan secara langsung kepada pihak-pihak yang terdampak oleh krisis, komunikasi dilakukan melalui tatap muka, telepon, dan surat.
- b. Komunikasi Melalui Media Sosial, bentuk komunikasi ini menggunakan platform media sosial sebagai saluran yang cepat dalam menyebarkan informasi selama krisis. Banyak organisasi yang menggunakan platform seperti facebook, twitter, Instagram untuk memberikan pembaruan secara langsung kepada publik.
- c. Komunikasi Media Massa, bentuk komunikasi ini melalui media massa seperti televisi, radio, yang digunakan untuk menjangkau luas audiens selama masa krisis. Penyebaran pesan melalui media massa penting untuk membentuk narasi yang konsisten dan menjaga kepercayaan publik.
- d. *Press Release*, bentuk komunikasi berupa siaran pers sebagai alat komunikasi formal yang digunakan untuk menyampaikan informasi tentang krisis kepada publik, fungsinya untuk mengontrol narasi dan menghindari kesalahan informasi.
- e. Konferensi Pers, merupakan bentuk komunikasi yang memberikan penjelasan langsung kepada wartawan, memastikan bahwa informasi yang disampaikan tepat. Komunikasi ini menjadi salah satu hal yang sangat penting dalam menyampaikan informasi jika krisis sedang berlangsung dan menimbulkan banyak pertanyaan atau kontroversi.

Kunci dari keberhasilan komunikasi krisis adalah transparansi. Komunikasi yang disampaikan oleh suatu organisasi yang mampu memberikan informasi secara transparan, terbuka, dan jujur akan memperoleh kepercayaan yang lebih besar dibandingkan dengan yang berusaha menyembunyikan atau memanipulasikan informasi. Menurut Haryono dalam (Yulianti et al., 2022) menyatakan komunikasi yang transparan tidak hanya berfungsi untuk membangun kepercayaan, tetapi juga dapat mengurangi spekulasi dan rumor yang berpotensi merusak reputasi organisasi lebih lanjut. Organisasi yang menyadari bahwa kepercayaan publik sangat berharga pada masa krisis mereka akan menganggap penting kebijakan komunikasi krisis yang menggunakan prinsip transparansi sebagai bentuk respon.

## 2.4 Reputasi

Reputasi merupakan citra atau persepsi yang dibentuk oleh publik. Penilaian yang diberikan oleh orang lain kepada individu, organisasi, atau entitas berdasarkan pengalaman, tindakan, dan perilaku. Reputasi ini tidak hanya menyangkut pada bagaimana entitas tersebut dilihat, tetapi bagaimana pesan yang dapat disampaikan dan diterima oleh audiens mempengaruhi penilaian mereka. Reputasi terbentuk dari interaksi, hasil kerja sebuah organisasi menangani situasi. Reputasi yang baik dapat meningkatkan peluang dan kepercayaan sementara reputasi yang buruk dapat merugikan dan menurunkan peluang. (Agustina et al., 2023) menyatakan bahwa reputasi adalah salah satu tujuan yang harus dicapai oleh perusahaan, karena hal ini dianggap sebagai sebuah pencapaian

Faktor-faktor yang mempengaruhi reputasi organisasi meliputi:

1. Kinerja organisasi, kinerja dapat dinilai seberapa baik organisasi dalam mencapai tujuan dan memenuhi harapan pelanggan atau *stakeholders*.
2. Etika dan rasa tanggung jawab sosial, merupakan bagaimana organisasi bertindak secara etis bertanggung jawab terhadap lingkungan, dan berperan aktif dalam isu-isu sosial.
3. Tanggapan terhadap krisis, merupakan cara organisasi menangani masalah atau krisis yang muncul dan bagaimana mereka memperbaiki diri setelahnya.

4. Ulasan dan opini publik, merupakan testimoni dan penilaian dari karyawan, media, dan *stakeholder* lainnya.

Reputasi yang baik dapat memberikan keuntungan besar bagi organisasi, seperti meningkatnya loyalitas dan kepercayaan, dan mempermudah kerjasama dengan pihak lain. Sebaliknya reputasi yang buruk bisa merusak kepercayaan dan menghambat pertumbuhan organisasi. Salah satu peristiwa negatif yang dapat menimpa perusahaan dikenal sebagai krisis, yang muncul secara tiba-tiba dan tidak terduga oleh pihak perusahaan, serta dapat mempengaruhi kelangsungan organisasi. Hal ini disebabkan oleh dampak krisis yang diyakini dapat memengaruhi hingga tingkat pemangku kepentingan atau perusahaan itu sendiri (Theresia D. Wulandari, 2011). Dalam konteks organisasi atau perusahaan, reputasi seringkali berkaitan dengan kepercayaan, integritas, dan konsistensi dalam menyediakan layanan berkualitas. Secara psikologis, reputasi juga berhubungan dengan persepsi dan penilaian moral, sosial, serta profesional yang terbentuk dari tindakan yang dilakukan individu atau organisasi.

Dampak reputasi signifikan terhadap berbagai aspek, termasuk:

1. Kepercayaan dan Loyalitas: Reputasi yang baik dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan, karyawan, dan pemangku kepentingan lainnya.
2. Kinerja Ekonomi; Organisasi dengan reputasi positif cenderung memiliki keuangan yang lebih baik, karena mereka lebih mampu menarik pelanggan dan investasi.
3. Manajemen Risiko: Reputasi yang buruk akan meningkatkan risiko bagi organisasi, termasuk potensi kehilangan pelanggan, penurunan nilai, dan dampak hukum.

Reputasi adalah konsep yang kompleks dan multidimensional yang memainkan peran penting dalam interaksi sosial dan ekonomi suatu perusahaan dan organisasi. Memahami reputasi secara ilmiah melibatkan analisis faktor yang mempengaruhi persepsi dan penilaian, serta dampaknya terhadap individu dan organisasi. Reputasi yang terbentuk dalam berbagai bentuk pandangan akan mendapatkan nilai positif dan negatif, ini dapat mencerminkan pandangan

masyarakat atau *stakeholder* terhadap suatu entitas. Beberapa bentuk reputasi yang biasanya terjadi dalam organisasi dan perusahaan:

### 1. Reputasi Positif

Reputasi positif adalah citra yang menguntungkan yang dimiliki oleh setiap organisasi dan perusahaan karena kinerja yang baik, integritas, dan kontribusi yang positif terhadap masyarakat. Beberapa bentuk reputasi meliputi:

- a. Kredibilitas, merupakan organisasi atau individu dipandang sebagai sumber yang dapat dipercaya, dengan rekam jejak yang terbukti baik.
- b. Keunggulan dalam Layanan atau produk, pada organisasi atau perusahaan reputasi baik berkaitan dengan kualitas produk atau layanan yang konsisten dan memenuhi harapan.
- c. Tanggung jawab sosial, merupakan komitmen organisasi terhadap isu-isu sosial dan lingkungan yang mencerminkan nilai etika yang baik.
- d. Inovasi, merupakan bentuk organisasi yang akan dikenal untuk terus berinovasi dan memberikan solusi pada setiap masalah.
- e. Kepemimpinan yang baik, organisasi yang memiliki visioner, adil, dan memberikan dampak positifnya pada organisasi.

### 2. Reputasi Negatif

Reputasi negatif adalah citra yang buruk atau merugikan yang terbentuk karena tindakan atau keputusan yang tidak etis, kegagalan, atau kesalahan yang dilakukan oleh organisasi atau individu. Bentuk reputasi negatif meliputi:

- a. Ketidakjujuran, merupakan bentuk dari tidak dapat melakukan transparan dan berbohong terhadap khalayak.
- b. Pelanggaran etika & hukum, merupakan tindakan yang melanggar aturan hukum atau etika dalam masyarakat.
- c. Pengabaian terhadap tanggung jawab sosial, merupakan organisasi yang tidak peduli dengan dampak sosial atau lingkungan dari operasional mereka.

- d. Krisis atau skandal, organisasi terlibat dalam skandal atau situasi yang merusak kepercayaan publik, seperti masalah lingkungan, dan konflik internal.
3. Reputasi berdasarkan kinerja berbentuk reputasi profesional, didasarkan pada kemampuan teknis atau profesional dalam bidang tertentu, seperti seorang ahli atau organisasi yang dikenal karena keahlian mereka.
4. Reputasi berdasarkan sosial dan jaringan keterkaitan dengan reputasi di media sosial penilaian dibentuk melalui media platform media sosial seperti ulasan, *feedback*, dan interaksi online.
5. Reputasi dalam krisis, organisasi mengalami perubahan reputasi yang signifikan selama atau setelah masa krisis, reputasi dalam krisis bisa bersifat sementara atau permanen, tergantung pada bagaimana masalah tersebut ditangani. Pemulihan reputasi organisasi yang dapat mengatasi masalah dengan cara yang transparan, jujur, dan bertanggung jawab sering kali memulihkan reputasi mereka. Dampak jangka panjang krisis yang ditangani buruk bisa meninggalkan reputasi negatif yang bertahan lama menghambat kesuksesan di masa mendatang. Menurut Coombs dan Holladay dalam (Theresia D. Wulandari, 2011) ditemukan bahwa reputasi perusahaan sangat dipengaruhi oleh berbagai bentuk pilihan tanggung jawab dalam respons terhadap krisis.

## 2.5 Perilaku dan Pelaku Kriminal

Pelaku kriminal pada dasarnya adalah individu yang melakukan tindakan yang melanggar hukum formal dan norma sosial, baik secara sadar maupun akibat tekanan situasional tertentu. Dalam kajian psikologi menurut (Andani & Sanga, 2025) pelaku kriminal tidak dipandang sebagai entitas tunggal yang hanya didorong oleh niat jahat, tetapi sebagai individu yang tindakannya dipengaruhi oleh kondisi psikologis, sosial, lingkungan, serta struktur kesempatan yang tersedia. Penjelasan lain menurut (Andani & Sanga, 2025) dalam peran psikologi sosial dalam pembantuan perilaku kriminal menjelaskan bahwa seseorang dapat menjadi pelaku kriminal ketika ia berada dalam interaksi yang kompleks antara faktor internal dan eksternal yang mendorong munculnya perilaku menyimpang, dapat

dिसimpulkan pelaku kriminal adalah hasil dari dinamika psikososial, bukan hanya manifestasi karakter pribadi.

Menurut (Andani & Sanga, 2025) pelaku kriminal sering kali dipengaruhi oleh lingkungan sosial yang permisif terhadap penyimpangan. Tekanan kelompok, ajakan teman, normalisasi perilaku negatif, hingga paparan narasi keberhasilan dari tindakan ilegal dapat membuat individu lebih rentan terlibat dalam tindakan kriminal. Faktor-faktor seperti lemahnya kontrol diri, impulsivitas, stres, hingga ketidakstabilan emosi juga memperkuat kecenderungan seseorang melakukan pelanggaran hukum. Dalam konteks psikologi sosial, individu yang menjadi pelaku kriminal biasanya berada dalam situasi yang menyediakan “pembenaran sosial” bagi tindakan tersebut, sehingga batas moral semakin kabur.

Menurut (Yazid & Mulya, 2025) dalam Tipologi Kriminal: Memahami Kategori, Bentuk, Karakteristik dan Faktor Penyebab Terjadinya Tindakan Kriminal menguraikan bahwa pelaku kriminal dapat berasal dari latar belakang sosial dan psikologis yang berbeda-beda. Mereka mengidentifikasi sejumlah ciri yang sering muncul, seperti kecenderungan impulsif, kemampuan menunda kepuasan yang rendah, kegagalan dalam mengendalikan emosi, serta adanya gangguan kepribadian tertentu. Dalam beberapa kasus, pelaku kriminal justru termotivasi oleh kebutuhan ekonomi, tekanan lingkungan, atau struktur kesempatan yang mendorong pelanggaran. Penelitian tersebut menegaskan bahwa kejahatan bukan hanya persoalan moral individu, tetapi juga hasil kondisi sosial yang memfasilitasi terbentuknya pelaku kriminal.

Lainnya dalam (Yazid & Mulya, 2025) menekankan bahwa munculnya pelaku kriminal tidak terlepas dari konteks kesempatan kriminal. Ketika individu berada dalam situasi yang memberikan peluang besar untuk melakukan pelanggaran misalnya karena pengawasan yang lemah, akses teknologi yang mudah, atau dominasi narasi yang melegitimasi tindakan tertentu maka risiko seseorang menjadi pelaku kriminal meningkat. Dalam kejahatan berbasis digital seperti judi online, misalnya, pelaku sering kali berawal dari rasa penasaran, ajakan lingkungan, hingga narasi kemenangan yang berulang, yang kemudian membentuk keinginan untuk mencoba. Hal ini menjelaskan bahwa pelaku kriminal tidak

muncul secara tiba-tiba, melainkan melalui proses sosial yang membentuk persepsi dan perilaku.

## **2.6 Teori Manajemen Krisis (SCCT)**

Menurut Coombs dalam (Kahardja, 2022) Teori Komunikasi Krisis Situasional (Situational Crisis Communication Theory/ SCCT) dirancang untuk mengeksplorasi strategi respons krisis yang perlu diambil oleh manajer ketika menghadapi situasi krisis, dengan tujuan memulihkan reputasi organisasi melalui pendekatan yang efektif

Konsep utama dari SCCT adalah bahwa perusahaan perlu merespons situasi krisis secara strategis, dengan mempertimbangkan pemahaman mengenai bagaimana publik menilai tanggung jawab terkait krisis tersebut, menurut Ham & Kim dalam (Yulianti & Boer, 2020). Dalam konteks teori komunikasi krisis teori SCCT mengemukakan bahwa manajer krisis perlu menyesuaikan respon strategis mereka berdasarkan tingkat tanggung jawab yang terkait dengan krisis serta potensi ancaman terhadap reputasi yang ditimbulkan oleh krisis tersebut.

Teori ini berfokus pada bagaimana organisasi dapat mengelola komunikasi selama krisis. Teori Komunikasi Krisis Situasional memberikan kerangka kerja untuk memahami bagaimana respons organisasi terhadap krisis dapat mempengaruhi persepsi publik dan reputasi organisasi. Teori SCCT menyarankan bahwa respons komunikasi harus sesuai dengan tingkat tanggung jawab yang dirasakan organisasi. Selain itu, Teori SCCT menekankan pentingnya membangun kepercayaan publik selama dan setelah krisis, kepercayaan dapat dipulihkan melalui komunikasi yang transparan dan konsisten.

Teori SCCT menyediakan kerangka yang sesuai untuk mengerahkan upaya perlindungan reputasi melalui prinsip komunikasi setelah terjadinya krisis. Teori ini dapat berfungsi sebagai panduan dalam penelitian mengenai strategi komunikasi untuk mengatasi krisis, khususnya dalam menganalisis metode eksperimental dan studi kasus. Selain itu, dalam konteks teori krisis situasional, SCCT membantu mengidentifikasi bagaimana hubungan antara krisis dan reputasi dapat dipengaruhi oleh pemangku kepentingan (Theresia D. Wulandari, 2011).

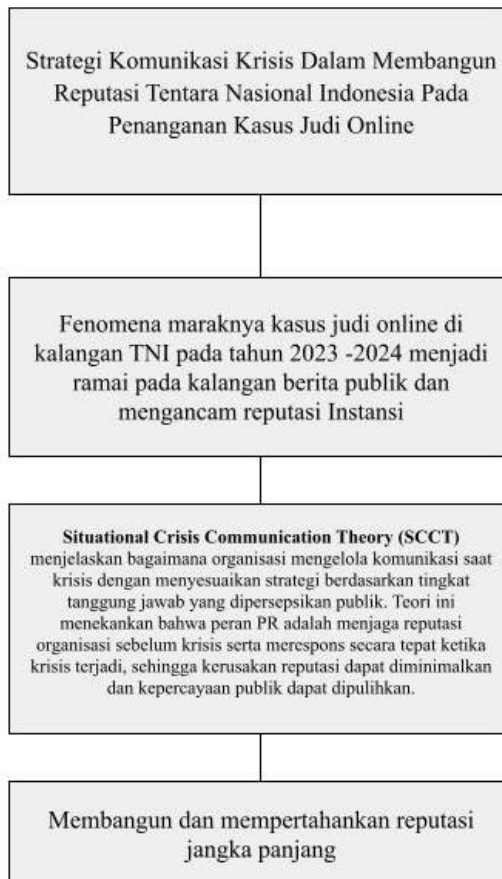
SCCT memiliki sepuluh kategori respons krisis yang dijelaskan oleh Coombs dalam (Widyanto et al., 2022) adalah *attack the accuser*, *denial*, *scapegoat* dan *excuse*, *justification*, *apology*, dan *compensation*, dan *reminder*, *ingratiation*, serta *victimage*. Berikut:

1. *Attack the Accuser*, adalah organisasi mengakui bahwa ada masalah dalam tubuh organisasi dan mencoba menyerang pihak yang menuduh untuk mempertahankan diri.
2. *Denial*, merupakan usaha organisasi dengan cara penolakan atau tindakan mengingkari adanya krisis atau masalah, dengan cara mengklaim bahwa tidak ada masalah yang terjadi.
3. *Scapegoat*, dimaksudkan sebagai organisasi menyalahkan pihak atau kelompok lain sebagai penyebab terjadi krisis, bukan diri mereka sendiri.
4. *Excuse*, organisasi atau perusahaan memberikan alasan atau pembelaan untuk mengurangi dampak negatif akibat krisis, dengan tujuan mempertahankan citra positif.
5. *Justification*, merupakan organisasi yang berusaha untuk membenarkan tindakan atau keputusan yang diambil selama krisis, dengan alasan bahwa keputusan tersebut sah atau dapat diterima.
6. *Apology*, organisasi mengakui tanggung jawab atas krisis yang terjadi, mengungkapkan rasa penyesalan dan meminta maaf kepada publik atau pihak yang terdampak.

7. *Compensation*, merupakan usaha yang dapat ditawarkan dalam bentuk kompensasi atau ganti rugi kepada pihak-pihak yang terdampak oleh krisis untuk mengurangi dampak negatif yang dapat ditimbulkan.
8. *Reminder*, mengingatkan publik dengan prestasi atau kontribusi positif yang telah dilakukan sebelumnya, dengan tujuan memperbaiki citra dan reputasi organisasi.
9. *Ingratiation*, organisasi memuji atau menunjukkan prestasi mereka dengan harapan untuk mendapatkan dukungan dan pengertian publik.
10. *Victimage*, merupakan bentuk usaha organisasi mencoba untuk menggambarkan diri mereka sebagai korban dalam situasi krisis tersebut, dengan menunjukkan bahwa, mereka juga menderita akibat krisis. Setiap kategori krisis respon ini digunakan berdasarkan tingkat tanggung jawab organisasi dalam krisis dan jenis krisis yang dihadapi.

Teori SCCT berfungsi sebagai pedoman dalam penelitian mengenai strategi komunikasi untuk mengatasi krisis, khususnya dalam menganalisis metode eksperimental atau studi kasus. Teori ini dapat membantu dalam mengidentifikasi pengaruh hubungan antara krisis dan reputasi yang dipengaruhi oleh respons dari pemangku kepentingan, serta memberikan pemahaman tentang bagaimana publik akan bereaksi terhadap upaya penanganan krisis setelah terjadinya krisis (Theresia D. Wulandari, 2011). Penerapan SCCT dalam prakteknya, organisasi menggunakan SCCT untuk memilih strategi yang paling tepat berdasarkan 3 faktor utama yaitu, sejauh mana organisasi dianggap bertanggung jawab atas krisis, jenis krisis yang terjadi, dan tindakan yang paling efektif untuk mengurangi dampak krisis. Dengan memanfaatkan SCCT, organisasi dapat merancang strategi komunikasi yang terstruktur, yang dapat meminimalkan kerusakan reputasi dan mempercepat pemulihan krisis.

## 2.7 Kerangka Berpikir



## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1 Objek Penelitian**

Objek yang diteliti dalam penelitian ini adalah strategi komunikasi krisis yang diterapkan oleh Pusat Penerangan TNI. Pusat Penerangan TNI di Markas besar TNI (Mabes TNI). Pusat Penerangan TNI merupakan salah satu bagian penting dalam struktur organisasi Biro Komunikasi dan Informasi TNI yang bertanggung jawab untuk mengelola komunikasi dan informasi, baik pada tingkatan internal TNI maupun eksternal. Pusat Penerangan TNI memiliki peran strategis sebagai jembatan informasi yang menghubungkan TNI dengan masyarakat luas, media, serta lembaga pemerintahan lainnya. Sebagai bagian dari tugasnya, Pusat Penerangan TNI menjalankan berbagai kegiatan komunikasi yang sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh Mabes TNI, dengan tujuan untuk memastikan pesan dan informasi yang disampaikan dapat diterima secara jelas dan tepat sasaran. Salah satu tugas utama Pusat Penerangan TNI adalah mengelola dan memantau media sosial resmi milik TNI, termasuk akun instagram @puspentni, *website* berita *tni.mill.id*, akun resmi tiktok @puspentni, dan akun youtube Puspen TNI. Akun media sosial tersebut menjadi saluran komunikasi penting dalam menyampaikan informasi terkait kegiatan, kebijakan, dan program-program TNI. Melalui platform media sosial Pusat Penerangan TNI bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan informasi yang transparan kepada publik, serta membentuk opini publik yang positif mengenai peran dan kontribusi TNI dalam berbagai aspek kehidupan berbangsa dan bernegara. Dengan demikian, dapat diartikan Pusat Penerangan TNI di Mabes TNI memegang peran yang sangat vital dalam menjaga hubungan antara TNI dan masyarakat, serta dalam membangun citra positif TNI di mata publik.

### 3.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yaitu suatu penelitian berfokus pada pengumpulan data yang mendalam melalui teknik wawancara, baik lisan, tertulis, maupun menggunakan media foto, dengan melibatkan *key informan*, informan, serta observasi atau pengamatan. Observasi yang dilakukan untuk membahas mendalam tentang penggunaan pengetahuan mengenai fakta-fakta yang terkait dengan interelasi terhadap pengetahuan yang ada. Penelitian kualitatif dipilih karena pendekatan ini memungkinkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai fenomena sosial melalui berbagai aspek, seperti opini, perilaku, sikap, tanggapan, keinginan, kemauan individu atau kelompok menurut Creswell (dalam Ardiansyah et al., 2023), pendekatan kualitatif memfokuskan pada pemahaman pengalaman individu atau kelompok dalam konteks sosial dan budaya mereka. Metode kualitatif ini bersifat subjektif dan tidak bergantung pada perhitungan statistik, tetapi lebih pada interpretasi mendalam terhadap data yang diperoleh.

Penelitian kualitatif pada penelitian ini digunakan untuk mengeksplorasi berbagai aspek penting terkait dengan strategi komunikasi krisis pada strategi *Public Relation* yang diterapkan oleh TNI. Fokus utama dalam penelitian ini mencakup tujuan strategis dari inisiatif komunikasi krisis TNI, pesan dan narasi yang disampaikan kepada publik, serta *stakeholder* lainnya. Selain itu, komunikasi yang digunakan dalam menyampaikan pesan krisis dan keterlibatan audiens dalam proses komunikasi juga dieksplorasi. Taktik dan aktivitas yang diterapkan dalam strategi komunikasi krisis, seperti konferensi pers, media sosial, dan komunikasi internal akan dianalisis untuk memahami keberhasilan dan tantangan yang dihadapi TNI dalam menjaga citra dan reputasinya. Kualitatif, menurut pendapat Moleong (2007) (dalam Kurniawan Candra Guzman, 2018), diartikan sebagai penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek, serta relevan untuk mengeksplorasi aspek seperti perilaku, sikap, motivasi, serta tindakan dalam konteks krisis yang melibatkan isu reputasi.

Pada penelitian ini sumber informasi didapatkan dari wawancara mendalam dan dokumentasi. Data yang didapatkan dipastikan sesuai dengan kenyataan

dan fakta yang terjadi di lapangan dan mengkonfirmasi data tersebut kepada narasumber bersangkutan. Dengan pendekatan ini penelitian diharapkan dapat mengungkap dinamika komunikasi yang terjadi dalam situasi krisis pada internal TNI.

### **3.3 Teknik pengumpulan data**

Menurut Arikunto (dalam Rustamana et al., 2024) menyatakan sumber data dalam penelitian merupakan asal mula data yang diperoleh. Data diperoleh berdasarkan dua jenis yaitu data primer dan data sekunder.

#### **1. Data primer**

Data primer merujuk pada informasi yang diperoleh atau dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari sumber lainnya (Rizky Fadilla & Ayu Wulandari, 2023). Data primer yang digunakan dalam penelitian didapatkan dengan tiga hal yang meliputi itu diharapkan akan memberikan hasil yang sesuai untuk penelitian. Melakukan observasi langsung wawancara, dokumentasi, dan observasi.

##### **1. Wawancara**

- a. Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara bertatap muka langsung dengan informan untuk memperoleh informasi yang lebih lengkap dan mendalam. Terdapat perbedaan antara responden yaitu individu yang diwawancarai hanya sekali, dan informan yaitu individu yang peneliti ingin pahami lebih dalam dan diwawancarai beberapa kali. Teknik wawancara biasanya dibutuhkan dalam metode penelitian kualitatif, dan dipadukan dengan observasi partisipatif. Wawancara dilakukan tidak boleh dalam kendali pewawancara, dengan artian pewawancara tidak mengontrol jawaban informan, sehingga informan dapat memberikan yang lengkap dan mendalam tanpa adanya pembatasan, bahkan jika perlu, tidak ada yang

disembunyikan. Hal ini dicapai dengan menciptakan suasana wawancara formal atau informal.

b. Observasi

Observasi adalah proses pengamatan yang dilakukan secara berkesinambungan dengan memanfaatkan seluruh panca indra yang dimiliki oleh peneliti. Selain melalui kegiatan membaca koran berita, mendengarkan radio, televisi, dan berinteraksi dengan orang lain, observasi juga menjadi acara memahami lingkungan secara lebih mendalam.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif. Teknik ini melibatkan pengumpulan berbagai bentuk data seperti gambar, foto, artikel, dan video, yang dapat dijadikan bahan lampiran atau sebagai data tambahan yang relevan dengan penelitian.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder yang digunakan untuk memperkuat informasi yang telah diperoleh dari data primer dalam penelitian ini. Data sekunder tersebut diperoleh melalui dokumentasi, yang mencakup pada media sosial resmi pusat penerangan TNI (Puspen TNI) seperti instagram @puspentni, situs berita web *tmi mill.id*, akun TikTok @puspentni, serta saluran YouTube Puspen TNI. Pengelolaan media sosial tersebut menjadi saluran komunikasi yang sangat penting untuk menyampaikan informasi terkait dengan kegiatan, kebijakan, dan program program TNI kepada internal dan publik. Melalui dokumentasi ini, dapat dianalisis bagaimana Puspen TNI menggunakan media sosial untuk membangun citra positif mengelola komunikasi, dan menginformasikan masyarakat mengenai peran serta kontribusi TNI dalam berbagai aspek kehidupan nasional.

### 3.4 Key Informan dan Informan

*Key informan* yang dipilih oleh peneliti merupakan Komandan Satuan Tugas Internal Judi Online di Puspen TNI, dan informan yang dipilih dalam penelitian ini merupakan personel yang bertugas mengawasi kasus judi online di Puspen TNI, Penentuan narasumber diperuntukan sebagai pihak yang dapat memberikan informasi atau jawaban untuk penelitian.

**Key Informan** :

Nama : Kolonel Kav Catur Setyo Wibowo, S.Pd, M.Sc  
Jabatan : Kepala Bidang INFONET Puspen TNI  
Keterangan : Komandan Tim Penanganan Kasus judi online Puspen TNI

**Informan** :

Nama : Letda Arh Adrian Mitra Perwira, S.Tr.T.  
Jabatan : Paur TV Medlek Subbid Hubmed Bidpenum Puspen TNI  
Keterangan : Tim penanganan kasus judi online Puspen TNI

Nama : Serda Diky Abdul Jabar  
Jabatan : Ba Spri Kapuspen TNI  
Keterangan : Tim penanganan kasus judi online Puspen TNI

Nama : Menik Lestari, S.Kom, M.M.  
Jabatan : Pasilistanet Subbidpultanet Bidinfonet Puspen TNI (ASN)  
Keterangan : Tim penanganan kasus judi online Puspen TNI

### 3.5 Teknik Analisis data

Pada penelitian ini analisis data memiliki peran sangat penting karena membantu peneliti mengorganisir dan menginterpretasi informasi yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti wawancara, dokumen, dan media sosial. Proses analisis ini bertujuan untuk merangkum data yang diperoleh sehingga mudah dipahami, dan temuan yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan. Melalui analisis data ini, peneliti dapat menggali makna yang lebih mendalam dari fenomena yang diteliti, serta menyusun temuan dengan cara yang lebih sistematis. Proses ini memudahkan peneliti untuk menemukan pola, hubungan, dan konteks yang relevan dalam data yang terkumpul yang akhirnya menghasilkan pemahaman yang lebih jelas mengenai objek penelitian.

Analisis data kualitatif dilakukan dalam beberapa tahap yang saling berhubungan. Tahapan dalam proses penelitian ini meliputi:

#### a. Reduksi Data

Reduksi data ialah dimana peneliti menyaring informasi yang tidak relevan dan memilih data yang dianggap penting untuk penelitian. Reduksi data bertujuan untuk menyederhanakan data yang terkumpul, sehingga hanya informasi yang penting yang dipertahankan dan dianalisis lebih lanjut. Dengan cara ini, peneliti dapat fokus pada aspek utama yang menjadi inti dari fenomena yang diteliti, sementara data yang tidak memberikan kontribusi dan informasi terhadap pemahaman fenomena akan diabaikan. Proses ini membantu peneliti untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas dan terfokus tentang fenomena yang sedang diteliti.

#### b. Penyajian Data

Pada tahap ini, peneliti menyusun dan mengorganisir data dengan cara yang mudah dipahami dan dapat menceritakan kisah atau pola yang ada dalam data tersebut. Penyajian data sering kali dilakukan dalam bentuk narasi atau teks yang menggambarkan hubungan antar data dan temuan yang diperoleh. Penyajian yang baik akan memungkinkan peneliti untuk menggambarkan pola yang muncul dalam data menghubungkan dengan tujuan penelitian. Penyajian yang jelas dan

terstruktur juga memudahkan pembaca atau audiens penelitian untuk mengikuti alur temuan dan memahami makna yang terkandung dalam data tersebut.

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi.

Setelah data disajikan, peneliti akan menyimpulkan berdasarkan analisis yang telah dilakukan dan memeriksa kembali kesimpulan tersebut untuk memastikan keakuratannya. Proses verifikasi ini sangat penting untuk memastikan bahwa kesimpulan yang diambil benar-benar mencerminkan kenyataan yang ada di lapangan. Proses verifikasi juga membantu peneliti untuk mengecek kembali apakah hasil yang diperoleh konsisten dengan data yang ada dan apakah kesimpulan yang diambil dapat dipertanggungjawabkan. Dengan melalui verifikasi ini, peneliti dapat memastikan bahwa temuan yang diperoleh tidak hanya sah, tetapi juga memberikan pemahaman yang valid mengenai fenomena yang diteliti.

### **3.6 Teknik Keabsahan Data**

Dalam penelitian ini menggunakan teknik keabsahan data melalui triangulasi sumber data. Cara melakukan triangulasi sumber data adalah dengan mengumpulkan data dari berbagai sumber berbeda yaitu wawancara, dokumen resmi, media massa. dan membandingkan konsistensi serta keakuratan data antara sumber sumber tersebut. Peneliti memilih informan dari prajurit yang bertugas di PUSPEN TNI, membandingkan data wawancara dengan dokumen, dan menggunakan metode waktu yang berbeda untuk memperkaya dan memverifikasi hasil penelitian. Triangulasi sumber data merujuk pada pengumpulan data dari berbagai sumber yang berbeda namun menggunakan metode yang sama. Peneliti memilih triangulasi sumber data dengan alasan bahwa peneliti menggunakan wawancara sebagai metode yang konsisten untuk memperoleh informasi yang lebih luas dari informan. Hal ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh pandangan yang lebih luas mengenai fenomena yang diteliti.

Menurut Patton dalam (Lestari et al., 2022) Triangulasi sumber melibatkan membandingkan dan memverifikasi untuk memastikan keakuratan informasi

yang diperoleh, dilakukan verifikasi dengan menggunakan waktu dan alat yang berbeda. Dalam penelitian ini, triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen-dokumen yang relevan, beberapa cara yang digunakan dalam triangulasi sumber meliputi:

1. Membandingkan data hasil observasi dengan wawancara.
2. Membandingkan pernyataan orang secara umum dengan pernyataan pribadi mereka.
3. Membandingkan pandangan orang mengenai situasi penelitian dengan apa yang mereka ungkapkan secara konsisten.
4. Membandingkan sudut pandang individu dengan pandangan yang muncul dari kelompok-kelompok berbeda, seperti masyarakat umum, orang dengan latar belakang pendidikan tinggi, atau pejabat pemerintah.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isu yang ada dalam dokumen terkait.

Dengan menggunakan teknik triangulasi ini, peneliti bertujuan untuk meningkatkan kredibilitas data yang dikumpulkan dan memastikan bahwa yang diperoleh lebih kuat dan dapat dipertanggungjawabkan.

## **BAB IV PEMBAHASAN**

### **4.1 Deskripsi Objek Penelitian**

#### **4.1.1 Sejarah Pusat Penerangan TNI**

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah Pusat Penerangan Tentara Nasional Indonesia (Puspen TNI), yang merupakan satuan pelaksana di bawah Panglima TNI dengan tugas utama mengelola komunikasi strategis dan penyampaian informasi resmi institusional. Puspen TNI berperan sebagai penghubung antara TNI dengan masyarakat luas serta media massa, sehingga memiliki posisi strategis dalam menjaga citra, reputasi dan transparansi institusi militer. Pusat Penerangan TNI (Puspen TNI) berkedudukan di Kompleks Mabes TNI, Cilangkap, Kecamatan Cipayang, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Lokasi ini berada di lingkungan strategis yang merupakan pusat komando dan kendali tertinggi TNI, yaitu Markas Besar Tentara Nasional Indonesia. Keberadaan Puspen TNI di dalam kawasan Mabes TNI mencerminkan posisi pentingnya sebagai bagian integral dari sistem komunikasi dan informasi pertahanan nasional.

Dalam struktur organisasi, Puspen TNI berada di bawah Biro Komunikasi dan Informasi TNI yang berlokasi di Markas Besar TNI, Cilangkap, Jakarta Timur. Penelitian ini difokuskan pada strategi komunikasi krisis yang diterapkan oleh Puspen TNI dalam menghadapi dinamika informasi di era digital. Pusat Penerangan Tentara Nasional Indonesia merupakan satuan pelaksana pusat yang berada langsung di bawah kendali Panglima TNI, dengan fungsi utama sebagai pengelola komunikasi publik dan penyampai informasi resmi institusional. Awal mula berdirinya Puspen TNI tidak dapat dilepaskan dari dinamika reformasi sektor pertahanan pasca-1998, yang menuntut keterbukaan informasi, akuntabilitas kelembagaan, serta pembentukan sistem komunikasi militer yang profesional dan terpadu (TENTARA NASIONAL INDONESIA, 2023) .

Sebelum terbentuknya Puspen TNI, fungsi penerangan dilaksanakan secara terpisah oleh masing-masing matra, yakni TNI Angkatan Darat, TNI Angkatan Laut, dan TNI Angkatan Udara. Pendekatan yang terfragmentasi ini sering kali

menimbulkan ketidaksinambungan narasi serta kesenjangan dalam pengelolaan informasi publik militer. Dalam konteks tersebut, dibutuhkan suatu lembaga pusat yang mampu mengkoordinasikan dan mengintegrasikan seluruh aktivitas komunikasi strategis TNI dalam satu komando yang efisien dan efektif. Sebagai bagian dari proses modernisasi kelembagaan, Puspen TNI dibentuk untuk menjalankan fungsi penerangan umum, peliputan, hubungan masyarakat, pembinaan komunikasi sosial, dan pengarsipan dokumentasi strategis. Selain itu, Puspen TNI memiliki mandat untuk membangun hubungan yang konstruktif antara institusi militer dengan media massa serta publik secara luas. Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi digital, Puspen TNI terus beradaptasi untuk menghadapi tantangan kontemporer seperti disinformasi, propaganda siber, dan perang informasi. Dengan demikian, Puspen TNI tidak hanya berperan sebagai saluran komunikasi internal TNI, tetapi juga sebagai aktor utama dalam diplomasi informasi, penguatan citra dan reputasi institusional, serta penjaga stabilitas informasi dalam konteks ketahanan nasional.

Pusat Penerangan Tentara Nasional Indonesia (Puspen TNI) memiliki akar sejarah yang kuat sejak masa perjuangan kemerdekaan, ketika fungsi penerangan militer dikelola oleh Markas Besar Tentara dengan pimpinan Mayor Jenderal H. Anwar Tjokroaminoto. Pada awalnya, tugas penerangan dijalankan secara terpisah oleh masing-masing matra TNI, sehingga belum terjadi koordinasi yang terpadu. Pada tahun 1964, melalui Surat Keputusan Menko Kompartemen Hankam/Kasab, dibentuklah Staf Urusan Umum yang mencakup Direktorat Penerangan sebagai bagian dari upaya integrasi fungsi penerangan militer. Perkembangan selanjutnya, lembaga ini mengalami beberapa perubahan nama dan fungsi, termasuk menjadi Pusat Penerangan Hankam dan Pusat Penerangan ABRI sejalan dengan pemberlakuan fungsi dwi-fungsi ABRI. Pada masa reformasi, terjadinya pemisahan Polri dari ABRI berdampak pada perubahan nama lembaga ini menjadi Pusat Penerangan TNI, sebagaimana ditetapkan dalam keputusan Panglima TNI pada tahun 2005. Nama Puspen TNI ini tetap digunakan hingga sekarang, menandai proses modernisasi dan penguatan peran komunikasi strategis militer dalam sistem pertahanan Indonesia (Tentara Nasional Indonesia, 2023)

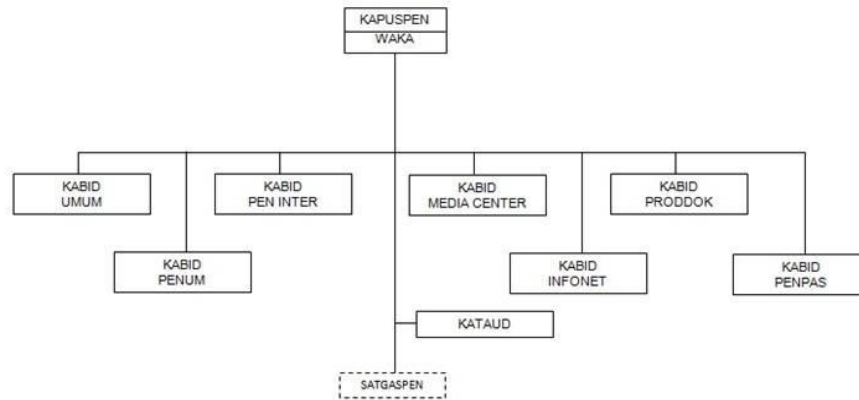
#### **4.1.2 Tugas dan Fungsi Puspen TNI**

Puspen TNI memiliki tugas pokok menyelenggarakan penerangan umum di lingkungan TNI yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian kegiatan komunikasi publik, informasi strategis, serta hubungan masyarakat. Fungsi utama Puspen TNI antara lain adalah:

- a. Menyampaikan informasi resmi terkait kebijakan, kegiatan, dan posisi institusional TNI kepada publik
- b. Menjalin dan membina hubungan kerja sama dengan media massa dan institusi komunikasi lainnya
- c. Melakukan pengelolaan informasi internal guna membangun kesadaran kolektif dan disiplin korps di lingkungan TNI
- d. Mengembangkan komunikasi strategis sebagai bagian dari diplomasi pertahanan dan ketahanan informasi nasional
- e. Melakukan peliputan kegiatan Panglima TNI dan jajaran, serta pengarsipan dokumentasi visual institusional.

Dengan adanya fungsi-fungsi tersebut, Puspen TNI berperan sebagai aktor kunci dalam menjaga reputasi positif dan legitimasi sosial TNI di tengah masyarakat demokratis.

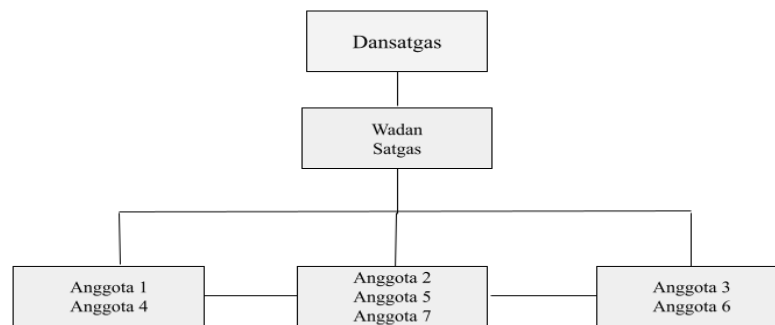
### 4.1.3 Struktur Organisasi Puspen TNI



**Gambar 4.1. Bagan Susunan Anggota Puspen TNI**

**Sumber : Portal Website Puspen TNI**

#### 4.1.3.1 Struktur Bagan Satuan Tugas Judi Online



**Gambar 4.2. Bagan Anggota Satuan Tugas Pemberantas Judi Online Puspen TNI**

**Sumber : Peneliti (2025)**

## 4.2 Analisis

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yang terdiri dari anggota personel satuan Puspen TNI, perwira menengah, perwira pertama, Bintara dan staf ASN, ditemukan bahwa TNI melalui Pusat Penerangan TNI mengimplementasikan dua strategi komunikasi krisis utama sesuai kerangka SCCT, yaitu *Rebuild* dan *Bolstering*. Kasus keterlibatan prajurit TNI dalam praktik judi online periode 2023-2024 menjadi salah satu ujian serius bagi institusi militer. Publik menaruh perhatian besar karena TNI selama ini dipandang sebagai simbol disiplin dan ketegasan. Judi Online menjadi isu pelanggaran serius, reputasi institusi dipertaruhkan. Oleh karena itu, TNI harus menerapkan strategi komunikasi krisis yang efektif, baik melalui penindakan hukum maupun upaya pemulihan reputasi. Dalam penelitian, analisis difokuskan pada dua strategi utama berdasarkan kerangka *Situational Crisis Communication Theory*, yaitu *Rebuild* dan *Bolstering*.

### 4.2.1 Strategi *Rebuild*

Strategi *Rebuild* ditunjukkan melalui pengakuan institusi atas terjadinya pelanggaran oleh oknum, disertai dengan tindakan nyata seperti penegakan disiplin dan pembentukan satuan tugas khusus. Puspen TNI dan jajaran internal lainnya menegaskan bahwa tindakan tegas diambil terhadap anggota jika ada yang terlibat, serta upaya pembenahan internal dijalankan untuk mencegah kasus serupa terulang kembali.

Strategi *rebuild* menekankan pada pengakuan tanggung jawab dan langkah nyata organisasi untuk memperbaiki kerusakan reputasi. Dalam instansi TNI, implementasi strategi ini terlihat dari dua aspek utama, tindakan disiplin terhadap prajurit yang melakukan pelanggaran dan pembentukan Satgas khusus.

Analisa hasil wawancara yang merujuk pada tindakan hukum militer telah dijelaskan oleh kolonel C :

*" Sesuai dengan perintah dan arahan jika Oknum yang terlibat kita proses sesuai hukum militer. Tidak ada toleransi untuk pelanggaran ini, semua ditindak sesuai aturan, agar jelas bahwa TNI tidak membiarkan anggotanya menyimpang" (10/07/2025)*

Letda A menyatakan :

*" kami di lapangan menerima arahan jelas. Bila ada yang terindikasi, segera dilaporkan. Tidak ada toleransi, sanksi langsung dijatuhkan, bahkan sampai pemecatan." (15/07/2025)*

Kedua kutipan ini menegaskan bahwa TNI tidak memilih jalan penyangkalan, tetapi justru melakukan langkah tegas melalui mekanisme hukum militer. Tindakan tegas, termasuk pemecatan, adalah bukti nyata akuntabilitas TNI. hal ini sejalan dengan prinsip *rebuild* dalam Teori SCCT, di mana organisasi harus memperlihatkan tanggung jawab penuh untuk memulihkan reputasi.

Pembentukan satgas pencegahan dan penindakan judi online.

TNI melakukan pembentukan satgas pencegahan dan penindakan judi online, sesuai dalam data wawancara, yang menyatakan

Letda A :

*" Sudah dibentuk satgas khusus judi online sesuai SK panglima TNI, jadi setiap Satker punya penanggung jawab internal yang melaporkan perkembangan " (15/07/2025)*

Pernyataan ditegaskan kembali oleh Key Informan Kolonel C :

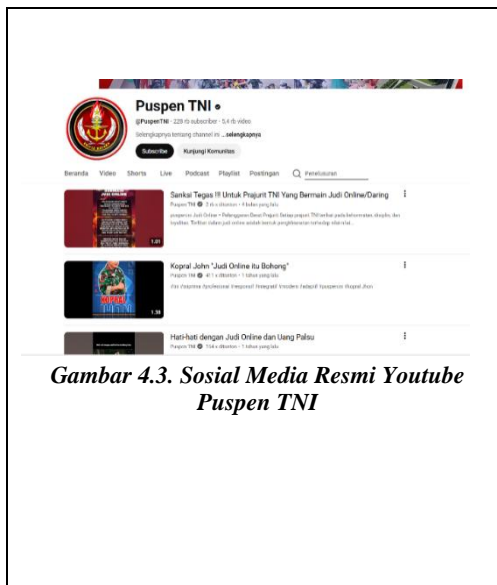
*" Setiap Satker dan Balakpus punya sub-sub bagian yang ditunjuk khusus menangani ini, sehingga pengawasan dilakukan lebih terstruktur dan secara internal puspen pengawasan kami juga dibarengi dengan Satsiber sehingga pemeriksaan Hp dan perangkat tiap tiap personel punya tim penanganan khusus yang lebih handal" (10/07/2025)*

ASN ML juga menuturkan :

*"Surat keputusan ini memastikan setiap satuan punya penanggung jawab pengawasan, jadi pengendalian dilakukan secara internal dan berkala" (15/07/2025)*

Berdasarkan hasil wawancara analisa keputusan Panglima TNI untuk membuat Satgas menunjukkan keseriusan struktural dalam penanganan krisis. Langkah ini bukan hanya reaktif dengan menghukum pelanggar, melainkan preventif dengan memperkuat pengawasan internal. TNI berusaha menutup celah kelemahan organisasi agar krisis serupa tidak terulang.

Berdasarkan peristiwa krisis melalui tindakan tegas berupa proses hukum militer dan pembentukan Satgas, TNI mengirimkan pesan bahwa mereka berkomitmen memperbaiki reputasi institusi. Langkah ini memperlihatkan bahwa TNI tidak sekedar menyalahkan individu, tetapi juga melakukan evaluasi sistemik dan introspeksi organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa TNI mengadopsi pendekatan *Rebuild* dengan cara mengakui krisis, menunjukkan keseriusan dalam bertindak, dan menyampaikan pesan tersebut secara terbuka kepada publik.



**Gambar 4.3. Sosial Media Resmi Youtube Puspen TNI**



**Gambar 4.4. Sosial Media Resmi Website**

**Sumber: Kanal Media resmi Puspen TNI**

Pada pelaksanaan Satgas upaya yang telah dilakukan didalam lingkungan Puspen TNI adalah razia internal sebagai langkah awal untuk memastikan kawasan internal, terpapar aktivitas judi online atau tidak. Data Keterlibatan anggota judi online di puspen TNI juga dijelaskan oleh Kolonel C, dan Letda A, yang menyatakan

Kolonel C dalam penjelasannya:

*“Jika ada yang melakukan judi online akan dimonitor oleh Satsiber TNI. Dan di Puspen tidak pernah ada laporan anggota-anggota yang terpapar melakukan kegiatan judi online tersebut. Pernah ada suspect atau tersangka inisial BY, setelah kami proses ternyata dia tidak melakukan judi online, sebab ini terjadi ya karena ketidaktahuan dia saja, dia meng-klik link, lalu terhubung ke situs judi online tersebut, jadi kami lakukan pengecekan secara forensik di hp nya, kita cek di Satsiber, keseluruhannya di cek ternyata tidak ada transaksi dia melakukan judi online, jadi dia tidak terjerat kasus judi online.” (10/07/2025)*

Pernyataan lainnya ditegaskan oleh Letda A. yang menyatakan

*“ Di Puspen tidak ada yang melakukan kegiatan judi online, tapi didapati tersangka pada saat itu Pelda BY, itu langsung dibawa menghadap kepada Dansatgas, dan setelah melalui proses pemeriksaan bersama Satsiber TNI ternyata dia terbukti tidak bersalah, karena dia keliru klik iklan dan sebagainya di laman internet dan masuk kedalam portal judi online tersebut, dinyatakan tidak bersalah ya karena memang tidak ada transaksi, tapi selama dia menjadi tersangka, itu proses sangat panjang pemeriksaannya.” (15/07/2025)*

Berdasarkan hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa keterlibatan anggota TNI melakukan judi online di dalam lingkungan Puspen TNI tidak benar terjadi, melainkan kesalahpahaman akibat aktivitas digital yang keliru.

Hasil wawancara juga menunjukkan perkiraan faktor penyebab terjadinya judi online yang dijelaskan oleh Letda A:

“Kemungkinan ya, yang saya ketahui diluar, faktornya ya lingkungan. Ajakan, dan cerita dari orang yang menceritakan kemenangan saat bermain judi online itu bisa jadi jebakan untuk individu itu sendiri. Sangat bahaya sekali” (15/07/2025)

Kolonel C juga menuturkan:

“ Tidak dapat diketahui pasti sebabnya seperti apa, tapi faktor lingkungan itu juga bisa, karena ajakan sesama anggota antar leting atau senior. Kalau Ketidaksejahteraan dari penghasilan anggota perbulan, itu belum tentu juga” (10/07/2025)

Dengan demikian Faktor lingkungan dan interaksi sosial di tingkat masing-masing satuan menjadi variable paling signifikan munculnya perilaku judi online di kalangan prajurit. Pada temuan ini menunjukkan bahwa upaya penanggulangan krisis di kalangan TNI tidak cukup hanya melalui tindakan hukum, tetapi juga perlu pendekatan komunikasi internal.

Strategi *rebuild* merupakan salah satu pilar utama dalam *Situational Crisis communication Theory (SCCT)*, dalam konteks krisis, strategi ini digunakan ketika organisasi dianggap memiliki tanggung jawab yang cukup besar atas krisis yang terjadi. Tindakan yang masuk dalam kategori *rebuild* meliputi permintaan maaf, kompensasi, pemberian sanksi, serta penegasan komitmen untuk memperbaiki kesalahan. Melalui strategi ini, organisasi berusaha merekonstruksi kepercayaan publik dengan cara menunjukkan akuntabilitas, transparansi, dan kesungguhan dalam menangani masalah.

Pada kasus keterlibatan oknum TNI dalam praktik judi online, strategi *rebuild* menjadi sangat penting karena publik menilai TNI sebagai institusi negara yang seharusnya menjunjung tinggi disiplin, moralitas, dan keteladanan. Skandal ini bukan sekedar pelanggaran individu, tetapi juga membawa dampak reputasional yang signifikan bagi institusi secara keseluruhan. Oleh sebab itu, TNI melalui Puspen TNI dan komando atas mengambil langkah-langkah nyata untuk melakukan penegakan disiplin, membentuk Satuan Tugas (Satgas), serta menerbitkan kebijakan formal melalui Surat Keputusan Panglima TNI No.Kep/1452/XI/2024 tentang pembentukan Satgas pemberantasan judi online di lingkungan TNI.

Dalam wawancara dari Kolonel C selaku Kepala bidang Informasi jaringan Internet, menegaskan pentingnya SK tersebut sebagai landasan hukum dan operasional bagi seluruh satuan kerja:

*“Seperti yang saya jelaskan jadi setiap Satker atau Balakpus mempunyai sub-sub bagian Satgas pemberantasan judi online yang ditunjuk di internal masing masing sesuai Surat Keputusan Panglima TNI nomor Kep/1452/XI/2024 tentang Satuan Tugas Pemberantasan Judi Online. Jadi bukan hanya puspen TNI saja, tetapi seluruh jajaran satuan sudah memiliki perangkat untuk melakukan pengawasan dan penindakan.” (10/07/2025)*

Kebijakan ini memperlihatkan bagaimana TNI tidak sekedar mengakui adanya krisis, tetapi juga menata sistem internal agar memiliki perangkat hukum, struktural, dan operasional dalam menangani kasus serupa dimasa mendatang. Dengan adanya Panglima TNI tersebut, langkah *rebuild* memperoleh legitimasi formal dan dapat dilaksanakan secara menyeluruh di semua tingkatan organisasi.

Selaras dengan hal tersebut, Letda A juga menjelaskan bahwa proses penegakan disiplin dijalankan melalui distribusi data pelanggaran dan pemberian sanksi yang sesuai dengan tingkat kesalahan, dalam pernyataan disebutkan

*“Dalam beberapa hari ke belakang, kita sudah mengeluarkan nama nama orang yang hingga saat ini mungkin masih terlibat. Nama-nama tersebut sudah dikirim ke satuan masing-masing, dan dari komando atas memerintahkan untuk memberikan hukuman, baik hukuman disiplin atau hukuman administrasi sesuai dengan tingkat tindakan atau kesalahan yang dilakukan” (15/07/2025)*

Kutipan ini memperlihatkan konsistensi antara kebijakan formal dari SK Panglima dengan implementasi di lapangan berupa sanksi individual. Hal ini sejalan dengan prinsip SCCT, dimana strategi *rebuild* tidak dapat berhenti pada level retorika, melainkan harus diwujudkan melalui tindakan nyata yang dapat diamati publik.

Langkah TNI menekankan bahwa efektivitas strategi *rebuild* sangat bergantung pada kejelasan akuntabilitas organisasi dalam menindaklanjuti krisis. Publik lebih mudah memberikan pengampunan ketika melihat adanya konsistensi antara pernyataan resmi dengan tindakan nyata. Dalam konteks ini, SK Panglima TNI menjadi instrumen simbolik sekaligus praktis yang menunjukkan bahwa TNI serius dalam memperbaiki kesalahan.

Selain penegakan sanksi, TNI juga mengembangkan komunikasi internal melalui kegiatan apel, penyuluhan hukum, serta pembinaan secara mental. Serda D menjelaskan

*“Internal komunikasi kami selama ini dilakukan secara apel. Kami sebut sebagai rantai komando, jadi langkah komunikasi ini sudah tersusun dari atasan kepada bawahan. Dan sudah diberikan penekanan juga bahwa anggota yang melakukan judi online akan diberikan hukuman militer.” (15/07/2025)*

Pernyataan ini memperlihatkan bahwa *rebuild* tidak hanya berorientasi pada aspek pemulihan reputasi publik, tetapi juga secara internal peneguhan disiplin dan moral anggota. Penekanan pada rantai komando menunjukkan bahwa TNI menata ulang mekanisme pengawasan dan edukasi agar tidak ada celah bagi terulangnya kasus serupa.

Berdasarkan sisi perspektif, ASN ML menambahkan pandangan yang memperlihatkan adanya dimensi komunikasi internal dan eksternal:

*“Tentara Nasional Indonesia menerapkan sistem komunikasi internal yang sistematis, berlapis, dan berulang. Komunikasi internal yang dilakukan adalah bersifat top-down, biasanya dengan dikeluarkannya surat telegram dan sanksi bagi TNI yang terlibat judi online. Selain itu juga ada sosialisasi dan edukasi terprogram, di antaranya penyuluhan hukum secara proaktif dan pembinaan mental.” (15/07/2025)*

Kutipan tersebut menunjukkan bagaimana TNI berupaya menyeimbangkan aspek struktural, seperti penegakan hukum dan penerbitan telegram, dengan aspek kultural berupa edukasi dan pembinaan dalam strategi *rebuild*. Dalam konteks ini, TNI menekankan perbaikan institusional melalui pemberian sanksi hukum, pembinaan mental prajurit, serta penerapan Surat Keputusan Panglima TNI terkait pemberantasan judi online. Pendekatan tersebut menempatkan transparansi dan ketegasan dalam penegakan aturan sebagai landasan penting dalam membangun kembali kepercayaan publik terhadap lembaga negara (Pandiangan & Ratnasari, 2023).

TNI juga secara tegas menyampaikan kepada publik bahwa setiap pelanggaran yang dilakukan oleh prajurit akan ditindak sesuai dengan hukum militer yang berlaku. Sikap ini mencerminkan konsistensi institusi dalam menegakkan disiplin dan menjaga akuntabilitas organisasi. Reputasi lembaga publik dapat diperkuat melalui strategi komunikasi yang selaras dengan tindakan nyata di lapangan. Prinsip tersebut tercermin dalam kebijakan TNI yang tidak hanya menyampaikan larangan praktik judi online secara normatif, tetapi juga menindaklanjutinya melalui pembentukan Satuan Tugas Judi Online serta pelaksanaan sosialisasi di setiap kesatuan. Konsistensi antara pesan komunikasi dan implementasi kebijakan menjadi fondasi utama dalam proses *rebuild* reputasi institusi (Andhita & Gunasih, 2025).

Secara keseluruhan, strategi *rebuild* TNI dapat dipahami meliputi legitimasi formal melalui SK panglima TNI No.Kep/1452/XI/2024. Implementasi disiplin seperti sanksi administratif dan militer sesuai tingkat pelanggaran. Komunikasi internal seperti rantai komando, apel, penyuluhan hukum, pembinaan mental, dan transparansi publik seperti publikasi nama pelanggar dan langkah hukum yang ditempuh. Langkah-langkah ini membuktikan bahwa TNI berusaha tidak hanya menambal krisis, melainkan merekonstruksi kepercayaan publik dengan menunjukkan komitmen jangka panjang terhadap disiplin dan akuntabilitas.

#### **4.2.2 Strategi *Bolstering***

Strategi *Bolstering* digunakan untuk mempertahankan kepercayaan publik melalui penekanan pada kontribusi positif TNI dan pencitraan profesionalisme. Dalam setiap rilis resmi, Puspen TNI secara aktif memberitakan kegiatan kemanusiaan, operasi pengamanan wilayah, dan program pembinaan karakter anggota. Tujuannya adalah untuk menyeimbangkan narasi negatif dengan eksposur pada sisi positif institusi. Selain langkah pemulihan, TNI juga menerapkan strategi *Bolstering*, yaitu menonjolkan sisi positif organisasi untuk menyeimbangkan narasi negatif. Strategi ini dijalankan melalui publikasi kegiatan sosial, kemanusiaan, dan bakti TNI di masyarakat.

Letda A menyampaikan

*" Selain penindakan, kami juga mengangkat berita-berita TNI di bidang sosial, operasi kemanusiaan, dan bantuan masyarakat, agar publik melihat bahwa TNI tetap konsisten hadir di tengah rakyat" (15/07/2025)*

Pernyataan ini menunjukkan bagaimana TNI dan Puspen TNI berusaha menjaga keseimbangan citra dengan menonjolkan identitas TNI sebagai "tentara rakyat". Dengan cara ini, *framing* negatif akibat kasus judi online dilawan dengan narasi positif yang konsisten.

Serda DA juga menambahkan

*" Media sosial resmi TNI lebih sering menampilkan kegiatan bakti sosial, donor darah, dan latihan gabungan agar publik tetap melihat sisi positif TNI" (15/07/2025)*

Dalam pernyataan tambahan tersebut upaya publikasi di media sosial menjadi bagian dari strategi komunikasi krisis yang modern, dengan memanfaatkan digital. Jadi TNI dapat menjangkau publik luas dan memperkuat kesan positif meskipun isu negatif masih bergulir.

Ibu menik menuturkan

*"Masyarakat harus tetap melihat TNI ini bagian dari rakyat, jadi yang ditonjolkan tetap kegiatan yang dekat dengan masyarakat. Jadi selama kami mengalami masa krisis dan pemberitaan negatif terkait judi online, akun media sosial resmi Puspen TNI tetap memposting kegiatan positif yang dilakukan oleh satuan-satuan maupun oleh Mabes TNI sendiri. Puspen TNI juga secara aktif merilis berita dan pernyataan yang berkaitan dengan judi online, seperti pernyataan sikap, kami merilis pernyataan resmi dari panglima TNI tentang sikap tegas dan larangan keras bagi prajurit yang terlibat judi online. "*

Hal ini memperkuat strategi *bolstering*, yaitu penekanan pada kedekatan TNI dengan masyarakat sebagai bagian dari identitas kolektif. Strategi ini penting agar kepercayaan publik tidak runtuh sepenuhnya akibat krisis.

Melalui publikasi kegiatan sosial dan operasi kemanusiaan, TNI berusaha mengimbangi citra negatif dengan pesan pesan positif. Publikasi ini bukan hanya bersifat pencitraan, tetapi bagian dari strategi komunikasi krisis yang menegaskan peran TNI di tengah masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara, ditemukan bahwa TNI menerapkan kombinasi strategi *Rebuild* dan *Bolstering* untuk menjaga reputasi di tengah krisis kasus judi online. *Rebuild* dilakukan melalui tindakan hukum militer dan pembentukan satgas sesuai SK Panglima TNI. *Bolstering* dijalankan dengan publikasi kegiatan sosial, operasi kemanusiaan, dan pengasan identitas TNI sebagai tentara rakyat, kedua strategi ini menunjukkan bahwa TNI tidak hanya bersikap reaktif, tetapi juga proaktif dalam membangun reputasi untuk jangka panjang.



Gambar 4.5. Merilis kegiatan sosial TNI melalui Youtube



Gambar 4.6. Sosial Media Resmi Instagram Puspen TNI

Sumber : Kanal Sosial Media Resmi Puspen TNI

Strategi *Bolstering* berfokus pada akuntabilitas dan pemulihan melalui sanksi strategi *rebuild* berfokus pada akuntabilitas dan pemulihan melalui sanksi, maka strategi *bolstering* berorientasi pada penguatan reputasi positif dengan cara mengingatkan publik tentang kontribusi, nilai, dan jasa organisasi. Dalam kerangka SCCT, *bolstering* digunakan untuk menyeimbangkan narasi negatif dengan narasi positif sehingga publik tetap melihat adanya nilai dalam keberadaan organisasi.

TNI sebagai institusi militer memiliki keunggulan dalam strategi ini karena memiliki banyak rekam jejak kontribusi sosial, kemanusiaan, dan keamanan nasional. Melalui publikasi kegiatan sosial, operasi kemanusiaan, serta penggunaan media sosial, TNI berupaya menegaskan identitasnya sebagai “Tentara Rakyat” yang selalu bersama masyarakat.

Letda A menjelaskan bagaimana strategi ini dijalankan melalui konten digital:

*“Kalau dari sisi saya sendiri, sebagai di bidang Infonet, saya sudah beberapa kali bikin konten terkait edukasi tersebut. Bahkan di konten saya itu kita mengakui bahwa di TNI juga hingga saat ini masih ada yang terlibat. Tetapi dari TNI juga, kita tidak akan tinggal diam. Kita akan sama-sama dengan pemerintah untuk bahu-membahu memberantas permasalahan ini.” (15/07/2025)*

Pernyataan ini mengandung dua dimensi strategi *bolstering*: kejujuran, yaitu mengakui adanya masalah, dan kebersamaan, yaitu menekankan sinergi TNI dengan pemerintah. Transparansi ini memperkuat kepercayaan publik karena organisasi tidak sekadar menyembunyikan krisis, melainkan juga menegaskan perannya dalam solusi. Hal ini sejalan dengan penelitian Humas Pemerintah dan Transparansi Informasi untuk Membangun Kepercayaan Publik yang menunjukkan bahwa publikasi informasi secara terbuka oleh humas pemerintah membantu masyarakat melihat bahwa institusi tidak menyembunyikan fakta pelanggaran dan berusaha merespons secara nyata (Pandiangan & Ratnasari, 2023).

Serda DA menambahkan bagaimana media sosial dimanfaatkan sebagai kanal dua arah:

*“Di Puspen juga kini beralih ke komunikasi dua arah. Aktif menanggapi komentar masyarakat dan menyampaikan langkah yang sudah diambil melalui media sosial.” (15/07/2025)*

Selain itu, Bu Menik menekankan peran media internal dan eksternal dalam memperkuat narasi positif:

*“Peran media internal adalah dengan menyebarkan informasi yang bersifat akurat, tepat, kepada staf dan stakeholder internal, memberikan informasi yang jelas dan transparan untuk mengurangi ketidakpastian. Kegiatan itu dilakukan dengan membuat seperti lembar Penpas (Penerangan Pasukan), podcast, flyer yang terkait*

*larangan judi online dan sanksinya, yang disebarakan melalui platform yang dimiliki oleh Puspen TNI.”*

Selain aspek kejujuran dan kebersamaan, TNI juga memanfaatkan media internal dan eksternal untuk memperkuat reputasi. Menurut (Andhita & Gunasih, 2025), media *relations* yang efektif dapat menjadi sarana strategis untuk memperkuat reputasi publik melalui pesan yang konsisten. Penerapan ini terlihat pada publikasi konten edukasi, Penpas (Penerangan Pasukan), hingga unggahan media sosial resmi yang menegaskan nilai disiplin dan profesionalisme TNI.

### **4.3 Pembahasan**

#### **4.3.1 Konteks Krisis Judi online TNI**

Fenomena judi online di Indonesia beberapa tahun terakhir berkembang sangat pesat, terutama sejak meningkatnya penetrasi internet dan penggunaan perangkat digital yang memungkinkan akses mudah ke berbagai platform perjudian daring. Judi online dapat didefinisikan sebagai praktik pertaruhan yang dilakukan melalui media digital, baik berupa situs web maupun aplikasi yang memungkinkan seseorang melakukan transaksi dan taruhan tanpa harus hadir secara fisik di lokasi perjudian. Judi online dipandang sebagai bentuk *cyber gambling* yang tidak hanya berdampak pada ekonomi individu tetapi juga menimbulkan masalah sosial, hukum, hingga psikologis.

Menurut Kartini Kartono ( dalam Tasya Jadidah et al., 2023), perjudian merupakan aktivitas pertaruhan yang dilakukan secara sengaja dengan mempertaruhkan sesuatu yang bernilai, sambil menyadari adanya resiko serta ketidakpastian dari hasil permainan atau peristiwa tertentu. Lebih lanjut, Adli (dalam Asriadi, 2021) mendefinisikan judi online sebagai perjudian yang menggunakan media internet untuk melakukan pertaruhan. Pemain biasanya membuat kesepakatan mengenai aturan main dan jumlah taruhan, dan apabila menang, ia berhak mendapatkan keseluruhan nilai yang dipertaruhkan. Definisi ini menegaskan bahwa meskipun media berubah ke ranah digital, esensi perjudian tetap sama: adanya taruhan, risiko, dan hasil yang tidak pasti.

Karakteristik judi online dapat dilihat dari beberapa aspek. Pertama, platform digital menjadi wadah utama, baik berupa *website* maupun aplikasi yang

dirancang khusus untuk menyediakan permainan judi. Kedua, taruhan yang dilakukan dalam bentuk uang atau aset digital menambah kompleksitas risiko, termasuk potensi kerugian besar yang dialami individu hal ini sejalan dengan temuan bahwa perjudian di Indonesia semakin marak seiring dengan kemudahan akses melalui media sosial dan sistem perbankan elektronik (Farizi Ahmad, Hartana, 2024). ketiga, adanya unsur keberuntungan dan keterampilan, misalnya pada permainan poker atau taruhan olahraga, di mana pemain bukan hanya mengandalkan nasib, tetapi juga strategi (Lubis et al., 2023). Keempat, interaktivitas *real-time* yang memungkinkan pemain berinteraksi dengan sistem komputer atau lawan main lainnya. Kelima, aspek regulasi dan hukum, dimana judi online masih menjadi praktik ilegal di Indonesia, sehingga pemain maupun penyedia platform berisiko terkena jerat hukum (Pinasti & Puspitosari, 2023).

Terlihat sisi dampak, judi online menimbulkan berbagai masalah sosial. Individu yang terjerat kerap menghadapi kerugian finansial yang memicu konflik keluarga, hilangnya produktivitas kerja, hingga keterasingan sosial. Secara hukum, keterlibatan aparat negara dalam praktik judi online dipandang sebagai pelanggaran serius, mengingat status mereka sebagai aparat negara. Dari sisi psikologis, kecanduan judi online menimbulkan gangguan mental seperti stress, depresi, dan perilaku kompulsif. Dalam konteks militer, keterlibatan prajurit TNI dalam praktik ini jelas bertentangan dengan disiplin militer dan kode etik prajurit, sehingga menimbulkan krisis situasional yang berpotensi merusak reputasi instansi secara keseluruhan.

Keterlibatan oknum Prajurit TNI dalam kasus Judi Online menunjukkan karakteristik yang sejalan dengan kategori *Preventable Crisis* dalam kerangka *Situational Crisis Communication Theory (SCCT)*. Menurut Coombs dalam (Meltareza & Sagara, 2025), *Preventable Crisis* merupakan jenis krisis yang muncul ketika publik menilai bahwa organisasi memiliki kendali penuh terhadap penyebab krisis, namun gagal melakukan pencegahan melalui pengawasan internal yang memadai. Pada kategori ini, tingkat atribusi tanggung jawab terhadap organisasi menjadi sangat tinggi karena krisis dipicu oleh tindakan yang dapat dicegah, seperti pelanggaran etika atau kelalaian disiplin anggota. Dalam konteks TNI, keterlibatan prajurit dalam judi online mencerminkan adanya celah dalam

sistem pengawasan, kontrol perilaku, serta pemantauan kepatuhan di lingkungan internal, sehingga memunculkan persepsi publik bahwa institusi tidak berhasil menjaga integritas moralnya. Sorotan media yang intens, meningkatnya tuntutan transparansi, serta besarnya ekspektasi publik terhadap profesionalisme TNI memperkuat dampak reputasional dari krisis ini. Karena itu, respon komunikasi krisis yang tidak tepat atau terlambat dapat memperburuk situasi, menggerus legitimasi sosial TNI dan melemahkan kepercayaan publik terhadap institusi pertahanan negara.

Dalam keterlibatan perilaku prajurit yang terlibat dalam judi online tidak dapat dipandang sekedar sebagai pelanggaran disiplin internal, tetapi merupakan bentuk perilaku kriminal karena memenuhi unsur pelanggaran hukum dan norma sosial sebagaimana dijelaskan dalam literatur kriminologi. (Yazid & Mulya, 2025) menyebutkan bahwa suatu tindakan digolongkan sebagai kriminal bila merugikan masyarakat, dilakukan secara sadar, serta memiliki konsekuensi hukum yang diatur dalam perundang-undangan. Dalam tipologi kejahatan modern, judi online termasuk dalam kategori *cyber crime* yang berdampak pada stabilitas sosial dan seringkali terkait jaringan terorganisir. Oleh karena itu, ketika oknum prajurit TNI terlibat di dalamnya, tindakan tersebut tidak hanya melanggar Undang-Undang ITE dan aturan pidana, tetapi juga bertentangan dengan nilai moral sosial, yang melekat pada institusi militer, seperti integritas, kedisiplinan, dan kehormatan korps. Hal ini memperkuat alasan bahwa perilaku tersebut merupakan tindak kriminal secara substansial, sehingga respons organisasi harus berbasis pada pendekatan korektif dan akuntabilitas publik, bukan hanya penyelesaian administrasi biasa dan tertutup.

#### 4.3.2 Strategi Komunikasi Krisis TNI dalam Perspektif SCCT

Reaksi publik yang kuat muncul karena TNI selama ini dipersepsikan sebagai institusi yang menjunjung tinggi disiplin, ketegasan, dan integritas moral. Dalam kerangka Situational Crisis Communication Theory (SCCT), situasi tersebut dikategorikan sebagai preventable crisis, yakni kondisi krisis di mana organisasi dipandang memiliki tingkat tanggung jawab yang tinggi terhadap pelanggaran yang terjadi. Pada jenis krisis ini, organisasi dituntut untuk mengambil langkah komunikasi yang tidak defensif, melainkan berorientasi pada pengakuan tanggung jawab dan pemulihan kepercayaan publik. Oleh karena itu, strategi komunikasi krisis yang relevan untuk diterapkan adalah rebuild strategy dan bolstering strategy sebagai dua pendekatan utama yang berfokus pada pemulihan legitimasi sosial serta penguatan kembali kepercayaan publik terhadap institusi (Meltareza & Sagara, 2025).

Menurut hasil analisis, TNI melalui Pusat Penerangan (Puspen TNI) berupaya mengimplementasikan strategi *Rebuild* dengan melakukan tindakan korektif berupa penegakan hukum terhadap personil yang terlibat, sekaligus menyampaikan permohonan maaf institusional kepada publik. Pendekatan ini sejalan dengan temuan (Sari Filia et al., 2025) dalam studinya tentang strategi komunikasi krisis PT Telkom Indonesia, yang menjelaskan bahwa tindakan korektif (*corrective action*) merupakan elemen penting dalam memulihkan kepercayaan publik. Dalam penelitian tersebut, perusahaan berfokus pada transparansi dan komitmen perbaikan sistem untuk menunjukkan tanggung jawab organisasi. Hal serupa juga diterapkan oleh TNI, di mana penindakan disipliner terhadap oknum prajurit bukan hanya tindakan hukum internal, melainkan juga simbol tanggung jawab moral lembaga kepada masyarakat. Dengan demikian, strategi *Rebuild* di sini berfungsi untuk menegaskan kredibilitas organisasi dan menunjukkan keseriusan dalam memperbaiki kesalahan.

Strategi komunikasi krisis yang efektif tidak hanya berfokus pada langkah korektif, tetapi juga menekankan pentingnya kolaborasi lintas institusi serta konsistensi komunikasi publik. Pendekatan tersebut

menegaskan bahwa pengelolaan krisis membutuhkan kesatuan sikap antaraktor kelembagaan agar pesan yang disampaikan memiliki legitimasi yang kuat. Dalam konteks TNI, pola serupa tercermin melalui koordinasi antara Pusat Penerangan TNI, Polisi Militer TNI, dan Kementerian Pertahanan dalam mengelola narasi publik terkait penindakan kasus judi online. Sinergi antar lembaga ini memperkuat kredibilitas komunikasi krisis karena menunjukkan adanya tanggung jawab bersama dan keseragaman pesan yang disampaikan kepada publik. Dalam perspektif SCCT, kolaborasi semacam ini dapat dikategorikan sebagai bagian dari reinforcing strategy, yaitu upaya memperkuat persepsi positif melalui komunikasi yang terkoordinasi, terukur, dan konsisten (Fathya Zana, Karinda Azista, 2021).

Selain tindakan korektif, strategi *Bolstering* juga menjadi instrumen penting dalam pemulihan reputasi TNI. Berbeda dengan *Rebuild* yang berorientasi pada perbaikan dan penegasan tanggung jawab, *Bolstering* berfokus pada penguatan citra dan reputasi positif melalui pengingatan kembali terhadap kontribusi organisasi bagi masyarakat. Dalam konteks era disinformasi digital, organisasi publik perlu melakukan *strategic framing* di media sosial untuk menjaga persepsi positif dan mencegah krisis reputasi bereskalasi akibat penyebaran narasi negatif. Pendekatan tersebut sangat relevan dengan strategi TNI yang menggunakan media resmi seperti akun Instagram, *website*, dan rilis berita Puspen TNI untuk menyoroti kiprah positif prajurit dalam kegiatan sosial, operasi kemanusiaan, dan pengabdian di daerah 3T (Terdepan, Terluar, Tertinggal). Tindakan ini bukan sekadar bentuk pencitraan, melainkan bagian dari *reputation maintenance* yang bertujuan menjaga keseimbangan persepsi publik antara insiden negatif dan kontribusi nyata lembaga (Mere & Wisnuwardhana, 2025).

Jika dibandingkan dengan studi (Sari Filia et al., 2025), penerapan strategi *Bolstering* oleh TNI memperlihatkan kesamaan pola: Keduanya menggunakan *message framing* yang menonjolkan nilai-nilai positif organisasi seperti profesionalitas, tanggung jawab sosial, dan kedisiplinan. Dalam konteks SCCT, strategi ini termasuk dalam sub kategori *reminder* dan *ingratiation*, yaitu mengingatkan publik pada jasa dan peran penting

organisasi dalam kehidupan masyarakat. Melalui publikasi rutin tentang kegiatan kemanusiaan, latihan gabungan, dan penghargaan kepada prajurit berprestasi, TNI berusaha memulihkan *affective trust* publik yang sempat terguncang akibat kasus judi online.

Keberhasilan komunikasi krisis tidak hanya ditentukan oleh isi pesan, tetapi juga oleh kecepatan dan konsistensi dalam penyampaiannya. Dalam konteks era digital, keterlambatan respons berpotensi menciptakan *information vacuum* yang kemudian diisi oleh disinformasi dan spekulasi publik. Oleh karena itu, strategi komunikasi krisis TNI perlu didukung oleh mekanisme respons cepat yang memungkinkan penyampaian klarifikasi resmi maupun hasil investigasi secara tepat waktu. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip *proactive transparency* dalam model SCCT, di mana organisasi diharapkan secara aktif menyediakan informasi sebelum rumor dan narasi negatif berkembang di ruang publik (Fathya Zana, Karinda Azista, 2021).

Pada sisi lain, pengelolaan komunikasi krisis di era media sosial juga menuntut penerapan komunikasi dua arah yang bersifat simetris. Dalam konteks TNI, hal ini berarti tidak hanya menyampaikan pesan secara satu arah, tetapi juga membuka ruang untuk mendengarkan aspirasi, kritik, dan respons masyarakat melalui kanal digital resmi. Pendekatan tersebut berkontribusi pada penguatan *relationship management* antara TNI dan masyarakat sipil sebagai fondasi reputasi institusional. Melalui keterbukaan dialog, TNI dapat menunjukkan sikap adaptif terhadap kritik serta komitmen untuk melakukan perbaikan berkelanjutan, yang selaras dengan prinsip *responsibility rebuilding* dalam kerangka SCCT (Mere & Wisnuwardhana, 2025).

Dilihat dari perspektif Reputation Management, penerapan strategi rebuild dan bolstering oleh TNI mencerminkan dua dimensi utama dalam proses pemulihan reputasi, yaitu pemulihan kredibilitas (*credibility recovery*) dan legitimasi sosial (*social legitimacy*). Strategi rebuild berperan dalam memperkuat kredibilitas institusi melalui penegakan hukum serta reformasi internal, sementara bolstering berfungsi memulihkan legitimasi sosial dengan

menampilkan komunikasi positif dan publikasi kontribusi nyata lembaga kepada masyarakat. Sinergi antara kedua strategi tersebut memungkinkan TNI mengembalikan citra sebagai institusi yang profesional, disiplin, dan bertanggung jawab. Keberhasilan komunikasi krisis pada konteks ini ditentukan oleh keselarasan antara pesan yang disampaikan dan tindakan yang diimplementasikan di lapangan, di mana konsistensi antara kata dan perbuatan menjadi indikator utama terbentuknya kepercayaan publik (Sari Filia et al., 2025).

Secara keseluruhan, hasil analisis ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi krisis TNI dalam kasus judi online 2023-2024 telah selaras dengan prinsip-prinsip SCCT, khususnya dalam penerapan dua strategi utama: *Rebuild* dan *Bolstering*. Melalui langkah-langkah korektif, penegakan hukum, serta komunikasi publik yang mengedepankan nilai positif, TNI berhasil menunjukkan upaya sistematis dalam memulihkan reputasi institusi. Namun demikian, tantangan ke depan terletak pada kontinuitas strategi dan kemampuan organisasi dalam menjaga konsistensi narasi di tengah dinamika informasi digital. Dengan mempertahankan keseimbangan antara transparansi dan penguatan reputasi, TNI dapat memperkuat kepercayaan publik jangka panjang sekaligus memperkuat legitimasi moralnya sebagai penjaga kedaulatan dan kehormatan bangsa.

Berdasarkan hasil analisis penelitian ini, strategi komunikasi krisis yang dilakukan oleh TNI melalui Pusat Penerangan TNI (Puspen TNI) dalam menghadapi kasus keterlibatan prajurit dalam praktik judi online periode 2023-2024 dapat dikategorikan ke dalam dua strategi utama sesuai kerangka *Situational Crisis Communication Theory (SCCT)*, yakni *Rebuild* dan *Bolstering*. Kedua strategi ini dipilih karena krisis yang dihadapi tergolong sebagai *preventable crisis*, dimana lembaga memiliki tanggung jawab tinggi terhadap kejadian yang terjadi. Oleh karena itu, TNI tidak cukup hanya melakukan klarifikasi, tetapi juga harus menjalankan strategi pemulihan reputasi dan penguatan citra publik secara sistematis.

Strategi *Rebuild* merupakan langkah organisasi untuk memulihkan kepercayaan publik melalui pengakuan kesalahan, pemberian kompensasi,

serta tindakan korektif terhadap akar permasalahan yang memicu krisis. Dalam konteks TNI, strategi ini tampak melalui penegakan sanksi hukum kepada prajurit yang terlibat, pembentukan Satgas pemberantasan judi online, serta penguatan fungsi pengawasan internal. Langkah-langkah tersebut sejalan dengan temuan (Sari Filia et al., 2025) dalam Jurnal Sospol, yang menunjukkan bahwa dalam situasi krisis reputasi, organisasi publik seperti PT Telkom menerapkan strategi *rebuild* dengan memperkuat transparansi informasi dan menunjukkan akuntabilitas institusional sebagai bentuk tanggung jawab terhadap publik. Menurut mereka, keberhasilan strategi *rebuild* terletak pada kemampuan organisasi untuk mengakui kesalahan sekaligus memperlihatkan komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan. Dengan demikian, tindakan korektif yang diambil TNI bukan hanya bentuk disiplin internal, tetapi juga wujud upaya strategis mempertahankan legitimasi sosial di mata masyarakat.

Sementara itu, strategi *Bolstering* lebih menekankan pada upaya memperkuat asosiasi positif antara lembaga dan publik melalui penguatan terhadap nilai-nilai, jasa, serta kontribusi organisasi. Strategi ini digunakan untuk menyeimbangkan persepsi negatif dengan menguatkan ingatan publik terhadap peran positif lembaga di luar konteks krisis. Berdasarkan temuan (Fathya Zana, Karinda Azista, 2021) strategi *bolstering* dipandang efektif ketika organisasi menonjolkan kontribusi dan nilai moralnya agar reputasi dan citra positif tetap bertahan di tengah tekanan reputasi. Dalam penelitian tersebut, pemerintah dan WALHI memanfaatkan pendekatan naratif positif untuk memperkuat kepercayaan publik dalam krisis lingkungan di Riau. Pendekatan serupa dapat dilihat dalam langkah TNI yang secara aktif menampilkan kegiatan sosial, operasi kemanusiaan, serta publikasi keberhasilan prajurit di berbagai media resmi sebagai bentuk *image restoration*.

Keterkaitan antara strategi *rebuild* dan *bolstering* menunjukkan bahwa keduanya bukan pendekatan yang berdiri sendiri, melainkan saling melengkapi dalam pengelolaan komunikasi krisis. Strategi *rebuild* berfungsi sebagai fondasi pemulihan kepercayaan melalui penegakan akuntabilitas dan

pelaksanaan tindakan korektif yang nyata, sedangkan strategi *bolstering* berperan dalam memperkuat legitimasi moral dengan mengingatkan publik terhadap kontribusi positif dan peran strategis lembaga. Implementasi kedua strategi tersebut membentuk pendekatan komunikasi krisis yang komprehensif, yang mengombinasikan perbaikan institusional dengan penguatan citra positif sebagai upaya pemulihan reputasi secara berkelanjutan. Pendekatan terpadu ini menegaskan bahwa pemulihan reputasi jangka panjang mensyaratkan integrasi antara kejujuran institusional dan pengelolaan persepsi publik secara konsisten (Sari Filia et al., 2025)

Dalam konteks militer seperti TNI, penggunaan strategi ganda ini menjadi signifikan karena lembaga militer memiliki beban simbolik sebagai penjaga disiplin dan kehormatan negara. Krisis internal seperti judi online dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat, sehingga respons komunikatif harus mengandung dua dimensi: keadilan internal dan pemulihan moral publik. Dengan menerapkan strategi *Rebuild* melalui penegakan hukum serta *Bolstering* melalui penguatan narasi positif, TNI berupaya menjaga kredibilitas sekaligus menegaskan komitmen profesionalisme di tengah ekspektasi publik yang tinggi.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan strategi komunikasi krisis TNI sudah sejalan dengan teori SCCT yang menekankan kesesuaian antara jenis krisis dan strategi yang dipilih. Strategi *Rebuild* menjadi langkah utama dalam mengelola tanggung jawab, sedangkan *Bolstering* berfungsi sebagai strategi tambahan untuk menjaga keseimbangan citra institusional. Hal ini menegaskan bahwa komunikasi krisis bukan sekadar tindakan reaktif terhadap permasalahan, melainkan bagian integral dari manajemen reputasi organisasi militer yang berorientasi pada kepercayaan publik.

Dalam kerangka *Situational Crisis Communication Theory (SCCT)*, strategi *Rebuild* merupakan pendekatan utama yang digunakan oleh organisasi ketika tingkat tanggung jawab terhadap krisis tergolong tinggi. Sejalan dengan penelitian (Sari Filia et al., 2025) dalam Jurnal Sospol, strategi ini menekankan pentingnya tindakan nyata seperti permintaan maaf,

perbaikan sistem, dan kompensasi untuk memulihkan kepercayaan publik. Pendekatan tersebut tidak hanya berorientasi pada komunikasi simbolik, tetapi juga menunjukkan akuntabilitas struktural organisasi. Dalam konteks TNI, penerapan strategi *Rebuild* tampak dari langkah-langkah korektif seperti pembentukan Satgas pemberantasan judi online dan penerapan sanksi tegas terhadap prajurit yang melanggar. Hal ini mencerminkan keseriusan lembaga dalam memperbaiki integritas internal dan menegaskan tanggung jawab institusional.

Selain itu, sebagaimana dijelaskan oleh (Aulia et al., 2024) dalam penelitian tentang strategi komunikasi krisis sekolah di Tangerang Selatan, keberhasilan *Rebuild* sangat bergantung pada kemampuan lembaga mempertahankan transparansi informasi serta koordinasi komunikasi internal yang efektif selama krisis berlangsung. Prinsip tersebut juga diterapkan TNI melalui mekanisme rantai komando dan publikasi resmi yang memastikan seluruh kebijakan respons krisis berjalan seragam di tiap satuan. Pendekatan ini memperkuat kesan bahwa komunikasi krisis TNI bersifat sistemik, bukan reaktif, sejalan dengan prinsip SCCT yang menuntut keseimbangan antara tanggung jawab moral dan tindakan korektif yang terukur.

Sementara itu, strategi bolstering berfungsi sebagai pelengkap dari rebuild dengan menitikberatkan pada penguatan citra dan reputasi organisasi di tengah situasi krisis. Pendekatan ini berorientasi pada upaya mempertahankan legitimasi moral lembaga melalui penonjolan kontribusi sosial dan nilai-nilai kemanusiaan yang melekat pada institusi. Praktik tersebut tercermin dalam upaya TNI yang secara aktif menampilkan kegiatan sosial, operasi tanggap bencana, serta keterlibatan dalam aktivitas kemasyarakatan melalui berbagai kanal media resmi. Melalui narasi kedekatan dan empati, TNI berupaya menegaskan posisinya sebagai institusi yang tetap berpihak pada masyarakat meskipun sedang menghadapi tekanan reputasi. Integrasi antara penguatan citra (bolstering) dan tindakan korektif (rebuild) tersebut mencerminkan pengelolaan komunikasi krisis yang

strategis dan berorientasi pada pemulihan kepercayaan publik dalam jangka panjang (Rahmawati et al., 2023).

Selain itu, prinsip transparansi juga menjadi elemen penting dalam penerapan strategi rebuild. Melalui publikasi resmi terkait penegakan disiplin dan penyampaian informasi mengenai langkah-langkah korektif yang telah diambil, TNI menunjukkan keterbukaan institusional kepada publik. Transparansi ini berperan penting dalam proses pemulihan kepercayaan masyarakat, karena keterbukaan informasi merupakan bagian integral dari komunikasi korektif pada fase pascakrisis. Dengan memberikan akses informasi yang jelas dan terukur, institusi dapat mengurangi spekulasi serta memperkuat persepsi akuntabilitas di mata publik (Rahmawati et al., 2023).



Gambar 4.7. Transparansi Publik

Gambar 4.8. Transparansi bentuk sanksi, hukuman, dan disiplin.

Sumber : Website Puspren TNI

### 4.3.3 Penerapan Strategi Rebuild oleh TNI

Hasil analisis menunjukkan bahwa Tentara Nasional Indonesia (TNI) menerapkan strategi komunikasi krisis yang berorientasi pada koreksi, akuntabilitas, dan transparansi sebagai bentuk tanggapan terhadap krisis reputasi akibat keterlibatan sejumlah prajurit dalam praktik judi online pada periode 2023-2024. Berdasarkan kerangka *Situational Crisis Communication Theory (SCCT)*, pendekatan ini termasuk dalam kategori strategi *rebuild*, yaitu strategi yang berfokus pada pemulihan hubungan organisasi dengan publik melalui tindakan nyata seperti pengakuan kesalahan, pemberian sanksi, serta pembenahan sistem kelembagaan. Pendekatan *rebuild* digunakan ketika organisasi memiliki tingkat tanggung jawab yang tinggi terhadap krisis, dan karenanya diperlukan langkah-langkah korektif yang dapat dilihat dan diukur oleh publik.

Dalam konteks TNI, strategi *rebuild* ini tampak melalui sejumlah kebijakan formal dan tindakan institusional yang bertujuan memulihkan kepercayaan publik. Salah satu langkah paling signifikan adalah diterbitkannya Surat Keputusan Panglima TNI Nomor Kep/1452/XI/2024 tentang Pembentukan Satuan Tugas (Satgas) Pemberantasan Judi Online, yang berfungsi sebagai perangkat struktural dan hukum untuk mengawasi serta menindaklanjuti kasus pelanggaran di internal militer. Kebijakan ini memperlihatkan bahwa TNI tidak hanya menanggapi isu dengan komunikasi verbal, tetapi juga melalui tindakan struktural yang memperkuat sistem pengawasan internal. Menurut (Najib, 2023), lembaga publik yang menghadapi krisis etis harus menegaskan tanggung jawab institusionalnya melalui regulasi yang bersifat korektif, karena publik menilai keseriusan organisasi bukan dari pernyataan, melainkan dari bentuk kebijakan dan mekanisme hukum yang diberlakukan.

Langkah lain yang menjadi bagian dari strategi *rebuild* TNI adalah penegakan hukum dan disiplin militer terhadap oknum prajurit yang terbukti terlibat dalam judi online. Proses hukum ini dilakukan secara terbuka dengan penjelasan publik melalui kanal resmi Pusat Penerangan TNI. Pendekatan ini menegaskan bahwa TNI memandang krisis sebagai momentum untuk memperkuat nilai dasar kedisiplinan dan tanggung jawab moral prajurit. (Fitri et al., 2021) menekankan bahwa strategi komunikasi krisis yang efektif tidak hanya melibatkan penyampaian informasi kepada publik, tetapi juga harus disertai tindakan nyata yang memperlihatkan tanggung jawab moral organisasi. Dalam konteks TNI, pelaksanaan sidang disiplin dan publikasi hasilnya menjadi bagian dari komunikasi korektif yang memperkuat kredibilitas institusi di mata masyarakat.



**Gambar 4.9. Pemberantasan Judi Online di dalam Satuan**



**Gambar 4.10. Konferensi Pers tentang Sanksi, Satgas, Pembinaan**

**Sumber : Website Puspen TNI**

Selain dimensi hukum dan kebijakan, strategi *rebuild* TNI juga dijalankan melalui penguatan komunikasi internal. Berdasarkan hasil wawancara, ditemukan bahwa proses komunikasi internal dijalankan secara berjenjang melalui rantai komando, mulai dari Panglima TNI hingga satuan-satuan di tingkat teritorial. Instruksi, sosialisasi kebijakan, dan pembinaan disiplin dilakukan secara sistematis agar setiap personel memahami konsekuensi dari tindakan pelanggaran serta pentingnya menjaga nama baik institusi. Berdasarkan penjelasan wawancara dengan adanya sistem komunikasi internal yang kuat, sebab krisis reputasi sering kali berakar dari lemahnya koordinasi dan pemahaman nilai internal. Dalam konteks militer, hal ini menjadi penting karena pola komunikasi bersifat hierarkis, sehingga efektivitasnya bergantung pada kejelasan instruksi dan konsistensi pelaksanaan di setiap level komando.

Pendekatan *rebuild* yang diterapkan TNI tidak terbatas pada aspek formal dan struktural, melainkan juga mencakup pembinaan moral serta peningkatan kesadaran hukum prajurit. Pelaksanaan program seperti apel pembinaan, penyuluhan hukum, dan kegiatan pembinaan mental ideologi diarahkan untuk memperkuat nilai integritas, kejujuran, dan kedisiplinan dalam lingkungan militer. Hasil analisis dokumen internal serta wawancara menunjukkan bahwa kegiatan tersebut berfungsi sebagai sarana refleksi bagi prajurit agar memahami bahwa setiap tindakan individual memiliki implikasi terhadap kehormatan dan reputasi korps secara keseluruhan. Pendekatan ini menegaskan bahwa efektivitas komunikasi krisis pada lembaga publik tidak hanya bergantung pada pemulihan citra eksternal, tetapi juga pada kemampuan organisasi melakukan transformasi internal melalui penguatan nilai, transparansi, dan edukasi yang berkelanjutan. Krisis dalam konteks ini dipahami tidak semata sebagai ancaman reputasi, melainkan sebagai momentum pembelajaran institusional untuk memperkuat budaya moral organisasi (Aritma & Widiyatmo, 2023)



**Gambar 4.11. Komunikasi Internal melalui apel harian**



**Gambar 4.12. Pelatihan pembuatan konten, Dokumentasi, Publikasi**

**Sumber : Peneliti (2025)**

Selain dimensi edukatif, aspek transparansi publik juga menjadi bagian penting dari strategi *rebuild* TNI. Lembaga ini secara aktif mempublikasikan langkah-langkah penegakan hukum, hasil investigasi, serta kebijakan pencegahan melalui kanal media resmi seperti situs web, media sosial, dan konferensi pers. Publikasi tersebut menjadi sarana komunikasi dua arah antara institusi dan masyarakat, yang bertujuan menjaga kepercayaan publik terhadap keseriusan lembaga dalam menindak pelanggaran. Keterbukaan informasi merupakan elemen krusial dalam komunikasi krisis karena berperan mengurangi spekulasi publik sekaligus memperkuat persepsi positif terhadap akuntabilitas organisasi. Penerapan prinsip tersebut menunjukkan bahwa upaya menjaga kredibilitas publik tidak hanya bergantung pada langkah-langkah internal, tetapi juga ditentukan oleh kualitas komunikasi eksternal yang jujur, konsisten, dan terukur. Pendekatan ini menegaskan kesadaran institusional bahwa transparansi komunikasi menjadi fondasi penting dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan publik selama situasi krisis (Aulia et al., 2024).

Dalam pelaksanaannya, strategi *rebuild* TNI juga menonjolkan unsur legitimasi moral. TNI menyadari bahwa krisis yang melibatkan pelanggaran etika seperti judi online tidak hanya mengancam reputasi kelembagaan, tetapi juga menantang nilai-nilai dasar yang melekat pada identitas prajurit. Oleh karena itu, setiap langkah korektif diarahkan untuk menegaskan kembali nilai-nilai profesionalisme, kehormatan, dan tanggung jawab sosial prajurit. Menurut (Irhamdhika et al., 2025), legitimasi moral dalam konteks krisis merupakan fondasi utama pemulihan kepercayaan publik. Ketika organisasi menunjukkan sikap bertanggung jawab secara moral, publik akan menilai tindakan korektif tersebut bukan sekadar formalitas, tetapi sebagai wujud kejujuran dan keadilan institusional.

Hasil analisis menunjukkan bahwa efektivitas strategi *rebuild* yang diterapkan TNI sangat ditentukan oleh konsistensi antara narasi komunikasi dan implementasi tindakan di lapangan. Di satu sisi, institusi secara aktif menyampaikan pesan korektif kepada publik melalui berbagai saluran komunikasi; di sisi lain, pesan tersebut diperkuat oleh langkah nyata berupa penegakan hukum, pembinaan internal, serta perumusan kebijakan pencegahan. Konsistensi antara komunikasi dan tindakan ini menjadi elemen penting dalam proses pemulihan reputasi. Kepercayaan publik cenderung terbentuk ketika organisasi mampu menjaga keselarasan antara pesan yang disampaikan dan perilaku institusional yang ditunjukkan secara nyata, sehingga keberhasilan strategi *rebuild* tidak hanya diukur dari besarnya tindakan korektif, tetapi juga dari kemampuan lembaga dalam mempertahankan konsistensi pesan, tindakan, dan nilai-nilai institusional (Fitri et al., 2021).

Demikian, strategi *rebuild* yang diterapkan TNI memperlihatkan bentuk komunikasi krisis yang terstruktur dan berorientasi jangka panjang. Strategi ini mencakup empat aspek utama: (1) pembentukan kebijakan formal sebagai wujud tanggung jawab kelembagaan, (2) penegakan hukum dan disiplin terhadap pelanggaran, (3) penguatan komunikasi internal dan pembinaan moral prajurit, serta (4) keterbukaan informasi publik sebagai bagian dari akuntabilitas. Keempat aspek tersebut menunjukkan bahwa TNI tidak hanya berupaya memperbaiki reputasi eksternal, tetapi juga memperkuat fondasi internal agar krisis serupa tidak terulang. Dengan demikian, penerapan strategi *rebuild* ini membuktikan bahwa TNI menjadikan krisis bukan sebagai ancaman semata, tetapi sebagai titik tolak untuk memperkuat nilai-nilai kelembagaan, profesionalisme, dan kepercayaan publik yang menjadi dasar eksistensinya sebagai institusi negara.



*Gambar 4.13. Kampanye pembuatan video bersifat moral dan edukatif*

*Gambar 4.14. Penilaian konten untuk perbaikan sistem komunikasi publik*

**Sumber : Peneliti (2025)**

#### 4.3.4 Penerapan Strategi *Bolstering* oleh TNI

Selain menerapkan strategi *rebuild* yang bersifat korektif, hasil penelitian menunjukkan bahwa Tentara Nasional Indonesia (TNI) juga menggunakan strategi *bolstering* dalam kerangka komunikasi krisis. Strategi ini merupakan bagian dari post-crisis communication yang bertujuan memperkuat reputasi positif organisasi dengan menonjolkan nilai-nilai, kontribusi, dan kedekatan emosional dengan publik. Berdasarkan *Situational Crisis Communication Theory (SCCT)* yang dikemukakan Coombs (2007), *bolstering* mencakup tiga bentuk utama, yaitu reminding (mengingatkan publik terhadap jasa organisasi), ingratiation (membangun hubungan positif dengan publik), dan victimage (menunjukkan bahwa organisasi juga terdampak oleh krisis). Dalam konteks TNI, ketiga bentuk strategi ini muncul secara sinergis melalui berbagai kegiatan komunikasi, publikasi, dan simbolisasi nilai yang menegaskan peran TNI sebagai penjaga kedaulatan dan pelindung rakyat.

Strategi *bolstering* TNI tampak kuat melalui upaya mempertahankan citra positif dan reputasi lembaga di tengah isu negatif yang melibatkan sebagian kecil prajurit. TNI aktif mengedepankan narasi bahwa pelanggaran individu tidak dapat menggambarkan nilai dan etos korps secara keseluruhan. Dalam berbagai publikasi resmi, TNI menegaskan komitmennya terhadap nilai “Sapta Marga” dan “Sumpah Prajurit” sebagai simbol moral yang menuntun perilaku personel. Menurut (Fitri et al., 2021) dalam komunikasi krisis lembaga publik, penguatan nilai institusional menjadi langkah penting untuk menjaga kredibilitas moral organisasi di mata masyarakat. Hal ini dilakukan agar publik mampu membedakan antara tindakan individu dan tanggung jawab kelembagaan yang lebih luas.

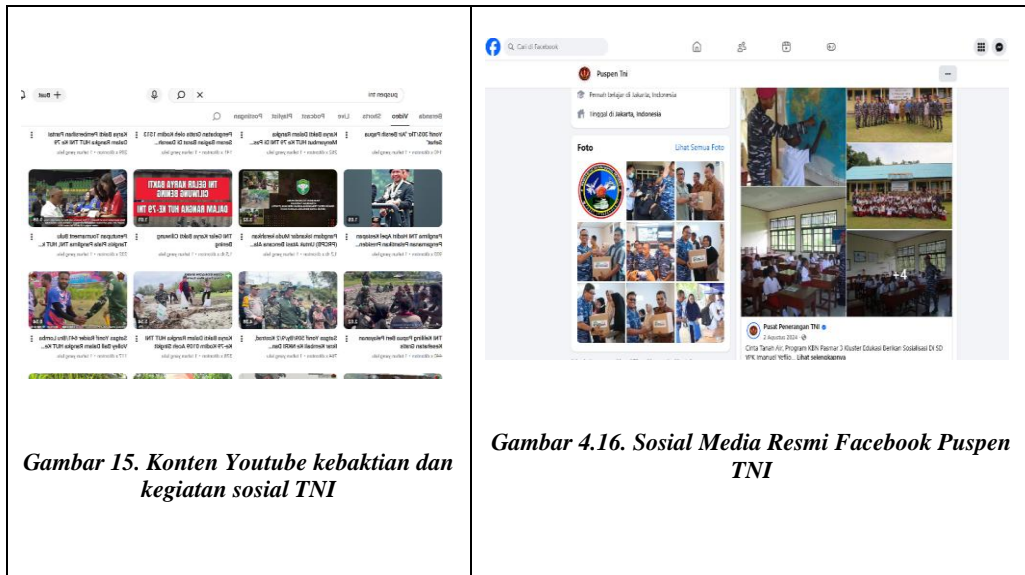
Strategi *bolstering* juga terlihat melalui pola komunikasi eksternal yang proaktif dan bernuansa humanis, khususnya melalui publikasi kegiatan sosial, kemanusiaan, serta operasi non-tempur di berbagai wilayah Indonesia. Aktivitas tersebut berperan sebagai bentuk reminding, yakni mengingatkan publik terhadap kontribusi nyata TNI bagi masyarakat sipil. Pemanfaatan media sosial resmi dilakukan untuk memperluas dokumentasi kegiatan seperti penanganan bencana alam, pelayanan kesehatan gratis, dan keterlibatan dalam program sosial pemerintah selama periode krisis. Penyampaian pesan yang menekankan

keberlanjutan peran sosial institusi berkontribusi pada terjaganya persepsi positif publik, karena keberlangsungan fungsi pengabdian menjadi indikator penting dalam mempertahankan bahkan meningkatkan kepercayaan masyarakat (Aulia et al., 2024)

.Dalam konteks internal, strategi *bolstering* juga diwujudkan melalui penguatan semangat korps dan solidaritas internal prajurit. Berdasarkan hasil wawancara dengan perwira menengah dan staf penerangan, diketahui bahwa TNI melakukan pendekatan motivasional melalui apel kesetiaan, pengarahan komando, dan sosialisasi nilai-nilai kejuangan. Langkah ini dilakukan untuk menghindari demoralisasi internal akibat pemberitaan negatif di media. dalam krisis yang berdampak reputasional, organisasi militer atau lembaga hierarkis memerlukan strategi komunikasi internal yang tidak hanya informatif, tetapi juga afektif. Penguatan nilai-nilai positif dan semangat kolektif menjadi sarana *bolstering* di ranah internal, agar moral dan kepercayaan diri personel tetap terjaga.

Ranah publik menunjukkan bahwa TNI menerapkan strategi ingratiation melalui penguatan hubungan positif dengan masyarakat. Pendekatan tersebut tercermin dalam berbagai kegiatan kemitraan, seperti program TNI Manunggal Membangun Desa (TMMD), bakti sosial bidang kesehatan, serta keterlibatan dalam program pemerintah daerah. Aktivitas tersebut tidak hanya berfungsi sebagai agenda rutin institusional, tetapi juga menjadi sarana komunikasi krisis yang menegaskan kehadiran TNI sebagai institusi yang tetap berpihak pada kepentingan rakyat, terlepas dari isu negatif yang melibatkan sebagian kecil oknum. Penguatan hubungan emosional antara lembaga publik dan masyarakat berperan penting dalam menjaga keberlanjutan kepercayaan, karena manfaat nyata yang dirasakan publik

cenderung memperkuat nilai sosial organisasi dan meredam dampak citra krisis (Irhamdhika et al., 2025).



**Gambar 15. Konten Youtube kebaktian dan kegiatan sosial TNI**

**Gambar 4.16. Sosial Media Resmi Facebook Puspen TNI**

**Sumber : Kanal Sosial Media Resmi Puspen TNI**

Lebih lanjut, bentuk lain dari strategi *bolstering* TNI dapat ditemukan dalam dimensi *victimage*, yakni penekanan bahwa lembaga juga menjadi pihak yang terdampak oleh krisis. Pernyataan resmi yang dikeluarkan oleh Pusat Penerangan TNI (Puspen TNI) secara konsisten menekankan bahwa keterlibatan oknum prajurit dalam judi online merupakan tindakan yang mencederai nilai kehormatan institusi, sehingga lembaga merasa turut dirugikan secara moral. Pendekatan ini sejalan dengan konsep *victimage* dalam SCCT, di mana organisasi menegaskan bahwa ia juga menjadi korban dari perilaku individu yang menyimpang, bukan pelaku utama. Menurut (Fitri et al., 2021), pendekatan *victimage* yang disampaikan dengan tepat dapat menimbulkan empati publik tanpa terkesan mencari pembenaran, asalkan

disertai tindakan nyata untuk memperbaiki keadaan yang dalam hal ini telah dilakukan TNI melalui penegakan disiplin dan reformasi internal.

Strategi *bolstering* TNI juga memperlihatkan integrasi antara komunikasi simbolik dan tindakan nyata dalam upaya menjaga serta memperkuat reputasi institusi di tengah situasi krisis. Dalam berbagai momentum publik, seperti peringatan Hari TNI, kegiatan sosial nasional, maupun agenda seremonial kenegaraan, TNI memanfaatkan simbol-simbol kehormatan seperti bendera satuan, lambang kesetiaan, serta pernyataan moral pimpinan sebagai sarana komunikasi nonverbal untuk menegaskan komitmen nilai dan kedekatan emosional dengan masyarakat. Pendekatan ini sejalan dengan temuan (Nahar, 2020) yang menunjukkan bahwa dalam situasi krisis, komunikasi simbolik dan nonverbal memiliki peran strategis dalam membangun kembali rasa aman, kepercayaan, dan legitimasi publik. Dalam konteks penanganan krisis pandemi Covid-19, pemerintah dinilai berhasil mereduksi kepanikan publik tidak hanya melalui kebijakan teknis dan komunikasi verbal, tetapi juga melalui simbol kepemimpinan, kehadiran negara, serta konsistensi pesan yang disampaikan secara ritualistik dan berulang. Relevansi temuan tersebut dapat ditarik ke konteks TNI, di mana penggunaan simbol dan ritual publik tidak sekadar bersifat seremoni, melainkan menjadi bagian dari strategi komunikasi krisis yang sistematis untuk menghidupkan kembali ikatan emosional antara institusi dan masyarakat. Dengan demikian, *bolstering* yang dilakukan TNI berfungsi sebagai mekanisme penguatan kohesi sosial dan legitimasi moral, terutama ketika institusi berada dalam sorotan akibat krisis reputasi yang dipicu oleh perilaku oknum internal.

Dalam konteks teoritis, penerapan strategi *bolstering* oleh TNI menunjukkan kesesuaian dengan prinsip dasar Situational Crisis Communication Theory (SCCT), khususnya terkait keseimbangan antara tanggung jawab organisasi dan pemeliharaan reputasi. Strategi yang dijalankan tidak semata berfokus pada tindakan korektif melalui pendekatan rebuild, melainkan juga menekankan penguatan reputasi melalui dimensi sosial serta moral. Pendekatan tersebut mencerminkan pemahaman bahwa krisis tidak hanya direspons melalui mekanisme hukuman, tetapi juga melalui proses rekonstruksi reputasi, citra institusi, serta hubungan sosial dengan publik. Efektivitas strategi *bolstering* sangat bergantung

pada kemampuan organisasi membangun narasi positif yang relevan dengan persepsi publik, sehingga narasi mengenai pengabdian, kedisiplinan, serta kesetiaan terhadap negara berfungsi sebagai modal simbolik untuk meredam dampak krisis reputasi (Aulia et al., 2024).

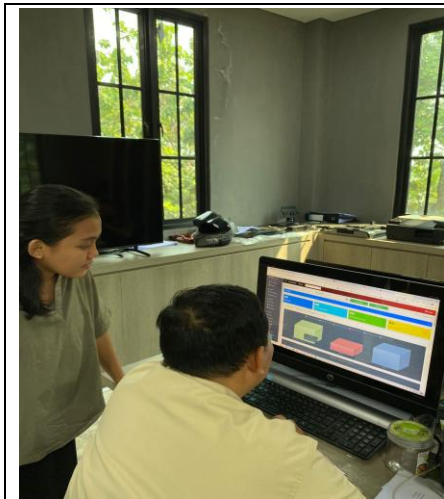
Strategi *bolstering* berperan signifikan dalam menjaga stabilitas reputasi institusi selama masa krisis. Publikasi kegiatan sosial, komunikasi bermuatan moral, serta simbolisasi nilai-nilai kebangsaan digunakan TNI untuk mempertahankan hubungan positif dengan masyarakat luas. Pendekatan tersebut menegaskan bahwa komunikasi krisis yang efektif tidak selalu bersifat defensif, melainkan juga dapat bersifat afirmatif melalui penonjolan kontribusi serta identitas positif lembaga. Strategi *bolstering* yang diterapkan secara berkelanjutan terbukti mampu menggeser fokus publik dari narasi krisis menuju apresiasi terhadap upaya positif organisasi (Fitri et al., 2021).

Pernyataan pejabat TNI dan informan menunjukkan adanya dimensi *bolstering* yang kuat, terutama melalui sikap terbuka dalam mengakui permasalahan serta penekanan pada kebersamaan dan sinergi dengan pemerintah. Narasi yang dibangun tidak diarahkan pada pembelaan institusi semata, melainkan pada penguatan pesan bahwa penanganan judi online merupakan tanggung jawab kolektif. Pendekatan ini mencerminkan pentingnya membangun narasi kebersamaan agar lembaga publik tidak terjebak dalam framing negatif di tengah arus informasi yang semakin kompleks (Rachmawati, 2023).

Selain itu, pengelolaan krisis kepercayaan publik di era digital menuntut respons yang terbuka, komunikatif, dan jujur. Prinsip tersebut tercermin dalam upaya TNI menyampaikan klarifikasi secara terbuka kepada publik, menegaskan bahwa tindakan disipliner dilakukan secara konsisten, serta mengimbau masyarakat agar tidak mudah terprovokasi oleh informasi yang tidak terverifikasi. Transparansi dalam komunikasi ini berfungsi sebagai bentuk *bolstering* yang memperkuat persepsi positif publik bahwa TNI memiliki komitmen serius dalam menangani permasalahan internal secara bertanggung jawab (Irhamdhika et al., 2025).

Demikian, strategi *bolstering* TNI merupakan bentuk komunikasi krisis yang berorientasi pada pemeliharaan legitimasi dan penguatan persepsi publik. Strategi ini beroperasi secara paralel dengan *rebuild*, dimana TNI tidak hanya

memperbaiki kesalahan, tetapi juga memperkuat aspek-aspek positif yang telah lama menjadi identitasnya sebagai penjaga kedaulatan dan pelindung rakyat. Melalui pendekatan yang seimbang antara tindakan korektif dan afirmatif, TNI berhasil menunjukkan bahwa kepercayaan publik tidak hanya dipertahankan melalui hukuman dan regulasi, tetapi juga melalui keberlanjutan pengabdian dan simbol moral yang mengakar dalam budaya militernya.



**Gambar 4.17. Pemantauan Media Sosial untuk pengendalian narasi publik**



**Gambar 4.18. Publikasi keanggotaan yang meraih prestasi**

**Sumber : Peneliti (2025)**

#### **4.3.5 Sinergi Rebuild dan Bolstering**

Strategi *rebuild* dan *bolstering* tidak berdiri sendiri, melainkan saling melengkapi. *Rebuild* menekankan aspek korektif, sementara *bolstering* menekankan aspek afirmatif. Dalam konteks TNI, kombinasi keduanya penting karena hanya dengan sanksi (*rebuild*) saja, publik mungkin masih menilai TNI sebagai institusi bermasalah. Sebaliknya, jika hanya dengan *bolstering*, publik bisa menilai TNI sedang menutupi masalah. Kombinasi Strategi ini terlihat dari cara TNI mengumumkan sanksi terhadap pelanggar, sekaligus mempublikasikan berbagai kegiatan sosial, edukasi, dan sinergi dengan masyarakat. Dengan demikian, publik menerima pesan ganda: 1) TNI serius menegakkan disiplin, 2) TNI tetap berkomitmen pada rakyat.

Sinergi antara strategi *rebuild* dan *bolstering* tampak jelas dalam cara TNI mengelola krisis reputasi akibat kasus judi online. Strategi *rebuild*

diwujudkan melalui langkah-langkah perbaikan institusional yang bersifat konkret, seperti penerapan sanksi dan penguatan regulasi formal. Sementara itu, strategi bolstering berfungsi memperkuat persepsi publik bahwa TNI tetap menjunjung tinggi nilai moral dan komitmen etis sebagai institusi negara. Kombinasi antara pendekatan tindakan nyata (*hard approach*) dan komunikasi persuasif (*soft approach*) menjadi landasan penting dalam upaya pemulihan kepercayaan publik (Pandiangan & Ratnasari, 2023).

Reputasi organisasi tidak dapat dibangun hanya melalui tindakan represif atau kampanye positif yang bersifat sementara, melainkan memerlukan pola komunikasi yang konsisten, menyeluruh, dan berkesinambungan. Dalam konteks ini, praktik TNI yang mengintegrasikan disiplin internal, publikasi kegiatan sosial, pembentukan Satuan Tugas Judi Online, serta komunikasi dua arah dengan masyarakat menunjukkan penerapan prinsip komunikasi korporat yang holistik. Pendekatan tersebut memperlihatkan bahwa pengelolaan reputasi dilakukan secara terencana dan berkelanjutan (Diah, 2021).

Lebih lanjut, Narasi kebersamaan menjadi kunci dalam membangun kepercayaan kembali setelah krisis. Dengan menekankan sinergi TNI pemerintah dalam pemberantasan judi online, TNI bukan hanya memperbaiki reputasi internal, tetapi juga menguatkan legitimasi sebagai bagian dari sistem pertahanan negara yang bermartabat (Rachmawati, 2023). Demikian, strategi TNI tidak dapat dipandang sebagai dua pendekatan yang terpisah. *Rebuild* memberikan legitimasi tindakan, sementara *bolstering* memperkuat narasi moral. Kombinasi keduanya menghadirkan proses pemulihan reputasi yang lebih komprehensif, karena publik tidak hanya melihat bahwa masalah diselesaikan secara hukum, tetapi juga diyakinkan bahwa institusi memiliki nilai dan komitmen yang kuat untuk memperbaiki diri.

Dalam konteks *Situational Crisis Communication Theory (SCCT)* yang dikembangkan oleh Coombs, strategi *Rebuild* digunakan ketika organisasi memiliki tanggung jawab tinggi terhadap terjadinya krisis. Strategi ini berfokus pada pemulihan kepercayaan publik melalui tindakan korektif, permintaan maaf, dan transparansi kebijakan. Dalam kasus TNI, pendekatan

ini tercermin melalui langkah institusional seperti penegakan hukum terhadap personil yang terlibat, penyusunan surat keputusan Panglima TNI terkait pembentukan satuan tugas pemberantasan judi online, serta publikasi hasil penindakan melalui kanal media resmi. Pendekatan tersebut memperlihatkan bahwa TNI tidak hanya mengelola krisis sebagai persoalan reputasi, tetapi juga sebagai momentum evaluasi kelembagaan.

Temuan penelitian ini menunjukkan keselarasan dengan kajian mengenai strategi komunikasi krisis pada lembaga publik yang menghadapi krisis bermuatan moral. Penanganan krisis pada konteks tersebut menuntut organisasi untuk menonjolkan pengambilan tanggung jawab (*responsibility taking*) serta pelaksanaan tindakan korektif secara tegas agar publik menilai institusi memiliki integritas dan komitmen terhadap nilai etika. Pendekatan serupa tercermin dalam langkah TNI yang mengedepankan transparansi serta pemberian sanksi hukum terhadap pelanggaran yang terjadi, sehingga menunjukkan penerapan strategi *rebuild* yang adaptif terhadap ekspektasi publik. Praktik tersebut berperan dalam memperkuat legitimasi moral lembaga di tengah tekanan dan guncangan reputasi (Najib, 2023).

Sementara itu, Strategi *bolstering* juga dijalankan melalui komunikasi yang menekankan nilai-nilai positif institusi, seperti profesionalisme, pengabdian, dan kontribusi sosial. Pendekatan ini berfungsi menjaga keseimbangan antara persepsi negatif akibat krisis dan memori publik terhadap reputasi positif organisasi yang telah terbentuk sebelumnya. Penguatan kembali rekam jejak positif menjadi relevan ketika organisasi memiliki modal reputasi yang kuat sebelum krisis terjadi. Implementasi strategi tersebut tampak melalui publikasi kegiatan sosial, partisipasi dalam latihan gabungan internasional, serta kampanye digital mengenai nilai kedisiplinan prajurit. Praktik ini tidak sekadar berorientasi pada pencitraan, melainkan menjadi mekanisme untuk mempertahankan *moral capital* lembaga militer di mata masyarakat sipil (Fitri et al., 2021).

Selain itu, fenomena krisis kepercayaan publik di era digital menunjukkan bahwa strategi komunikasi krisis yang efektif perlu diarahkan pada upaya pemulihan kepercayaan (*restorative trust building*). Dalam

konteks media sosial, opini publik terbentuk secara cepat dan dinamis, sehingga lembaga publik dituntut untuk mengelola arus informasi dengan mengedepankan keterbukaan, konsistensi pesan, serta empati dalam penyampaian komunikasi. Kondisi ini menempatkan pengelolaan komunikasi digital sebagai elemen penting dalam menjaga legitimasi institusi (Irhamdhika et al., 2025). Praktik komunikasi yang dilakukan TNI menunjukkan penerapan prinsip tersebut melalui penyampaian klarifikasi publik secara aktif, baik melalui konferensi pers maupun konten edukatif yang disebarluaskan pada kanal resmi institusi. Pendekatan ini mencerminkan strategi *bolstering* yang disesuaikan dengan karakteristik krisis di era digital, di mana kecepatan respons dan transparansi informasi menjadi faktor utama dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan publik terhadap institusi negara.

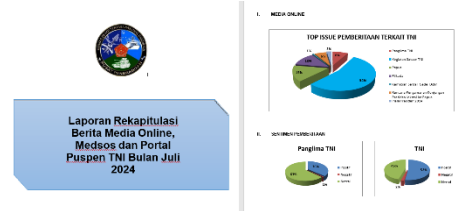
Secara teoritis, penerapan dua strategi tersebut mengindikasikan bahwa TNI memahami pentingnya keseimbangan antara responsibility management (*Rebuild*) dan reputation reinforcement (*Bolstering*). Keduanya saling melengkapi dalam menjaga kepercayaan publik. *Rebuild* berfungsi memperbaiki persepsi negatif akibat kesalahan, sementara *Bolstering* meneguhkan identitas institusional dan mencegah penurunan kepercayaan jangka panjang. Pendekatan kombinitif ini juga mencerminkan pergeseran paradigma komunikasi krisis di lembaga publik Indonesia, dari model defensif menuju model partisipatif dan akuntabel.

Demikian, hasil penelitian ini memperkuat pandangan bahwa strategi komunikasi krisis yang efektif tidak hanya bergantung pada tindakan korektif, tetapi juga pada kemampuan organisasi mempertahankan narasi positif yang kredibel. TNI melalui Puspen TNI telah mengimplementasikan langkah-langkah komunikasi krisis yang selaras dengan prinsip SCCT, di mana

tindakan konkret dan komunikasi moral menjadi fondasi utama pemulihan reputasi lembaga.



*Gambar 4.19. Komunikasi internal dan pengendalian narasi publik*



*Gambar 4.20. Laporan Perkembangan setiap platform sosial media*

*Sumber : Peneliti (2025)*

#### 4.3.6 Manajemen Krisis Serta Peran Public Relation Dalam Membangun Reputasi

Public Relations (PR) memiliki peran strategis dalam menangani krisis. PR tidak sekadar menjadi penghubung antara organisasi dan publik, tetapi juga berfungsi sebagai pengelola persepsi dan penjaga reputasi jangka panjang. Komunikasi krisis, sebagai bagian dari fungsi PR, bertujuan meminimalkan kerusakan reputasi dan mempertahankan kepercayaan dari publik serta pemangku kepentingan. PR dalam kasus TNI berfungsi untuk menekankan bahwa keterlibatan oknum prajurit dalam judi online adalah pelanggaran individu, bukan representasi dari institusi. PR juga memiliki tugas untuk mengendalikan narasi media, mencegah disinformasi, serta memastikan publik memahami langkah-langkah konkret yang diambil organisasi. Di sinilah hubungan erat antara Teori *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) dengan peran PR dalam membangun reputasi TNI, karena strategi komunikasi yang diambil bukan sekadar untuk meredam krisis sesaat, tetapi juga untuk membangun kembali kepercayaan publik secara berkelanjutan. Pengendalian narasi Menurut (R. N. A. Putri & Andhita, 2023) Penggunaan media sosial secara aktif untuk memberikan informasi rutin membantu mempertahankan kepercayaan publik di tengah krisis. Dalam konteks TNI, penggunaan media internal Penerangan Pasukan (Puspen) maupun eksternal seperti media massa dan akun resmi berfungsi tidak hanya sebagai sarana klarifikasi, tetapi juga sebagai penguat reputasi jangka panjang.

Peran Public Relations (PR) menjadi kunci dalam menjaga legitimasi organisasi di mata publik. PR tidak hanya bertugas menyampaikan pesan organisasi, tetapi juga mengelola persepsi, mengendalikan isu, serta menjembatani komunikasi dua arah dengan masyarakat. Menurut (Cea et al., 2020) pemilihan strategi komunikasi harus selaras dengan tingkat tanggung jawab organisasi, sesuai prinsip *Situational Crisis Communication Theory*. Jadi dalam kasus TNI, Peran Public Relation harus menekankan bahwa keterlibatan oknum prajurit dalam judi online merupakan pelanggaran individu, bukan cerminan instansi.

Hubungan antara Teori SCCT dan peran PR dalam membangun reputasi TNI dapat dipahami secara sinergis. *Situational Crisis Communication*

*Theory* memberi kerangka tentang bagaimana organisasi seharusnya merespons krisis berdasarkan persepsi publik, sementara PR bertugas menerjemahkan strategi tersebut ke dalam komunikasi yang meyakinkan dan konsisten. TNI menunjukkan langkah konkret dengan menindak tegas pelanggar, membentuk Satgas Judi Online, melakukan sosialisasi, serta memberikan klarifikasi publik. Konsistensi antara komunikasi dan tindakan nyata inilah yang membentuk fondasi utama dalam menjaga dan membangun reputasi jangka panjang. Oleh karena itu, strategi manajemen krisis TNI dalam kasus judi online tidak dapat dipahami sekadar sebagai respons sesaat, melainkan bagian dari upaya sistematis membangun reputasi institusi. Peran PR yang kuat dalam mengendalikan narasi, memastikan transparansi, dan menjaga komunikasi dua arah dengan publik menjadi faktor kunci dalam mewujudkan kepercayaan berkelanjutan, dalam konteks TNI sangat strategis, khususnya dalam mengendalikan narasi dan memastikan transparansi informasi kepada publik.

Dalam menghadapi krisis akibat keterlibatan oknum prajurit dalam praktik judi online, PR berfungsi sebagai pengatur alur komunikasi sehingga setiap pesan yang disampaikan konsisten dengan langkah nyata institusi, termasuk penegakan sanksi dan pembentukan Satgas Judi Online. Dengan pengendalian narasi yang tepat, TNI mampu menata persepsi publik, mencegah disinformasi, serta menegaskan bahwa pelanggaran merupakan tindakan individu, bukan cerminan keseluruhan institusi. Transparansi ditunjukkan melalui publikasi resmi, penyampaian klarifikasi publik, sosialisasi kebijakan, dan komunikasi internal yang sistematis, sehingga masyarakat dapat menilai kredibilitas tindakan TNI secara jelas. Hal ini sejalan dengan temuan (Febrianti et al., 2024) yang menekankan bahwa PR yang efektif dalam krisis tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga mengelola persepsi dan membangun kepercayaan melalui transparansi. Dengan pendekatan ini, PR TNI tidak sekadar merespons krisis secara reaktif, tetapi juga menjalankan strategi jangka panjang untuk mempertahankan reputasi institusi, memastikan kepercayaan

publik tetap terjaga, dan memperkuat legitimasi moral TNI sebagai organisasi yang akuntabel dan profesional.

*Public Relations* (PR) memiliki peran krusial dalam manajemen krisis, khususnya dalam konteks lembaga publik seperti TNI, di mana reputasi institusi merupakan aset strategis yang harus dijaga secara berkesinambungan. PR tidak hanya berfungsi sebagai penghubung antara organisasi dan publik, tetapi juga sebagai pengelola persepsi, penjaga reputasi jangka panjang, dan mediator dalam menyampaikan informasi yang akurat dan terpercaya (Amali, 2019). Dalam kasus keterlibatan oknum prajurit TNI dalam praktik judi online, PR menjadi instrumen penting untuk menegaskan bahwa pelanggaran yang terjadi bersifat individu dan tidak mewakili institusi secara keseluruhan.

Pemanfaatan media sosial secara aktif oleh institusi publik dinilai mampu membantu mempertahankan kepercayaan masyarakat selama situasi krisis. Praktik tersebut sejalan dengan pola kerja kehumasan TNI yang mengoptimalkan berbagai kanal komunikasi, baik internal melalui Penerangan Pasukan (Puspen) maupun eksternal melalui media massa dan akun resmi, untuk menyampaikan informasi terkait langkah-langkah korektif yang telah dilakukan. Pola komunikasi tersebut tidak hanya berorientasi pada klarifikasi fakta, tetapi juga diarahkan pada penguatan reputasi jangka panjang melalui pesan yang konsisten mengenai komitmen terhadap disiplin, profesionalisme, serta kepedulian sosial (R. N. A. Putri & Andhita, 2021).

Peran public relations pada era digital menuntut kemampuan mengelola krisis secara efektif melalui kanal daring, termasuk penerapan komunikasi dua arah untuk merespons pertanyaan publik, memberikan klarifikasi isu, serta menangkal disinformasi yang berpotensi merusak reputasi institusi. Konteks ini tercermin pada praktik kehumasan TNI yang memanfaatkan media sosial tidak hanya sebagai sarana klarifikasi, tetapi juga sebagai medium untuk menonjolkan nilai-nilai positif organisasi, seperti operasi kemanusiaan, kegiatan sosial, serta bantuan kepada masyarakat. Pendekatan tersebut mencerminkan prinsip bolstering dalam kerangka SCCT, yaitu penggunaan

narasi positif untuk menyeimbangkan persepsi publik terhadap isu negatif yang berkembang (M. T. Lestari et al., 2020)

Keterlibatan public relations sejak tahap awal manajemen isu dipandang sebagai elemen penting dalam mencegah eskalasi krisis, bukan sekadar respons ketika krisis telah terjadi. Pendekatan proaktif tersebut terlihat melalui upaya kehumasan TNI dalam melakukan edukasi internal dan eksternal, penyampaian klarifikasi secara terbuka, serta penyusunan strategi komunikasi kontingensi guna menghadapi potensi risiko reputasi. Kombinasi langkah preventif, edukatif, dan publikasi yang transparan membentuk mekanisme komunikasi krisis yang solid, sehingga publik dapat menilai kredibilitas organisasi berdasarkan bukti nyata, bukan sekadar retorika institusional (Sulastriamah Fia, Hamdani Ridwan, 2025)

Secara sinergis, peran PR dalam konteks TNI tidak hanya meliputi pengendalian narasi media dan publikasi informasi, tetapi juga pemantauan persepsi publik, penguatan citra moral, dan peneguhan legitimasi institusi melalui kombinasi strategi *rebuild* dan *bolstering*. Dengan memastikan konsistensi antara pesan dan tindakan, PR dapat membangun kepercayaan publik secara berkelanjutan, sekaligus menegaskan bahwa institusi tetap memegang prinsip transparansi, akuntabilitas, dan profesionalisme. Hal ini sesuai dengan temuan (Amali, 2019) dan (M. T. Lestari et al., 2020) bahwa efektivitas komunikasi krisis ditentukan oleh kemampuan PR untuk memadukan respons korektif dengan publikasi pesan positif yang konsisten dan kredibel.

Selain itu, fungsi Public Relations TNI memanfaatkan komunikasi dua arah melalui media digital untuk merespons komentar masyarakat, menyampaikan klarifikasi, serta menjelaskan langkah-langkah penanganan yang telah dilakukan. Pendekatan ini menunjukkan keterbukaan institusi dalam mengelola komunikasi krisis sekaligus mencegah berkembangnya informasi yang keliru di ruang publik. Melalui keterlibatan aktif masyarakat dalam proses komunikasi, institusi tidak hanya diposisikan sebagai pengelola krisis, tetapi juga sebagai aktor moral dan sosial yang responsif serta transparan. Praktik

tersebut berkontribusi pada peningkatan legitimasi organisasi dan penguatan kepercayaan publik (Sulastriamah Fia, Hamdani Ridwan, 2025).

Demikian, dapat disimpulkan bahwa PR berperan strategis dalam memulihkan reputasi TNI melalui pendekatan holistik yang mencakup klarifikasi fakta, penguatan citra positif, edukasi internal dan eksternal, serta komunikasi dua arah yang partisipatif. Sinergi antara strategi *rebuild* yang menekankan akuntabilitas dan koreksi, dengan *bolstering* yang menekankan nilai-nilai positif dan kontribusi sosial, menjadi fondasi utama dalam membangun kembali kepercayaan publik. Pendekatan ini memastikan bahwa manajemen krisis TNI bukan sekadar respons sesaat, melainkan proses sistematis untuk memulihkan dan memperkuat reputasi institusi secara berkelanjutan, sebagaimana diperkuat oleh studi (Amali, 2019), (M. T. Lestari et al., 2020), dan (Sulastriamah Fia, Hamdani Ridwan, 2025).

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penanganan kasus judi online yang melibatkan oknum prajurit TNI menunjukkan bahwa strategi komunikasi krisis perlu disesuaikan dengan karakteristik krisis yang bersifat *preventable crisis*. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa krisis ini menempatkan institusi TNI pada tingkat atribusi tanggung jawab yang tinggi di mata publik. Kondisi tersebut menuntut respons komunikasi krisis yang tidak bersifat defensif, melainkan menekankan pengakuan tanggung jawab institusional sebagai fondasi utama dalam upaya pemulihan reputasi. Merespons situasi tersebut, TNI menerapkan strategi *rebuild* sebagai pendekatan utama dalam komunikasi krisis. Strategi ini diwujudkan melalui penegakan hukum dan disiplin terhadap prajurit yang terlibat judi online, pembentukan kebijakan struktural seperti Satuan Tugas Pemberantasan Judi Online, serta penyampaian informasi resmi kepada publik secara terbuka. Temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan strategi *rebuild* berfungsi sebagai bentuk akuntabilitas institusional yang memperkuat kepercayaan publik dan menegaskan keseriusan TNI dalam memperbaiki sistem internal organisasi.

Selain strategi *rebuild*, TNI juga menerapkan strategi *bolstering* sebagai pendekatan pendukung dalam menjaga dan memperkuat reputasi institusi. Strategi *bolstering* dijalankan dengan menegaskan kembali nilai, peran, dan kontribusi positif TNI melalui kegiatan sosial, kemanusiaan, serta pengabdian kepada masyarakat, sekaligus menekankan bahwa pelanggaran yang terjadi merupakan tindakan individu dan tidak merepresentasikan nilai institusi secara keseluruhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi ini berperan menyeimbangkan persepsi negatif publik tanpa mengaburkan tanggung jawab institusional.

Sinergi antara strategi *rebuild* dan *bolstering* menjadi kunci dalam proses pemulihan dan pembangunan reputasi TNI. Strategi *rebuild* memberikan

legitimasi melalui tindakan korektif dan kebijakan struktural, sementara strategi *bolstering* memperkuat dimensi simbolik dan emosional reputasi institusi. Kombinasi kedua strategi tersebut memungkinkan TNI mengelola krisis secara lebih komprehensif dan berkelanjutan.

Peran Public Relations (PR) TNI muncul sebagai elemen strategis dalam mengoordinasikan penerapan strategi komunikasi krisis. PR berfungsi sebagai pengelola narasi krisis yang memastikan konsistensi pesan antara kebijakan internal dan komunikasi publik, sekaligus memanfaatkan media digital untuk menyampaikan informasi secara cepat dan transparan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran PR berkontribusi dalam mengendalikan eskalasi isu serta mendukung proses pemulihan reputasi institusi secara bertahap.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi komunikasi krisis TNI dalam penanganan kasus judi online telah selaras dengan kerangka *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT). Penerapan strategi *rebuild* sebagai pendekatan utama yang didukung oleh strategi *bolstering* menunjukkan bahwa komunikasi krisis tidak hanya berfungsi sebagai respons terhadap situasi krisis, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam membangun dan menjaga reputasi institusi dalam jangka panjang.

## 5.2 Saran

### Saran Praktis

1. Berdasarkan hasil penelitian, TNI disarankan untuk menyusun dan mengimplementasikan pedoman komunikasi krisis yang terstandar dalam penanganan pelanggaran disiplin prajurit, khususnya yang berkaitan dengan judi online. Pedoman tersebut perlu menekankan kejelasan alur komunikasi, konsistensi pesan, serta keterbukaan informasi agar respons institusi terhadap krisis dapat dipahami secara jelas oleh publik. Selain itu, TNI disarankan untuk memperkuat peran fungsi Public Relations (PR) dalam pengelolaan komunikasi krisis dengan memastikan koordinasi yang efektif antara pimpinan, satuan kerja, dan media. Penguatan literasi digital serta pembinaan moral

prajurit juga perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai langkah preventif untuk mencegah terulangnya krisis serupa dan menjaga reputasi institusi dalam jangka panjang.

### **Saran Akademis**

1. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas kajian strategi komunikasi krisis pada institusi militer atau pemerintahan dengan tetap menggunakan pendekatan kualitatif, sehingga dapat menggali dinamika komunikasi krisis secara lebih mendalam dalam konteks kelembagaan negara. Penelitian lanjutan dapat melibatkan informan yang lebih beragam serta memperluas objek kajian pada jenis krisis yang berbeda untuk memperoleh perspektif yang lebih komprehensif. Selain itu, penelitian berikutnya dapat mengembangkan analisis perbandingan strategi komunikasi krisis antar institusi atau antar kasus untuk mengidentifikasi pola, model, dan praktik terbaik dalam pengelolaan reputasi organisasi publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, L., Nurmalasari, E., & Astuty, W. (2023). Corporate Social Responsibility Dan Risiko Investasi Terhadap Reputasi Perusahaan Dengan Profitabilitas Sebagai Variabel Intervening. *Owner: Riset Dan Jurnal Akuntansi*, 7(1), 687–699.
- Amali, M. T. (2019). *Situational Crisis Communication Theory*. 116–134.
- Andani, V., & Sanga, P. (2025). *PERAN PSIKOLOGI SOSIAL DALAM PEMBENTUKAN PERILAKU KRIMINAL*. 14(1), 1–10.
- Andhita, C., & Gunasih, A. (2025). *Strategi Komunikasi Biro Humas KPK Dalam Meningkatkan Reputasi Lembaga Melalui Aktivitas Media Relations*. 9(1), 176–185.
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Aritma, W., & Widiyatmo, E. (2023). *STRATEGI KOMUNIKASI KRISIS HUMAS PEMKAB NGANJUK DALAM PEMULIHAN CITRA PASCA KASUS KORUPSI*. 2(2), 124–139.
- Artis, S. A. (2011). Strategi Komunikasi Public Relations. *Jurnal Sosial Budaya*, 8(02), 212.
- Asriadi, A. (2021). *Analisis Kecanduan Judi Online (Studi Kasus Pada Siswa SMK An Nas Mandai Maros Kabupaten Maros)*. UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR.
- Aulia, N. Z., Putri, M. L., & Sutjipto, V. W. (2024). *Strategi komunikasi krisis sekolah dalam menangani wabah cacar air di Tangerang Selatan*. 2(1), 212–229.
- Cea, K., Silalahi, R. R., & Nadya, R. (2020). *STRATEGI MANAJEMEN KRISIS PUBLIC RELATIONS KOMISI PERLINDUNGAN ANAK INDONESIA (KPAI)*. 1(3), 228–236.
- Chaerunisa, F., & Nugrahani, R. U. (2023). Analisis Aktivitas Komunikasi Krisis TNI dalam Menyikapi Kasus Penyerangan Polsek Ciracas oleh Oknum TNI pada Tanggal 29 Agustus 2020. *EProceedings ...*, 10(4), 2768–2772. <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/download/20922/20166>
- Diah, P. (2021). *PEMBENTUKAN REPUTASI ORGANISASI MELALUI TOTAL CORPORATE COMMUNICATION*. 6(9).
- Farizi Ahmad, Hartana, P. A. H. S. (2024). *Kemudahan dan Kebebasan Mengakses Judi Online di Jejaring Sosial Media Bagi Seluruh Kalangan Masyarakat Indonesia*. 2(12), 1–9.
- Fathya Zana, Karinda Azista, P. A. (2021). Teori Komunikasi Krisis Situasional: Strategi Komunikasi Pemerintah Dan Walhi Dalam Penanganan Asap Riau Tahun 2015. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(8), 1–23.
- Febriani, E. (2010). *AKTIVITAS PUBLIC RELATIONS DALAM INSTITUSI TENTARA NASIONAL INDONESIA ANGKATAN LAUT (STUDI: PENYELENGGARAAN KEGIATAN OPEN SHIP KRI SPICA-934 SATSURVEI PUSHIDROSAL)*.

- Febrianti, A. P., Imsa, M. A., & Rizki, M. F. (2024). *PUBLIC RELATIONS MENANGANI KRISIS DI PT JAKARTA UTILITAS PROPERTINDO*. 7, 9030–9038.
- Fitri, N., Karim, A., & Rachmawati, F. (2021). *Strategi Komunikasi Krisis Maskapai Penerbangan di Indonesia (Studi Analisis Komunikasi Krisis Adam Air, Air Asia dan Sriwijaya Air dalam Menghadapi Krisis Kecelakaan Pesawat melalui Prespektif Komunikasi Islam*. 1, 89–104.
- INDONESIA, C. (2024). *Deret Kasus Judi Online yang Libatkan Anggota TNI/Polri*. CNN Indonesia.
- Indonesiadefense.com. (2024). *Darurat Judi Online di Tubuh TNI, Apakah Karena Faktor Kesejahteraan?* Indonesiadefense.Com. <https://indonesiadefense.com/darurat-judi-online-di-tubuh-tni-apakah-karena-faktor-kesejahteraan/>
- Irhamdhika, G., Iman, N., Hidayah, E., Ariska, Y., Ningtyas, D. A., & Sari, A. (2025). *Krisis Kepercayaan Publik : Fenomena # Kaburajadulu Dan Peran Humas Pemerintah Dalam Merespons Cancel Culture*. 6(April), 7–15.
- Irwanti, M. (2023). *MANAJEMEN KRISIS KOMUNIKASI (Tinjauan Teoritis dan Praktis)*.
- Iskandar, I. N., Hidayat, D. R., & Priyatna, C. C. (2021). Strategi Komunikasi Krisis DPR RI Menggunakan Instagram Menghadapi Penolakan RUU Cipta Kerja. *Aspirasi: Jurnal Masalah-Masalah Sosial*, 12(2). <https://doi.org/10.46807/aspirasi.v12i2.2413>
- Kahardja, I. W. (2022). Strategi Komunikasi Mempertahankan Reputasi Organisasi dalam Manajemen Krisis dengan Menggunakan Teori Komunikasi Krisis Situasional. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(1). <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i1.5738>
- Kurniawan Candra Guzman, N. O. (2018). STRATEGI KOMUNIKASI EKSTERNAL UNTUK MENUNJANG CITRA LEMBAGA. *Economic Education Analysis Journal*.
- Laras, A., Salvabillah, N., Caroline, C., Delas, J., Dinda, F., & Finanto, M. (2024). Analisis Dampak Judi Online di Indonesia. *Concept: Journal of Social Humanities and Education*, 3(2), 320–331. <https://doi.org/10.55606/concept.v3i2.1304>
- Lestari, A. D., Suberi, M., & Anom, L. (2022). Pemanfaatan Limbah Bawang Merah Untuk Pembuatan Media Tanam Di Desa Jamberejo Kecamatan Kedungadem Kabupaten Bojonegoro. *Jurnal Manajemen Dan Penelitian Akuntansi*, 15(2), 79–84.
- Lestari, M. T., Purnama, H., & Anggraini, C. (2020). *APAKAH PRAKTIK PUBLIC RELATIONS SUDAH SIAP ARE PUBLIC RELATIONS PRACTICES READY TO MANAGE COMMUNICATION CRISIS IN THE 4 . 0 ERA ?* 8(2), 122–133.
- Lubis, F. H., Pane, M., & Irwansyah. (2023). *Fenomena Judi Online di Kalangan Remaja dan Faktor penyebab Maraknya Serta Pandangan Hukum Positif dan Hukum Islam (Maqashid Syariah)*. 5, 2655–2663.
- Meltareza, R., & Sagara, P. (2025). *Manajemen Komunikasi Krisis dalam Acara Konser Musik Playlist Live Festival 2024*. 11(April), 33–49.
- Mere, K., & Wisnuwardhana. (2025). *Strategi Manajemen Krisis Komunikasi Perusahaan di Era Disinformasi Media Sosial Corporate Crisis*

- Communication Management Strategy in the Era of Social*. 6, 1327–1335.
- Nahar, L. (2020). *KOMUNIKASI KRISIS PEMERINTAH INDONESIA MENGHADAPI PANDEMI COVID-19*. 5(1), 553–566.
- Najib, M. A. R. (2023). *Strategi Komunikasi Krisis BKN terhadap Kecurangan Seleksi Calon Aparatur Sipil Negara Tahun 2021*. 4(1).
- Palguna, F. A. (2024). *Pemblokiran Situs Judi Online Dinilai Kurang Efektif, Kenapa Bukan Buru Bandar Judi sebagai Prioritas?* Tempo. <https://www.tempo.co/hukum/pemblokiran-situs-judi-online-dinilai-kurang-efektif-kenapa-bukan-buru-bandar-judi-sebagai-prioritas--8647>
- Pandiangan, C. U. A., & Ratnasari, E. (2023). *HUMAS PEMERINTAH DAN TRANSPARANSI INFORMASI UNTUK MEMBANGUN KEPERCAYAAN PUBLIK*. 7(2), 155–168.
- Pinasti, C. A., & Puspitosari, H. (2023). *Tinjauan Yuridis Terhadap Perjudian Online Jenis Dingdong Perspektif Hukum Pidana di Indonesia (Studi Putusan Nomor 2/Pid.B/2022/PN Rtg Provinsi Nusa Tenggara Timur)*. 2(1), 45–55.
- Puspitasari, S. A., & Afifi, S. (2022). Analisis Strategi Komunikasi Krisis Klinik Kesehatan Gigi di Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Mahasiswa Komunikasi Cantrik*, 2(1), 63–80. <https://doi.org/10.20885/cantrik.vol2.iss1.art6>
- Putri, G. H. (2022). *Strategi Public Relation dalam Membangun Reputasi PT. Bhinneka Dwi Persada Melalui Aksi Sosial*. Institut Teknologi dan Bisnis Kalbis.
- Putri, R. N. A., & Andhita, P. R. (2021). *STRATEGI KOMUNIKASI KRISIS PENGELOLA DESA WISATA DAM JATI DALAM MENGHADAPI PANDEMI COVID-19*. 4(2), 237–248.
- Putri, R. N. A., & Andhita, P. R. (2023). *Strategi PT Qianna Komunikasi Indonesia dalam Membangun Reputasi Strategy of PT Qianna Komunikasi Indonesia in Building Reputation*. 9(2). <https://doi.org/10.31289/symbolika.v9i2.10203>
- Rachmawati, F. (2023). *Strategi Humas Pemerintah dalam Pengelolaan Managemen Isu Era Post Truth*. 11(1), 114–127.
- Raharjo, A. S., Syahir, F. H., Nadjima, A. R., Irvan, M., Viano, N., Rahman, H. A., Adam, D., & Pammuji, P. (2024). Analisis Lemahnya Penegakkan Hukum dari Kausalitas Maraknya Agen Judi Online di Indonesia. *Media Hukum Indonesia*, 2(3), 254–259. <https://ojs.daarulhuda.or.id/index.php/MHI/index>
- Rahmawati, O. D., Fitria, N., & Mujab, S. (2023). *STRATEGI MANAJEMEN ISU DAN KOMUNIKASI KRISIS MCDONALD'S INDONESIA YANG TERKENA IMBAS INFORMASI HOAKS FATWA MUI TERKAIT HARAMNYA MEMBELI PRODUK ISRAEL*. 1, 221–226.
- Rizky Fadilla, A., & Ayu Wulandari, P. (2023). Literature Review Analisis Data Kualitatif: Tahap Pengumpulan Data. *Mitita Jurnal Penelitian*, 1(No 3), 34–46.
- Rustamana, A., Wahyuningsih, P., Azka, M. F., & Wahyu, P. (2024). Penelitian Metode Kuantitatif. *Sindoro Cendikia Pendidikan*, 5(6), 1–10.
- Sari Filia, F., Bakti, I., & Perbawasari, S. (2025). *Strategi Komunikasi Krisis PT Telkom dalam Mempertahankan Reputasi Perusahaan Akibat Gangguan Jaringan Internet di Kabupaten Merauke Fifi*. 8090, 207–222. <https://doi.org/10.22219/jurnalsospol.v11i2.39884>
- Shabrina, D. (2024). *97 Ribu Personel TNI dan Polri Diduga Terlibat Judi Online, Ini Kata Menko Polkam Budi Gunawan*. Tempo.

- [https://www.tempo.co/hukum/97-ribu-personel-tni-dan-polri-diduga-terlibat-judi-online-ini-kata-menko-polkam-budi-gunawan-1166751#google\\_vignette](https://www.tempo.co/hukum/97-ribu-personel-tni-dan-polri-diduga-terlibat-judi-online-ini-kata-menko-polkam-budi-gunawan-1166751#google_vignette)
- Sulastriamah Fia, Hamdani Ridwan, S. H. S. (2025). *Peran Strategis Public Relations dalam Manajemen Isu dan Krisis Organisasi. 1*, 20–30.
- Tasya Jadidah, I., Milyarta Lestari, U., Alea Amanah Fatiha, K., Riyani, R., & Ariesty Wulandari, C. (2023). Analisis Maraknya Judi Online di Masyarakat. *JISBI: Jurnal Ilmu Sosial Dan Budaya Indonesia, 1*(1), 20–27.
- TENTARA NASIONAL INDONESIA. (2023). *TUGAS DAN FUNGSI PUSAT PENERANGAN TNI*. <https://tni.mil.id/home>
- Theresia D. Wulandari. (2011). Pengaruh Tanggung Jawab Perusahaan dalam Menanggulangi Krisis terhadap Reputasi Perusahaan. *Jurnal Ilmu Komunikasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Volume 8*(2), 1–13. <http://jurnal.uajy.ac.id/jik/2012/05/29/download-volume-8-nomor-2-desember-2011-2/>
- Topan Setiawan, Juni Kurniawati, E. S. (2019). Komunikasi Era Digital. *INTELEKTIVA : Jurnal Ekonomi, & Sosial*. <https://www.jurnalintelektiva.com/index.php/jurnal/article/view/26>
- Wahdaniah, I., & Wahid, U. (2020). Strategi Manajemen Krisis Public Relations TNI Angkatan Laut dalam Menghadapi Pandemi Covid-19. *Warta ISKI, 3*(02), 160–167. <https://doi.org/10.25008/wartaiski.v3i02.72>
- Widyanto, G., Putri, N. A., & Putri, N. A. (2022). ANALISIS STRATEGI KEMNAKER RI DALAM MERESPON TERJADINYA KRISIS BERDASARKAN TEORI SCCT (Studi Kasus Penolakan Penerbitan Permenaker RI Nomor 2 Tahun 2022 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pembayaran Manfaat Jaminan Hari Tua). *BroadComm, 4*(2), 40–50. <https://doi.org/10.53856/bcomm.v4i2.241>
- Yazid, F., & Mulya, E. S. (2025). *TIPOLOGI KRIMINAL: MEMAHAMI KATEGORI, BENTUK, KARAKTERISTIK DAN FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB TERJADINYA TINDAKAN KRIMINAL. 13*(2).
- Yulianti, W., Boer, M., Yunia, A., & Pinariya, J. M. (2022a). Respon Krisis Twitter PLN saat Listrik Mati Massal Tahun 2019 untuk Mempertahankan Reputasi Perusahaan. *Warta Ikatan Sarjana Komunikasi Indonesia, 5*(1), 10–21.
- Yulianti, W., Boer, M., Yunia, A., & Pinariya, J. M. (2022b). Respon Krisis Twitter PLN saat Listrik Mati Massal Tahun 2019 untuk Mempertahankan Reputasi Perusahaan. *Warta ISKI, 5*(1), 10–21. <https://doi.org/10.25008/wartaiski.v5i1.149>
- Yulianti, W., & Boer, R. F. (2020). Manajemen krisis public relations dalam menangani penolakan imunisasi measles rubella. *PRofesi Humas Jurnal Ilmiah Ilmu Hubungan Masyarakat, 4*(2), 290. <https://doi.org/10.24198/prh.v4i2.23700>

## LAMPIRAN WAWANCARA

Key Informan

Nama : Kolonel C

Jabatan: Kepala Bidang InfoneT selaku Komandan Satgas Internal Puspen

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
1	<i>Menggali latar belakang jabatan narasumber, termasuk peran dan tanggung jawab</i>	<i>Saya ingin mengetahui latar belakang Bapak di Puspen TNI. Bisa dijelaskan latar belakang posisi anda di Puspen TNI?</i>	<i>Saya di Puspen belum terlalu lama, dan menjabat sebagai Kabid Infonet, saat ini merangkap pada banyak kegiatan dinas yang melibatkan saya menjadi komandan satuan termasuk dalam kasus Judi online ini, saya sebagai Dansatgas</i>
2	<i>Bertujuan mengetahui pemahaman narasumber tentang kasus judi online</i>	<i>Apa Bapak mengetahui kasus mengenai insiden anggota TNI yang terlibat Judi online?</i>	<i>Ya tahu, kasus judi online yang terjadi di lingkup TNI ini mungkin tidak sebesar yang terjadi di luar, ya. Seperti misalkan situs-situs yang ternyata judi online itu melibatkan... memang ada satu kementerian tertentu atau lembaga tertentu, dan memang luar biasa ya itu. Kalau di lingkup TNI ini mungkin ya tidak terlalu signifikan, meskipun ada secara kuantitas memang ada yang terlibat judi online.</i>

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
3	<p><i>Bertujuan untuk mengetahui faktor penyebab keterlibatan anggota dalam judi online</i></p>	<p><i>Menurut bapak apa saja faktor yang dapat menyebabkan anggota TNI terlibat judi online?</i></p>	<p><i>Tidak dapat diketahui pasti sebabnya seperti apa, tapi Faktor lingkungan itu juga bisa, karena ajakan sesama anggota antar leting atau senior. Kalau Ketidaksejahteraan dari penghasilan anggota perbulan, itu belum tentu juga</i></p>
4	<p><i>Menggali pandangan narasumber mengenai dampak kasus judi online terhadap reputasi</i></p>	<p><i>Menurut Bapak, bagaimana insiden seperti ini dapat mempengaruhi reputasi TNI di mata masyarakat? Apakah ada dampak</i></p>	<p><i>Jelas ya kan. Karena bagaimanapun, judi maupun online atau yang langsung, yang biasa kita sebut di dalam TNI sebagai judi darat, ya. Kalau di internal TNI menyebut judi darat, kalau ini (yang</i></p>

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
		<p>yang dirasakan langsung?</p>	<p>pewawancara tanyakan) judi online. Sama ya, yang disebut judi langsung lah, kalau luring, kalau... ya kan. Itu, di Indonesia kan istilahnya dilarang. Ada di beberapa negara memang, judi itu online maupun yang luring atau judi darat ada sebagian negara yang legal. Seperti Vietnam itu, kasino-kasino yang lain kan legal kasino, itu ada. Kemudian, kalau judi online, mereka ilegal. Terus di India, judi darat, judi online, itu legal. Dengan pengaturan ketat. Jadi, contohnya seperti itu. Kalau di Indonesia, itu jelas dilarang semua. Tentunya, kalau dilarang, apabila kita melanggar, ya pasti berdampak pada reputasi TNI.</p>
5	<p>Menilai bagaimana komunikasi internal TNI dilakukan untuk</p>	<p>Dalam menghadapi krisis reputasi, bagaimana TNI melakukan komunikasi internal</p>	<p>Pertama, dengan adanya Satgas Judi Online sudah menjadi langkah awal. Hal ini tertuang dalam Keputusan Panglima Tentara Nasional</p>

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
	<p><i>merespons krisis reputasi</i></p>	<p><i>untuk memastikan seluruh anggota memahami dan mengikuti langkah-langkah yang diambil?</i></p>	<p><i>Indonesia Nomor Kep/1452/XI/2024 tentang Satuan Tugas Pemantauan dan Penindakan Pelanggaran Prajurit/PNS TNI dalam bentuk Judi Online, Narkoba, Penyelundupan dan Korupsi. Kemudian, langkah internal juga menekankan kepada seluruh komandan-komandan itu untuk lebih mendisiplinkan anggota, kemudian mengawasi anggota terkait ini. Jadi, pelaksanaan judi online tadi, ya mungkin dalam setiap hari ada apel khusus. Untuk di tiap apel itu disampaikan. Kemudian ada jam-jam komandan yang disampaikan untuk tidak melaksanakan judi online. Salah satu langkahnya, langkah-langkah yang dilakukan seperti itu. Kemudian, kalau yang sudah terlibat, itu tentunya ada sanksi yang sesuai dengan tingkat hukumannya. Artinya, ada juga grade-nya ya. Dia melakukan judi online itu di bawah berapa? 100 juta</i></p>

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
			<p><i>misalkan, itu dilakukan pembinaan dengan memberikan hukuman teguran disertai sanksi administrasi. Ada juga mungkin yang di atas, sampai angkanya di atas 100 juta judol nya, itu beda lagi. Dengan hukuman yang tidak hanya teguran, tetapi terkena pidana militer dan sebagainya. Itu diatur dalam surat telegram Panglima terkait penanganan judi online ke Satuan-satuan Bawah. Tapi harapannya, besar maupun kecil, namanya judi online, ya dia salah melakukan judi online. Tapi bentuk pembinaannya tentunya berbeda.</i></p>
6	<p><i>Menekankan pentingnya transparansi informasi serta cara TNI memastikan setiap anggota memahami penanganan ini</i></p>	<p><i>Sejauh mana pemberian informasi yang jelas dan transparan penting dalam menangani krisis? Apa yang dilakukan untuk memastikan semua anggota TNI tahu langkah yang</i></p>	<p><i>Nah, ini penting ya. Jadi kita ada media resmi, kanal-kanal resmi seluruh satuan itu punya. Dari mulai tingkat Mabes TNI, Mabes angkatan, kemudian Kotama, Satgas operasi, sampai ke satuan kita di bawah itu ada kanal-kanal resmi yang digunakan untuk memberikan</i></p>

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
		<p><i>diambil oleh pimpinan atau atasan mereka?</i></p>	<p><i>layanan semacam publikasi. Berupa flyer, video, kemudian video ajakan, dan sebagainya. Contoh, di Puspen juga, kita sudah pernah tayangkan masalah flyer judi online, kemudian video yang berkait judi online, di kanal Puspen itu pernah kita tayangkan. Kemudian yang kedua, Panglima TNI telah memerintahkan secara resmi kemudian diturunkan ke Satuan bawah ada surat telegram yang memerintahkan seluruh jajaran, baik darat, laut, maupun udara itu memberantas judi online ini yaitu ST Panglima TNI Nomor ST/395/2024 tanggal 10 Juni 2024 tentang larangan Judi Online.</i></p> <p><i>Jadi dari Panglima TNI sudah meterbitkan surat resmi kepada satuan bawah, jadi ini bentuk komunikasi yang seperti itu. Untuk meyakinkan bahwa judi online itu dilarang dan juga ada punishment-nya.</i></p> <p><i>Sehingga seluruh anggota TNI</i></p>

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
			<i>nanti akan memahami dan menghindari hal tersebut.</i>
7	<i>Bertujuan untuk mengeksplorasi peran media internal dalam menjaga arus komunikasi selama krisis</i>	<i>Apa peran media internal dalam menjaga komunikasi selama krisis reputasi seperti ini? Apakah ada pembatasan atau pedoman tertentu dalam penggunaan media sosial oleh anggota TNI?</i>	<p><i>Sebenarnya, ya itu kan sangat besar sekali. Karena tidak hanya internal, ya. Media internal ini kan juga dapat dilihat dan diakses masyarakat umum.</i></p> <p><i>Tidak hanya satu sisi dari sisi internal TNI, tetapi media ini juga akan dilihat masyarakat Indonesia secara luas. Sehingga kita menggaungkan masalah judi online ini, mewanti-wanti jangan sampai melakukan judi online ini, tidak hanya di lingkup internal.</i></p> <p><i>Kalau lingkup internal, sudah jelas tadi dengan berbagai aksi tadi, dan kanal-kanal resmi pemberitaan tadi juga menyasar masyarakat luas.</i></p>
8	<i>Bentuk pembatasan atau aturan penggunaan media</i>	<i>Apakah ada pembatasan atau pedoman tertentu dalam penggunaan</i>	<i>Pembatasan ini sebenarnya pasti ada ya. Pembatasan dalam konteks, misalkan daerah-daerah tertentu yang</i>

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
	<p><i>sosial bagi anggota TNI</i></p>	<p><i>media sosial oleh anggota TNI?</i></p>	<p><i>tidak boleh di-upload atau tidak boleh disebar. Karena TNI ini kan memiliki peran strategis untuk menjaga kedaulatan negara. Kemudian ada satu, rahasia tentara itu harus dipegang seerat-eratnya Sumpah Prajurit yang ke lima. Rahasia yang terkait dengan pertahanan negara, ini juga diatur dalam ITE ya. Itu informasi yang dikecualikan, yang menyangkut pertahanan dan keamanan negara. Nah tentunya ranah-ranah itu tidak boleh disentuh, tidak boleh disebar oleh anggota TNI di Media Sosial. Kalau sifatnya memberikan edukatif, kemudian apalagi untuk membantu mempromosikan terkait pemberantasan judi online, nah ini tidak ada masalah. Jadi penggunaan media sosial itu yang dilakukan anggota TNI tentunya sudah diatur.</i></p>

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
9	<p><i>Mengulas peran kepemimpinan TNI dalam memulihkan kepercayaan publik terutama melalui langkah yang mereka buat</i></p>	<p><i>Bagaimana Bapak melihat peran kepemimpinan TNI dalam menangani krisis semacam ini? Apakah sudah ada langkah yang direncanakan untuk memulihkan kepercayaan masyarakat?</i></p>	<p><i>Ya ini kan pimpinan sudah jelas ya. Beberapa statement dari mulai Panglima TNI, Kasad, Kasal, Kasau, dan satuan di jajaran bawah, itu sudah jelas kita memberantas judi online. Dan tidak hanya di mulut saja, tidak hanya di statement saja, tapi ini dilakukan benar-benar. Salah satunya dengan tadi sudah saya sampaikan: membentuk satgas, memberikan edukasi melalui kanal-kanal resmi, kemudian menekankan kembali melalui surat elektronik, telegram, dan sebagainya, dan perintah langsung secara tertulis ada. Hal ini juga menunjukkan bagaimana peran pimpinan TNI ini memang benar-benar konsen terhadap pemberantasan judi online.</i></p>
10	<p><i>Bertujuan untuk mengetahui upaya TNI mencegah insiden serupa</i></p>	<p><i>Apa langkah yang diambil oleh internal TNI untuk mencegah insiden serupa terjadi di masa yang akan</i></p>	<p><i>Jadi, di dalam internal TNI ini, dengan adanya Undang-Undang TNI, kemudian UU Nomor 31 Tahun 1997 tentang Peradilan Militer, sudah jelas.</i></p>

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
		<p><i>datang, baik dalam hal komunikasi krisis maupun disiplin anggota TNI?</i></p>	<p><i>Ranah-ranah mana yang itu melanggar disiplin militer, atau melanggar pidana militer. Dengan melanggar disiplin militer, tentunya dia akan diberikan hukuman disiplin militer. Melanggar pidana militer, dia akan sesuai prosedur: diajukan melalui persidangan militer mahkamah militer, sampai ada keputusan ditetapkan.</i></p> <p><i>Nah, itu sama seperti yang dijalankan oleh peradilan umum.</i></p> <p><i>Dan itu kita sifatnya terbuka untuk publik kegiatan-kegiatan yang sudah dilakukan. Pembinaan-pembinaan juga internal, melihat dari tadi... tingkatnya tadi.</i></p> <p><i>Kalau itu sudah mengarah pada pidana militer, ya harus diselesaikan melalui peradilan militer. Tapi kalau hanya melanggar disiplin, ya kita selesaikan dengan hukuman disiplin oleh atasan yang</i></p>

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
			berhak menghukum atau Anjum.
11	Menggali dan mengukur peran pendidikan dan pelatihan etika-moral anggota	Sejauh mana pendidikan dan pelatihan internal TNI mengenai etika, moralitas, dan penggunaan media sosial berperan dalam mencegah kasus seperti ini terjadi lagi?	<p>Pembelajaran internal mengenai etika moralitas di dunia media sosial di dalam pendidikan dasar militer ataupun pendidikan lanjutan ini memang mungkin penggunaan media sosial ini belum begitu masuk dalam kurikulum umum, tapi pasti sudah ditekankan juga oleh pendidikan-pendidikan tertentu untuk penggunaan media sosial. Tapi melalui edaran-edaran surat dan sebagainya, ini sudah dilakukan. Yang diharapkan, moralitas dari penggunaan media sosial, khususnya anggota TNI ini, bisa lebih bijaksana.</p> <p>Saya juga mengkoordinir beberapa influencer-influencer TNI yang bergiat di media sosial. Ini saya kumpulkan</p>

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
			<p>dalam satu WhatsApp Group. Selain membantu untuk mendukung aktivitas positif TNI, saya juga memberikan penekanan kepada mereka untuk bijaksana dalam penggunaan media sosial. Ini untuk khusus anggota-anggota TNI yang punya followers banyak agar masuk sebagai influencer, ini sudah saya kumpulkan dalam satu media grup.</p>
12	<p>Bertujuan untuk mengetahui peningkatan transparansi dan akuntabilitas publik selama menghadapi krisis reputasi</p>	<p>Apa yang dapat dilakukan oleh TNI dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kepada publik, terutama dalam menghadapi krisis reputasi seperti ini?</p>	<p>Tadi di awal sudah saya jelaskan bahwa kanal resmi TNI itu tidak hanya menyasar internal TNI, tapi juga menyasar publik secara keseluruhan. Sehingga ada keterbukaan kepada publik terkait informasi yang diberikan oleh TNI, terkait misalkan pemberian hukuman terhadap anggota yang melanggar dan sebagainya, ini salah satu bagaimana kita memiliki kepercayaan publik</p>

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
			<p><i>bahwa TNI ini berlaku profesional dalam melakukan kegiatan penanggulangan judi online.</i></p>
13	<p><i>Bertujuan memahami penerapan SK Panglima</i></p>	<p><i>Berbicara tentang Surat Keputusan Panglima lagi pak, Bagaimana Penerapan SK Panglima TNI terkait Satgas pemberantasan judi online di lingkungan satuan kerja, termasuk struktur pengawasan dan penindakannya?</i></p>	<p><i>Seperti yang saya jelaskan jadi Setiap satker atau Balakpus mempunyai sub-sub bagian Satgas pemberantasan judi online yang ditunjuk di internal masing masing sesuai Surat Keputusan Panglima TNI nomor Kep/1452/XI/2024 tentang Satuan Tugas Pemberantasan Judi Online. Jadi bukan hanya puspen TNI saja, tetapi seluruh jajaran satuan sudah memiliki perangkat untuk melakukan pengawasan dan penindakan.</i></p>
14	<p><i>Mengevaluasi ketegasan penerapan hukum militer terhadap anggota</i></p>	<p><i>Sejauh ini bagaimana penerapan hukum militer terhadap anggota TNI yang terlibat judi online? Sejauh mana</i></p>	<p><i>Sesuai dengan perintah dan arahan jika Oknum yang terlibat kita proses sesuai hukum militer. Tidak ada toleransi untuk pelanggaran ini, Semua ditindak sesuai</i></p>

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
		<i>ketegasan TNI dalam menindak pelanggaran ini?</i>	<i>aturan, agar jelas bahwa TNI tidak membiarkan anggotanya menyimpang</i>
15	<i>Membahas mekanisme pengawasan dan pemeriksaan internal termasuk sinergi dengan satuan khusus satsiber</i>	<i>Bagaimana sistem pengawasan dan pemeriksaan internal diterapkan dalam menangani kasus ini, termasuk satuan-satuan khusus seperti Satsiber ?</i>	<i>Setiap satker dan balakpus punya sub-sub bagian yang ditunjuk khusus menangani ini, sehingga pengawasan dilakukan lebih terstruktur dan secara internal puspen pengawasan kami juga dibarengi dengan satsiber sehingga pemeriksaan Hp dan perangkat tiap tiap personel punya tim penanganan khusus yang lebih handal"</i>
16	<i>Menanyakan fakta lapangan terkait potensial keterlibatan anggota, dan memverifikasi kebenaran informasi</i>	<i>Bagaimana fakta lapangan terkait dugaan keterlibatan anggota di lingkungan Puspen TNI, dan apa Langkah yang diambil untuk memastikan kebenaran informasi tersebut ?</i>	<i>Jika ada yang melakukan judi online akan dimonitor oleh satsiber TNI. dan di puspen tidak pernah ada laporan anggota-anggota yang terpapar melakukan kegiatan judi online tersebut. Pernah ada suspect atau tersangka inisial BY, setelah kami proses ternyata dia tidak melakukan judi online, sebab ini terjadi ya karena</i>

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
			<p><i>ketidaktahuan dia saja, dia meng-klik link, lalu terhubung ke situs judi online tersebut, jadi kami lakukan pengecekan secara forensik di hp nya, kita cek di satsiber, keseluruhannya di cek ternyata tidak ada transaksi dia melakukan judi online, jadi dia tidak terjerat kasus judi online.</i></p>
17	<p><i>Menggali pesan utama tentang penanganan komunikasi krisis dan ajakan moral</i></p>	<p><i>Apa pesan yang ingin Bapak sampaikan mengenai bagaimana TNI menghadapi tantangan komunikasi krisis dalam situasi ini?</i></p>	<p><i>Ini pesan pribadi saya kepada seluruh anggota TNI untuk menghindari judi online dan Yang dilakukan TNI dalam meningkatkan transparansi kepada publik, terutama mengatasi krisis reputasi TNI.</i></p> <p><i>Pesan yang ingin saya sampaikan mengenai bagaimana TNI menghadapi tantangan komunikasi krisis dalam situasi ini: Tentunya saya berpesan kepada seluruh anggota TNI untuk menghindari sejauh mungkin judi online. Judi online</i></p>

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
			<p><i>itu akan merusak tidak hanya reputasi TNI, merusak moralitas, merusak keluarga, dan semuanya akan rusak karena judi online. Karena di dalam algoritma judi online itu tidak mungkin kita menang. Itu sudah saya pelajari dengan staf. Saya punya staf Stratkom Net untuk mempelajari algoritma judi online ini. Ternyata hanya dipancing saja. Jadi nanti kita dikasih kemenangan, misalkan taruhlah kita dikasih sekian juta. ini hanya pancingan untuk mengikuti judi online. Semakin kita mengikuti judi online itu terus, sehingga yang kita dapat dengan yang kita keluarkan tidak akan sebanding itu. Nanti akan lebih banyak yang kita keluarkan. Hancur kita dengan judi online.</i></p> <p><i>Untuk itu saya juga berpesan kepada seluruh anggota TNI agar hindari judi online ini</i></p>

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
			<p><i>sejauh mungkin, agar tidak merusak institusi, kemudian juga merusak moral dan keluarga.</i></p>
18	<p><i>Menggambarkan narasumber terkait pembenahan internal dan penegakan disiplin</i></p>	<p><i>Apa harapan Bapak terkait dengan tindakan disiplin dan perbaikan internal untuk memastikan TNI tetap menjaga integritas dan moralitasnya?</i></p>	<p><i>Ini juga sudah dilakukan. Harapan saya, Ke Seluruh satuan-satuan, komandan satuan yang ada di seluruh jajaran TNI, agar memberikan tindakan disiplin yang tegas kepada prajuritnya untuk sebagai pengingat bahwa judi online itu akan merusak semuanya.</i></p> <p><i>Sehingga dengan tindakan tegas yang dilakukan oleh pimpinan maupun komandan-komandan satuan di seluruh jajaran TNI, ini akan memastikan dan tetap menjaga integritas dan moralitas.</i></p> <p><i>Itu dari saya. Mungkin ada yang lain yang ingin disampaikan di luar ini.</i></p>

<b>No</b>	<b>Indikator</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Jawaban</b>

*Key Informan*

Nama : Letda A.P

Jabatan : Paur TV Medlek Subbid Hubmed Bidpenum Puspen TNI

<b>No</b>	<b>Indikator</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Jawaban</b>
<b>1</b>	<i>Menggali profil dasar narasumber</i>	<i>Saya ingin mengetahui latar belakang Mas di Puspen TNI. Bisa ceritakan latar belakang posisi Anda di Puspen TNI?</i>	<i>Selamat malam, Mbak Mandalika. Selamat malam, perkenalkan saya A.P, Letnan Dua Arhanud. Saya di Puspen TNI baru dari 2024, Januari, baru setahun... setahun lebih. Sebelumnya, saya sudah beberapa kali pindah dinas setelah sekolah, baru di Puspen TNI. Untuk di Puspen TNI sendiri, saya di bidang infonet. Jadi, staf saya itu yang mengelola jaringan di Puspen, mengelola CCTV, mengelola semua perangkat komputer, terus mengelola akun media sosial Puspen TNI, terus website <b>tni.mil.id</b> itu. Walaupun kebetulan saya sendiri di bidang infonet, saya sementara ini memegang perawatan</i>

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
			<p><i>jaringan CCTV, terus perangkat, sama saya admin Instagram Puspen TNI dan TikTok Puspen TNI, begitu, Mbak.</i></p>
2	<p><i>Bertujuan mengetahui sejauh mana narasumber berinteraksi dengan publik melalui media sosial</i></p>	<p><i>2. Apa yang menjadi tugas utama anda di puspen TNI? Sejauh mana Mas terlibat dalam kegiatan yang berkaitan dengan komunikasi kepada masyarakat, atau hubungan dengan masyarakat seperti keakraban dan kerjasama antara masyarakat dan TNI?</i></p>	<p><i>Kalau terkait hubungan dengan masyarakat, kebetulan karena saya sendiri admin, jadi ya hampir setiap hari kita berhubungan dengan masyarakat. Tentunya yang melalui kanal-kanal TNI seperti media sosial. Terus yang saya pegang kan TikTok sama Instagram. Jadi ya, setiap hari komunikasi sama netizen. Terus kalau masalah kerja sama, ada sih beberapa kerja sama, kebetulan yang mengait itu di bidang kita, sama influencer-influencer TNI atau yang sipil, yang intinya bantu publikasi TNI.</i></p>

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
3	<p><i>Memastikan pemahaman narasumber tentang kasus judi online</i></p>	<p><i>Apa yang Mas ketahui mengenai insiden anggota TNI yang terlibat dalam judi online?</i></p>	<p><i>Saya mengetahui, Mbak. Mungkin kita semua juga sudah mengetahui, karena kan beritanya juga sudah pernah dipublikasikan. Ya, semua tahu lah kalau dari kita juga ada yang terlibat</i></p>
4	<p><i>Bertujuan untuk memahami TNI mengelola, menindak, dan mengkomunikasikan krisis secara internal</i></p>	<p><i>Bagaimana penanganan kasus ini dari perspektif internal TNI? Apakah ada protokol komunikasi tertentu yang diterapkan dalam menghadapi krisis seperti ini?</i></p>	<p><i>Untuk saat ini, TNI tentunya sangat fokus untuk memberantas masalah ini. Di TNI sendiri sudah beberapa kali dilakukan Razia-. razianya bukan hanya di lapangan, tapi rahasia ke jaringannya. Jadi, di TNI beberapa kali nangkepin atau koordinasi lah sama beberapa pihak untuk mencari atau meminta data-data terkait prajurit yang terlibat di judi online. Dan dari Panglima TNI sendiri juga sudah mengambil langkah tegas, memberi arahan, perintah kepada jajaran satuan</i></p>

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
			<p><i>bahwa prajurit-prajurit yang terlibat di judi online hingga saat ini dan masih terlibat, wajib diberikan hukuman, baik itu hukuman disiplin maupun hukuman administrasi.</i></p>
5	<p><i>Mengeksplorasi analisis narasumber mengenai faktor penyebab perilaku pelanggaran</i></p>	<p><i>Menurut Mas apa saja faktor yang dapat menyebabkan anggota TNI terlibat dalam judi online?</i></p>	<p><i>Kemungkinan ya, yang saya ketahui diluar.. faktornya ya lingkungan. Ajakan, dan cerita dari orang yang menceritakan kemenangan saat bermain judi online itu bisa jadi jebakan untuk individu itu sendiri. Sangat bahaya sekali</i></p>
6	<p><i>Menggali temuan lapangan dan kebenaran informasi</i></p>	<p><i>Bagaimana fakta lapangan terkait dugaan keterlibatan anggota di lingkungan Puspen TNI, dan apa Langkah yang diambil untuk memastikan kebenaran informasi tersebut ?</i></p>	<p><i>Di puspen tidak ada yang melakukan kegiatan judi online, tapi didapati tersangka pada saat itu Pelda BY, itu langsung dibawa menghadap kepada Dansatgas, dan setelah melalui proses pemeriksaan bersama satsiber TNI ternyata dia terbukti tidak bersalah, karena dia keliru klik iklan</i></p>

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
			<p><i>dan sebagainya di laman internet dan masuk kedalam portal judi online tersebut, dinyatakan tidak bersalah ya karena memang tidak ada transaksi, tapi selama dia menjadi tersangka, itu proses sangat panjang pemeriksaannya.</i></p>
7	<p><i>Mencari penilaian narasumber tentang pengaruh insiden terhadap reputasi institusi serta respon penanganan</i></p>	<p><i>Menurut Mas, bagaimana insiden seperti ini dapat mempengaruhi reputasi TNI di mata masyarakat? Apakah ada dampak yang dirasakan langsung?</i></p>	<p><i>Sangat, Mbak. Jadi, terkait judi online ini sangat berdampak, khususnya juga buat TNI. Apalagi dampak judi online ini kan sangat besar, dan banyak sekali korban dari TNI juga yang menjadi korban akibat dari judi online ini. Sehingga sudah seharusnya kita bisa bersih dari judi online supaya kita juga bisa bersama-sama menyadarkan ke masyarakat terkait bahaya judi online ini. Dan Puspen TNI juga sudah</i></p>

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
			<p><i>beberapa kali mungkin Mbak bisa pernah lihat bahwa pasca-pandemi beberapa kali membuat konten edukasi tentang bahaya judi online ini. Dan Puspen TNI juga sudah bersurat untuk membuat aturan tentang judi online ini. Begitu, Mbak.</i></p>
8	<p><i>Bertujuan mengetahui detail mekanisme komunikasi internal</i></p>	<p><i>Dalam menghadapi krisis reputasi, bagaimana TNI melakukan komunikasi internal untuk memastikan seluruh anggota memahami dan mengikuti langkah-langkah yang diambil?</i></p>	<p><i>Untuk memahami langkah-langkah yang telah diambil, setelah kita publikasi, jadi kan kita ada namanya rantai komando, Mbak. Jadi, dari pimpinan tertinggi ke pimpinan di bawahnya mungkin dari Panglima ke Kepala Staf, dari Kepala Staf ke Komandan Satuan masing-masing atau Pangkotama, dari Pangkotama ke Komandan Satuan masing-masing. Dan</i></p>

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
			<p><i>beberapa kali juga dari Komando Tertinggi, Panglima TNI memberikan penekanan bahwa setiap anggota TNI yang bermasalah, terkena judi online, satuan atau Komandan Satuan harus bertanggung jawab atas permasalahan tersebut dan harus menegakkan aturan terkait judi online ini, Mbak.</i></p>
9	<p><i>Menekankan pentingnya transparansi dalam situasi krisis</i></p>	<p><i>Sejauh mana pemberian informasi yang jelas dan transparan penting dalam menangani krisis? Apa yang dilakukan untuk memastikan semua anggota TNI tahu langkah yang diambil oleh pimpinan atau atasan mereka?</i></p>	<p><i>Untuk menangani krisis ini kepada publik, ada sih, beberapa kali mungkin kita lihat Kapuspen TNI atau Kadispenad juga memberi arahan terkait. Jadi, biasanya kalau ada permasalahan terkait judi online—anggota mungkin bergesekan dengan masyarakat atau ada permasalahan-permasalahan yang serius dan perlu diklarifikasi—</i></p>

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
			<p><i>pasti langsung memberi klarifikasi. Tapi kalau terkait permasalahan-permasalahan yang ada di dalam, kan itu sifatnya permasalahan dapur ya, Mbak. Jadi, kita nggak terlalu mempublikasikan. Tetapi di dalam, kita sendiri, dari pemimpin tertinggi juga benar-benar serius dalam menangani hal ini. Beberapa kali, dari pimpinan di Mabes TNI juga melakukan razia. Jadi, razia-razia dilakukan kepada anggota, juga dikoordinasikan dengan pihak-pihak tertentu tadi, Mbak.</i></p>
10	<p><i>Memahami aturan internal terkait penggunaan media sosial dan peran saluran komunikasi resmi</i></p>	<p><i>Apa peran media internal dalam menjaga komunikasi selama krisis reputasi seperti ini? Apakah ada pembatasan atau</i></p>	<p><i>Ada, Mbak. Penggunaan media sosial oleh anggota TNI itu sudah diatur. Jadi sebenarnya bukan hanya media sosial saja, semua kegiatan TNI—dari mulai</i></p>

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
		<p><i>pedoman tertentu dalam penggunaan media sosial oleh anggota TNI?</i></p>	<p><i>bangun tidur sampai tidur lagi, dan selama kita berdinas—semua itu sudah ada aturannya, termasuk penggunaan media sosial. Cuma saya nggak hafal ST-nya nomor berapa, tapi saya pernah baca bahwa aturan-aturan penggunaan media sosial itu semua sudah tertera di situ, Mbak.</i></p>
11	<p><i>Menggali bagaimana reaksi publik dan apakah memiliki kesadaran akan pentingnya permasalahan krisis</i></p>	<p><i>Menurut Mas, bagaimana tanggapan masyarakat terhadap TNI yang terlibat dalam kasus seperti ini? Apa yang dilakukan TNI untuk memulihkan kepercayaan publik?</i></p>	<p><i>Iya, betul, Mbak. Saya juga, mungkin semua juga pernah melihat tanggapan-tanggapan dari masyarakat terkait hal itu. Tentunya kita juga menanggapi ini serius, karena kita akan berusaha maksimal—kita memberikan edukasi, kita memberikan hukuman yang setimpal buat para pelaku-pelaku judi online ini, dan kita akan terus-menerus mengedukasi, baik dari keluarga kita</i></p>

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
			<p><i>maupun orang-orang di sekitar kita.</i></p> <p><i>Dan di setiap satuan, tentunya seperti di Puspen TNI ini juga, salah satu contohnya dibuat Satgas internal. Jadi, kita melakukan, ada surat perintah dari Komandan Satuan untuk membentuk Satgas yang internal di setiap satuan masing-masing, untuk bahu-membahu memberantas atau mengatasi permasalahan ini, Mbak.</i></p>
12	<p><i>Menggali fokus Instansi dalam penanganan tanggapan publik akibat informasi yang telah beredar</i></p>	<p><i>Apa strategi komunikasi yang diterapkan untuk memastikan bahwa masyarakat melihat TNI sebagai institusi yang tegas dan profesional, meskipun ada insiden semacam ini?</i></p>	<p><i>Jadi, setiap yang kita lakukan misalkan kita melakukan sebuah langkah atau tindakan-tindakan pencegahan kita akan publikasikan. Bahwa kita juga, di dalam, di internal kita sendiri, tidak tinggal diam. Kita akan memberitahu kepada masyarakat bahwa kita</i></p>

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
			<p><i>akan terus berusaha semaksimal mungkin untuk bersama-sama mengatasi permasalahan ini, Mbak.</i></p>
13	<p><i>Pertanyaan ini bertujuan mengidentifikasi pimpinan menjalankan fungsi komando dan pengawasan</i></p>	<p><i>Bagaimana Mas melihat peran kepemimpinan TNI dalam menangani krisis semacam ini? Apakah sudah ada langkah yang direncanakan untuk memulihkan kepercayaan masyarakat?</i></p>	<p><i>Peran kepemimpinan TNI sangat berpengaruh, Mbak. Seperti yang dikatakan oleh pimpinan kita, Panglima TNI, bahwa Komandan Satuan bertanggung jawab penuh atas anggotanya terkait permasalahan ini, salah satunya. Sehingga, pengawasan terhadap permasalahan ini bukan hanya dari atas saja, tapi dari atas sampai ke bawah, pengawasannya merata.</i></p> <p><i>Dengan rantai komando ini, diharapkan pengawasannya bisa lebih maksimal. Jadi bukan hanya pimpinan yang mengawasi, tapi dari</i></p>

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
			<p><i>mulai pimpinan paling bawah hingga pimpinan paling atas, kita sama-sama bekerja sama untuk melakukan pencegahan atau memberantas permasalahan ini, Mbak.</i></p>
14	<p><i>Berfokus pada kebijakan disiplin, dan instruksi sanksi yang dikeluarkan untuk mencegah kasus berulang</i></p>	<p><i>Apa langkah yang diambil oleh internal TNI untuk mencegah insiden serupa terjadi di masa yang akan datang, baik dalam hal komunikasi krisis maupun disiplin anggota TNI?</i></p>	<p><i>Untuk langkah yang diambil, sudah beberapa kali, bahkan kalau Mbak punya keluarga TNI mungkin bisa ditanyakan dalam beberapa hari ke belakang, kita sudah mengeluarkan nama-nama orang yang hingga saat ini mungkin masih terlibat. Nama-nama tersebut sudah dikirim ke satuan masing-masing, dan dari komando atas memerintahkan untuk memberikan hukuman, baik hukuman disiplin maupun hukuman administrasi, sesuai dengan tingkat tindakan</i></p>

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
			<p>atau kesalahan yang dilakukan. Seperti itu, Mbak.</p>
15	<p>Menilai efektivitas pembinaan informal, sosialisasi dan internal sebagai media edukasi moral dan etika</p>	<p>Sejauh mana pendidikan dan pelatihan internal TNI mengenai etika, moralitas, dan penggunaan media sosial berperan dalam mencegah kasus seperti ini terjadi lagi?</p>	<p>Kalau pendidikan dan pelatihan resminya sih, setahu saya saat ini belum ada, Mbak. Cuma kalau edukasi-edukasi yang sifatnya sosial, pemberian informasi, sosialisasi seperti itu, selalu dilakukan, Mbak. Bahkan mungkin kalau di tentara itu kan tiap hari ada yang namanya apel ya, Mbak.</p> <p>Nah, di apel kita itu, para kepala bidang, para pimpinan kita itu selalu menekankan hal itu berulang-ulang. Supaya kita yang mungkin masih melakukan hal-hal tersebut akan selalu teringat, karena kita tiap hari diingatkan terus, dan</p>

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
			<p><i>bahkan diberi ancaman bahwa jika ada yang tetap melakukan hal tersebut akan diberi hukuman.</i></p> <p><i>Sehingga, dengan adanya hal itu, kami rasa juga cukup efektif. Karena dalam beberapa waktu terakhir, sudah sangat terlihat terjadi penurunan terhadap para pecandu-pecandu judi online tersebut, Mbak.</i></p>
16	<p><i>Menggali komitmen TNI untuk terbuka melalui konten, penyebaran informasi</i></p>	<p><i>Apa yang dapat dilakukan oleh TNI dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kepada publik, terutama dalam menghadapi krisis reputasi seperti ini?</i></p>	<p><i>kalau dari sisi saya sendiri sebagai di bidang Infonet, saya sudah beberapa kali bikin konten terkait edukasi tersebut. Bahkan, di konten saya itu, kita mengakui bahwa di TNI juga hingga saat ini masih ada yang terlibat. Tetapi, dari TNI juga, kita tidak akan tinggal diam. Kita akan sama-sama bersama pemerintah untuk bahu-</i></p>

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
			<i>membahu memberantas permasalahan ini.</i>
17	<i>Bertujuan untuk mendapatkan refleksi pribadi narasumber mengenai pesan dan harapan</i>	<i>Apa pesan dan harapan yang ingin Mas sampaikan mengenai bagaimana TNI menghadapi tantangan komunikasi krisis dalam situasi ini?</i>	<p><i>Oke, Mbak, terima kasih. Pesan dari saya, untuk kondisi saat ini karena saya juga hampir tiap hari bertugas memantau media sosial—saya berpesan kepada seluruh masyarakat untuk berhati-hati dalam menerima informasi. Apalagi sekarang ini, dengan adanya AI, banyak sekali konten-konten atau narasi-narasi yang berusaha memecah belah antara TNI dengan masyarakat, atau masyarakat dengan masyarakat, atau masyarakat dengan pemerintah.</i></p> <p><i>Banyak sekali narasi-narasi yang seolah-olah</i></p>

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
			<p><i>saling menjatuhkan, saling merendahkan, bahkan mungkin saling serang-meny Serang di media. Harapan saya, dengan kondisi yang saat ini, kita harus saling menjaga diri. Contoh gampang nya gini: jika kita tidak yakin informasi itu benar, kita tidak usah ikut menyebarkan informasi tersebut. Karena kita tidak tahu, jika informasi itu salah dan kita ikut menyebarkan, kita juga ikut membuat kekacauan di negara ini. Terima kasih.</i></p>

*Key Informan*

Nama : Serda D

Jabatan : Ba Spri Kapuspen TNI

<b>No</b>	<b>Indikator</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Jawaban</b>
1	<i>Bertujuan untuk mengenal latar belakang informan</i>	<i>Saya ingin mengetahui latar belakang Mas di Puspen TNI. Bisa ceritakan latar belakang posisi Anda di Puspen TNI?</i>	<i>Baik, selamat sore, Mbak Mandhalika. Saya Serda D, saya sudah di Puspen sejak dari 2024 dan posisi saya sekarang di bidang produksi dan peliputan.</i>
2	<i>Bertujuan mengetahui tugas utama informan di Puspen TNI serta keterlibatan dalam aktivitas komunikasi public, dan di ranah masyarakat</i>	<i>Apa yang menjadi tugas utama anda di puspen TNI? Sejauh mana Mas terlibat dalam kegiatan yang berkaitan dengan komunikasi kepada masyarakat, atau hubungan dengan masyarakat seperti keakraban dan kerjasama antara masyarakat dan TNI?</i>	<i>Selama saya bertugas di lingkup TNI, saya mengikuti sosialisasi pimpinan, yaitu Panglima TNI bersama masyarakat dan lembaga-lembaga kerjasama lainnya. Sebagai orang peliputan, saya juga terjun langsung ke dalam ranah masyarakat.</i>
3	<i>Bertujuan untuk menemukan pemahaman</i>	<i>Apa yang Mas ketahui mengenai insiden anggota TNI yang</i>	<i>Saya mengetahui dan tidak memungkiri, memang ada TNI yang terlibat. Dan</i>

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
	<i>informan mengenai kasus judi online di lingkungan TNI, termasuk tentang skala, dampak, dan sudut pandang institusi</i>	<i>terlibat dalam judi online?</i>	<i>banyak berita-berita publikasi tentang hal-hal seperti ini di lingkup TNI.</i>
4	<i>Menggali bagaimana penanganan kasus dilakukan secara internal, serta untuk mengetahui adakah terdapat protokol, SOP, atau mekanisme komunikasi krisis yang sudah diterapkan</i>	<i>Bagaimana penanganan kasus ini dari perspektif internal TNI? Apakah ada protokol komunikasi tertentu yang diterapkan dalam menghadapi krisis seperti ini?</i>	<i>Untuk menghadapi krisis seperti ini, TNI juga melakukan razia dalam koordinasi lintas instansi. Baik dari Panglima TNI juga memerintahkan pemberian sanksi tegas bagi anggota yang terlibat, baik secara disiplin maupun secara administratif.</i>
5	<i>Bertujuan mengeksplorasi pandangan informan mengenai dampak kasus judi online terhadap reputasi TNI, baik secara langsung maupun dalam persepsi masyarakat</i>	<i>Menurut Mas, bagaimana insiden seperti ini dapat mempengaruhi reputasi TNI di mata masyarakat? Apakah ada dampak yang dirasakan langsung?</i>	<i>Pastinya ada reputasi dan berdampak sekali. Tapi menurut saya, memang TNI seharusnya bersih dari judi online. Karena kami selalu dipandang oleh masyarakat dan keseluruhan di negeri ini baik.</i>

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
6	<p><i>Mengetahui bagaimana komunikasi internal dilakukan untuk memastikan seluruh anggota memahami instruksi, Langkah penanganan, dan sikap resmi TNI selama krisis reputasi</i></p>	<p><i>Dalam menghadapi krisis reputasi, bagaimana TNI melakukan komunikasi internal untuk memastikan seluruh anggota memahami dan mengikuti langkah-langkah yang diambil?</i></p>	<p><i>Internal komunikasi kami selama ini dilakukan secara apel. Kami sebut sebagai rantai komando, jadi langkah komunikasi ini sudah tersusun dari atasan kepada bawahan. Dan sudah diberikan penekanan juga bahwa anggota yang melakukan judi online akan diberikan hukuman militer.</i></p>
7	<p><i>Menilai pentingnya transparansi dan kejelasan informasi dalam penanganan krisis, serta bagaimana informasi tersebut disebarkan kepada seluruh anggota agar tidak terjadi kesalahan informasi atau hoax</i></p>	<p><i>Sejauh mana pemberian informasi yang jelas dan transparan penting dalam menangani krisis? Apa yang dilakukan untuk memastikan semua anggota TNI tahu langkah yang diambil oleh pimpinan atau atasan mereka?</i></p>	<p><i>Transparansi kami kepada publik, transparansi ini harus disebarkan melalui media sosial resmi. Sepertinya tidak hanya di kanal Puspen saja, tetapi setiap satuan masing-masing juga posting kegiatan pencegahan dan himbauan untuk tidak melakukan judi online. Dan kami juga menerangkan kepada masyarakat bahwa kami membentuk Satgas Judi Online untuk memastikan bahwa kami bergerak dan</i></p>

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
			<i>berani memberantas masyarakat maupun anggotanya sendiri.</i>
8	<i>Untuk mengetahui peran media internal TNI dalam menjaga kelancaran komunikasi selama krisis reputasi, termasuk pedoman penggunaan media sosial yang harus dipatuhi oleh anggota</i>	<i>Apa peran media internal dalam menjaga komunikasi selama krisis reputasi seperti ini? Apakah ada pembatasan atau pedoman tertentu dalam penggunaan media sosial oleh anggota TNI?</i>	<i>Penggunaan media sosial oleh anggota TNI juga sudah diatur dengan baik dan tegas melalui surat edaran, baik berupa Sprint (surat perintah) maupun lewat ucapan dari pimpinannya, yaitu Panglima TNI.</i>
9	<i>Bertujuan mengetahui persepsi informan mengenai tanggapan masyarakat terhadap kasus tersebut dan Langkah yang dilakukan TNI untuk memulihkan tingkat kepercayaan public</i>	<i>Menurut Mas, bagaimana tanggapan masyarakat terhadap TNI yang terlibat dalam kasus seperti ini? Apa yang dilakukan TNI untuk memulihkan kepercayaan publik?</i>	<i>Saya paham sekali, masyarakat juga banyak menunjukkan kekecewaan di media sosial. Dan anggota TNI sudah berusaha untuk kita berantas. Satgas Judi Online ini juga sebagai bukti kami kepada masyarakat dan terhadap krisis yang terjadi pada anggota kami. Makanya kami selalu menanggapinya dengan edukasi, penindakan, dan</i>

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
			<i>membentuk Satgas internal di tiap-tiap satuan untuk menjaga anggota kami jauh dari judi online.</i>
10	<i>Mengevaluasi strategi komunikasi yang digunakan TNI untuk meyakinkan public bahwa institusi tetap profesional tegas, meskipun terdapat oknum yang melanggar aturan</i>	<i>10. Apa strategi komunikasi yang diterapkan untuk memastikan bahwa masyarakat melihat TNI sebagai institusi yang tegas dan profesional, meskipun ada insiden semacam ini?</i>	<i>Kami selalu menerima dan berusaha untuk memperbaiki permasalahan seperti ini. Dan di Puspen juga kini beralih ke komunikasi dua arah. Aktif menanggapi komentar masyarakat dan menyampaikan langkah yang sudah diambil melalui media sosial.</i>
11	<i>Melihat bagaimana informan memandang peran kepemimpinan TNI dalam menangani krisis, termasuk Langkah dan keputusan</i>	<i>Bagaimana Mas melihat peran kepemimpinan TNI dalam menangani krisis semacam ini? Apakah sudah ada langkah yang direncanakan untuk memulihkan kepercayaan masyarakat?</i>	<i>Peran kepemimpinan TNI sangat berpengaruh di dalam rantai komando ini. Komando satuan atas bertanggung jawab atas anggotanya dan pengawasan-pengawasan permasalahan ini tidak hanya dari atasan saja. Jadi pengawasan ini sudah merata dan sudah bekerja sama dan saling bahu-membahu.</i>

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
12	<p>Menilai langkah preventif yang dilakukan internal TNI, baik dalam hal kedisiplinan anggota maupun perbaikan protokol komunikasi krisis untuk mencegah kejadian serupa di masa depan</p>	<p>Apa langkah yang diambil oleh internal TNI untuk mencegah insiden serupa terjadi di masa yang akan datang, baik dalam hal komunikasi krisis maupun disiplin anggota TNI?</p>	<p>Langkah-langkah sudah banyak sekali yang kami lakukan. Kita juga sudah mempublikasikan nama-nama anggota yang terlibat, dan komando atas juga sudah memerintahkan hukuman untuk setiap anggota yang melakukan judi online, sesuai dengan tindakan dan kesalahan yang telah dilakukan anggota tersebut.</p>
13	<p>Bertujuan untuk mengeksplorasi sejauh mana Pendidikan, Pembinaan moral, pelatihan etika, dan pedoman penggunaan media sosial berkontribusi dalam mencegah terulangnya pelanggaran judi online</p>	<p>Sejauh mana pendidikan dan pelatihan internal TNI mengenai etika, moralitas, dan penggunaan media sosial berperan dalam mencegah kasus seperti ini terjadi lagi?</p>	<p>Belum ada pelatihan resmi khusus etika, moralitas, dan media sosial. Tapi kami juga mengedukasi dan memperingati rutin setiap hari dalam kegiatan internal seperti apel pagi dan apel lain.</p>
14	<p>Bertujuan memahami Langkah apa yang dapat dilakukan TNI</p>	<p>Apa yang dapat dilakukan oleh TNI dalam meningkatkan</p>	<p>Pesan yang dapat kami lakukan hanyalah dari media sosial melalui</p>

<b>No</b>	<b>Indikator</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Jawaban</b>
	<i>untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas public, terutama Ketika menghadapi krisis yang mempengaruhi reputasi instansi</i>	<i>transparansi dan akuntabilitas kepada publik, terutama dalam menghadapi krisis reputasi seperti ini?</i>	<i>konten-konten edukatif di media sosial dan telah mengumumkan juga tindakan tegas kami di media sosial bagi prajurit-prajurit yang melakukan judi online.</i>
<b>15</b>	<i>Menggali pesan moral dan pandangan informan tentang bagaimana TNI menghadapi tantangan komunikasi krisis serta nilai-nilai yang ingin ditekankan selama penanganan insiden</i>	<i>Apa pesan yang ingin Mas sampaikan mengenai bagaimana TNI menghadapi tantangan komunikasi krisis dalam situasi ini?</i>	<i>Pesan saya, semoga kasus judi online seperti ini cepat terselesaikan karena dapat mengurangi kepercayaan masyarakat kepada instansi TNI.</i>
<b>16</b>	<i>Mengevaluasi harapan informan terkait peningkatan disiplin, perbaikan, internal, dan komitmen menjaga integritas serta moralitas TNI setelah terjadinya kasus judi online</i>	<i>Apa harapan Mas terkait dengan tindakan disiplin dan perbaikan internal untuk memastikan TNI tetap menjaga integritas dan moralitasnya?</i>	<i>Harapan kami sebagai anggota, tentu dengan adanya kasus judi online dan adanya hukuman, semoga menjadi pedoman dan pelajaran bagi anggota untuk mulai berhati-hati dalam bermain media sosial dan</i>

<b>No</b>	<b>Indikator</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Jawaban</b>
			<i>jangan bermain judi online.</i>

*Key Informan*

Nama : ASN. ML

Jabatan : Pasilistanet Subbidpultanet Bidinfonet Puspen TNI (ASN)

<b>No</b>	<b>Indikator</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Jawaban</b>
<b>1</b>	<i>Bertujuan untuk mengenal latar belakang informan</i>	<i>Saya ingin mengetahui latar belakang Ibu di Puspen TNI. Bisa ceritakan latar belakang posisi Anda di Puspen TNI?</i>	<i>Saya ingin memperkenalkan diri, nama saya ML. Saya berdinasi di Puspen TNI sejak tahun 2002, tepatnya di bidang Informasi Internet atau bidang Infonet.</i>
<b>2</b>	<i>Bertujuan mengetahui tugas utama informan di Puspen TNI serta keterlibatan dalam aktivitas komunikasi public, dan di ranah masyarakat</i>	<i>Apa yang menjadi tugas utama anda di puspen TNI? Sejauh mana Ibu terlibat dalam kegiatan yang berkaitan dengan komunikasi kepada masyarakat, atau hubungan dengan masyarakat seperti keakraban dan kerjasama antara masyarakat dan TNI?</i>	<i>Tugas saya di Bid.Infonet, khususnya di bidang pengumpulan berita internet. Adapun tugas utamanya adalah mencari dan mengumpulkan naskah berita, baik berupa foto dari media internal maupun dari website atau media online.  Yang kedua adalah mencari dan mengumpulkan naskah dengan menggunakan piranti lunak aplikasi dalam pembuatan kliping, kemudian menyusun naskah untuk dikoreksi yang bersumber dari media internal, dari Pen-Pen Angkatan, dan</i>

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
			<p><i>media online untuk nantinya di upload ke dalam website TNI, serta membuat analisis dari pemberitaan.</i></p> <p><i>Selain itu, ada juga tugas tambahan sebagai pengawas media sosial, khususnya Facebook. Di sinilah kami bisa berinteraksi langsung dengan masyarakat, khususnya netizen, dalam menjawab setiap komentar atau pertanyaan yang dilontarkan oleh netizen.</i></p>
3	<p><i>Bertujuan untuk menemukan pemahaman informan mengenai kasus judi online di lingkungan TNI, termasuk tentang skala, dampak, dan sudut pandang institusi</i></p>	<p><i>Apa yang Ibu ketahui mengenai insiden anggota TNI yang terlibat dalam judi online?</i></p>	<p><i>Ada beberapa kasus yang saya ketahui terkait keterlibatan TNI dalam judi online. Contohnya, kasus seorang Letda dari Brigif-3 yang menggunakan atau menggelapkan dana operasional untuk kegiatan judi online itu salah satu kasus yang saya ketahui.</i></p>
4	<p><i>Menggali bagaimana penanganan kasus</i></p>	<p><i>Bagaimana penanganan kasus ini dari perspektif</i></p>	<p><i>Untuk penanganan kasus di internal, biasanya kami melakukannya pada jam-jam</i></p>

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
	<p>dilakukan secara internal, serta untuk mengetahui adakah terdapat protocol, SOP, atau mekanisme komunikasi krisis yang sudah diterapkan</p>	<p>internal TNI? Apakah ada protokol komunikasi tertentu yang diterapkan dalam menghadapi krisis seperti ini?</p>	<p>komandan, melalui apel pagi ataupun apel sore, dengan memberikan penekanan-penekanan, ceramah, atau pengarahan-pengarahan bahwa personel TNI dilarang keras terlibat dalam kegiatan judi online.</p>
5	<p>Bertujuan mengeksplorasi pandangan informan mengenai dampak kasus judi online terhadap reputasi TNI, baik secara langsung maupun dalam persepsi masyarakat</p>	<p>Menurut Ibu, bagaimana insiden seperti ini dapat mempengaruhi reputasi TNI di mata masyarakat? Apakah ada dampak yang dirasakan langsung?</p>	<p>Dampak yang dirasakan langsung tentunya ada. Jadi kepercayaan masyarakat agak sedikit berkurang, tapi tidak terlalu signifikan.</p>
6	<p>Menilai pentingnya transparansi dan kejelasan informasi dalam penanganan krisis, serta bagaimana informasi tersebut</p>	<p>Sejauh mana pemberian informasi yang jelas dan transparan penting dalam menangani krisis? Apa yang dilakukan untuk memastikan semua</p>	<p>Untuk memastikan semua anggota tahu apa saja kebijakan dari pimpinan terkait kegiatan judi online, biasanya mereka akan diberikan sanksi-sanksi hukum sesuai dengan tingkat pelanggarannya.</p>

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
	<p><i>disebarkan kepada seluruh anggota agar tidak terjadi kesalahan informasi atau hoax</i></p>	<p><i>anggota TNI tahu langkah yang diambil oleh pimpinan atau atasan mereka?</i></p>	
7	<p><i>Untuk mengetahui peran media internal TNI dalam menjaga kelancaran komunikasi selama krisis reputasi, termasuk pedoman penggunaan media sosial yang harus dipatuhi oleh anggota</i></p>	<p><i>Apa peran media internal dalam menjaga komunikasi selama krisis reputasi seperti ini? Apakah ada pembatasan atau pedoman tertentu dalam penggunaan media sosial oleh anggota TNI?</i></p>	<p><i>Peran media internal adalah menyebarkan informasi yang akurat dan tepat kepada staf dan stakeholder internal. Media internal juga memberikan informasi yang jelas dan transparan untuk mengurangi ketidakpastian.</i></p> <p><i>Kegiatan ini biasanya dilakukan dengan membuat konten seperti lembar penpas (Penerangan Pasukan), podcast, dan flyer yang terkait larangan judi online dan sanksinya. Materi-materi tersebut disebarikan melalui platform yang dimiliki oleh Puspen TNI.</i></p> <p><i>Oh, sudah. Untuk saat ini, pembatasan penggunaan media sosial itu tidak terlalu dibatasi. Cuma, kita mengecek, biasanya pada saat jam komandan atau</i></p>





No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
			<p><i>apel, dilakukan pengecekan terhadap handphone masing-masing anggota untuk memastikan bahwa anggota tidak terlibat dalam kegiatan judi online.</i></p>
8	<p><i>Bertujuan mengetahui persepsi informan mengenai tanggapan masyarakat terhadap kasus tersebut dan Langkah yang dilakukan TNI untuk memulihkan tingkat kepercayaan public</i></p>	<p><i>Lalu pertanyaan selanjutnya, bagaimana Ibu melihat peran kepemimpinan TNI dalam menangani krisis seperti ini? Apakah sudah ada langkah yang direncanakan untuk memulihkan kepercayaan masyarakat?</i></p>	<p><i>Peran pimpinan dalam menangani krisis judi online sangat penting dan telah dilakukan langkah-langkah untuk memulihkan kepercayaan masyarakat, yaitu dengan melakukan:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>• Memberikan sanksi tegas sesuai dengan ketentuan hukum militer yang berlaku.</i></li> <li><i>• Sosialisasi tentang judi online dan bahayanya di satuan kerja masing-masing di seluruh angkatan.</i></li> </ul>

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Pengawasan internal dari satuan dengan pengecekan langsung ke masing-masing handphone personel.</i></li> </ul> <p><i>Dan pimpinan juga memberikan perhatian pada perlunya komunikasi yang baik antara staf dan pimpinan.</i></p>
9	<p><i>Melihat bagaimana informan memandang peran kepemimpinan TNI dalam menangani krisis, termasuk Langkah dan keputusan</i></p>	<p><i>Bagaimana Ibu melihat peran kepemimpinan TNI dalam menangani krisis semacam ini? Apakah sudah ada langkah yang direncanakan untuk memulihkan kepercayaan masyarakat?</i></p>	<p><i>Untuk langkah yang diambil oleh TNI, itu tidak henti-hentinya mengingatkan seluruh personel terkait bahaya judi online di setiap kegiatan. Langkah yang direncanakan untuk memulihkan kepercayaan masyarakat adalah: Tidak henti-hentinya memberikan edukasi kepada personel di tiap-tiap</i></p>

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
			<p><i>satuan terkait judi online, termasuk di lingkungan keluarga terkecil dari masing-masing anggota. Mempublikasikan melalui pemberitaan di portal resmi apa saja yang sudah dilakukan oleh TNI dalam memberantas judi online. Pembentukan Satgas Judi Online di lingkungan masing-masing satuan.</i></p> <p><i>Saat ini TNI juga sudah melakukan komunikasi dua arah dengan menerima laporan, keluhan, saran, dan masukan dari masyarakat yang nantinya dapat ditindaklanjuti oleh TNI sesuai bidang kerjanya masing-masing.</i></p>
10	<p><i>Bertujuan memahami Langkah apa yang dapat dilakukan TNI untuk meningkatkan transparansi dan</i></p>	<p><i>Apa yang dapat dilakukan oleh TNI dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kepada publik,</i></p>	<p><i>Transparansi yang dilakukan oleh TNI biasanya dengan memberikan release atau pemberitaan terkait penyelesaian atau proses hukum yang dijalani oleh pelaku judi</i></p>

<b>No</b>	<b>Indikator</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Jawaban</b>
	<p><i>akutanbilitas public, terutama Ketika menghadapi krisis yang mempengaruhi reputasi instansi</i></p>	<p><i>terutama dalam menghadapi krisis reputasi seperti ini?</i></p>	<p><i>online melalui media internal maupun eksternal.</i></p>
<b>11</b>	<p><i>Menggali pesan moral dan pandangan informan tentang bagaimana TNI menghadapi tantangan komunikasi krisis serta nilai-nilai yang ingin ditekankan selama penanganan insiden</i></p>	<p><i>Apa pesan yang ingin Ibu sampaikan mengenai bagaimana TNI menghadapi tantangan komunikasi krisis dalam situasi ini?</i></p>	<p><i>TNI sudah melakukan tindakan terbaik agar judi online tidak terjadi lagi di lingkungan TNI. Kita juga harus jangan terprovokasi dengan pemberitaan-pemberitaan hoaks dan harus cerdas serta bijak dalam bermedia sosial.</i></p>
<b>12</b>	<p><i>Mengevaluasi harapan informan terkait peningkatan disiplin, perbaikan, internal, dan komitmen menjaga</i></p>	<p><i>Apa harapan ibu terkait dengan tindakan disiplin dan perbaikan internal untuk memastikan TNI tetap menjaga</i></p>	<p><i>Harapan saya adalah diberikan sanksi yang lebih berat bagi pelaku judi online sehingga ada efek jera bagi pelakunya. Selain itu, pengawasan internal harus bersifat continue, jadi</i></p>

<b>No</b>	<b>Indikator</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Jawaban</b>
	<i>integritas serta moralitas TNI setelah terjadinya kasus judi online</i>	<i>integritas dan moralitasnya?</i>	<i>tidak terputus saat kasus atau kejadian tidak sedang booming.  Dan adanya kerjasama dengan instansi terkait lainnya dalam memberantas judi online.</i>

NO	Keterangan Bukti Lampiran	Gambar
1	<b>Key Informan:</b> Wawancara narasumber 1, Kol,C dilakukan pada 10 Juli 2025,	
2	Wawancara narasumber 2, Letda A dilakukan pada tanggal 15 Juli 2025	
3	Wawancara narasumber 3, Serda D dilakukan pada 15 Juli 2025	
4	Wawancara narasumber 4, ASN,ML dilakukan pada 15 Juli 2025	

*Sumber : Peneliti (2025)*

## LAMPIRAN SURAT RISET



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,  
DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450  
Telepon 021 - 7656971, Fax. 021 - 7656904  
Laman : www.upnvj.ac.id, e-mail: upnvj@upnvj.ac.id

Nomor : 567 /UN61/RS/FISIP/2025  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Wawancara

16 Juni 2025

Yth. Kepala  
Pusat Penerangan Tentara Nasional Indonesia (PUSPEN TNI)  
Markas Besar TNI, Cilangkap, Kec. Cipayung  
Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta

Berkaitan dengan program pemerintah di bidang Pendidikan dalam mewujudkan keterkaitan dan kesepadanan (*link and match*) antara pendidikan dengan dunia usaha, maka Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) UPN "Veteran" Jakarta mewajibkan mahasiswa yang akan menyelesaikan studinya mengikuti Riset di instansi pemerintah maupun swasta.

Oleh karena itu kami mengajukan permohonan untuk dapat kiranya mahasiswa/i Kami melaksanakan wawancara dengan Bapak/Ibu. Informasi dan data yang akan didapatkan hanya akan digunakan guna mendukung Riset yang akan dilaksanakan.

Adapun mahasiswa/i yang kami maksud adalah:  
N a m a : Mandhalika Nur Caunisya  
N I M : 2110411220  
Program Studi : S1 Ilmu Komunikasi  
Alamat : Jl. Roda Jaya, komplek Denjasa ang, Cijantung, Kecamatan Pasar Rebo  
Telepon / Hp : 081806652946  
Judul : Strategi Komunikasi Krisis dalam Membangun Reputasi Tentara Nasional Indonesia pada Penanganan Kasus Judi Online pada Tahun 2023-2024

Demikian permohonan ini Kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.



a.n Dekan  
Wakil Dekan Bid. Akademik

Dr. Azwar, S.S., M.Si  
NIK. 216121273

**Kontrak Penulisan Skripsi**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sungguh-sungguh akan melaksanakan proses pembimbingan skripsi secara tertib, terfokus dan menyelesaikan penulisan skripsi selambat-lambatnya enam bulan, terhitung sejak penandatanganan kontrak ini

Jakarta, .....

Pembimbing Utama

*Rizkiya*  
(...RIZKIYA... AM,)

Yang Menyatakan

*Mandhaulika*  
(...MANDHAULIKA N. C...)

Ketua Program Studi

(.....)

Hakikat Penulisan Skripsi

1. Penulisan Skripsi pada hakikatnya adalah kegiatan ilmiah untuk melatih mahasiswa berpikir tertib, logis dan metodis
2. Penulisan Skripsi pada hakikatnya adalah kewajiban akademis yang penyelesaiannya menjadi tanggung jawab penuh mahasiswa
3. Jalur Komunikasi pembimbingan yang intensif dengan pembimbing anda untuk kecepatan dan ketepatan penulisan skripsi
4. Skripsi merupakan karya ilmiah hasil penelitian mandiri yang terbebas dari tindakan plagiat
5. Segala bentuk plagiarisme dalam penulisan skripsi merupakan pelanggaran akademik dan akan dikenai sanksi sesuai aturan yang berlaku



**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**

JADWAL BIMBINGAN	Pemb. Utama Pemb. Pendamping	Hari / Pukul : ..... / ..... Hari / Pukul : ..... / .....
Nama	MANDHAULIKA NUR CAHUSYA	
NIM	2110411220	
Program Studi	Ilmu Komunikasi	
Konsentrasi	Publik Relation	
Telepon / HP	0818 - 0665 - 2946	
Pembimbing Utama	Rizkiya Ayu Maulida, S.IP., MA	
Pembimbing Pendamping		
Judul	: Strategi Komunikasi Krisis Dalam Membangun Reputasi Tentara Nasional Indonesia Pada Pananganan Krisis Judi Online 2023 - 2024	

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

Selesaikan Skripsi anda dalam 1 (satu) Semester  
 Mulai Bimbingan Tanggal : .....

BAB I			
Tanggal	Kegiatan Bimbingan	Paraf	
		Pemb. I	Pemb. II
19/24	Penulisan Latar Belakang	<i>[Signature]</i>	
31/124	Perbaikan Penulisan dan tambahan sumber	<i>[Signature]</i>	

BAB II			
Tanggal	Kegiatan Bimbingan	Paraf	
		Pemb. I	Pemb. II
9/01/25	Perbaikan Penulisan & tambahan	<i>[Signature]</i>	

BAB III			
Tanggal	Kegiatan Bimbingan	Paraf	
		Pemb. I	Pemb. II
24/02/25	Tambahan Penulisan, Perbaikan	<i>[Signature]</i>	
	Penulisan Judul, Perbaikan kurriman dan Penulisan sumber		

BAB IV			
Tanggal	Kegiatan Bimbingan	Paraf	
		Pemb. I	Pemb. II
18/07/25	Tambahan data wawancara	<i>[Signature]</i>	
26/09/25	tambahan Paragraf dan gambar relevan	<i>[Signature]</i>	
27/10/25	tambahan keterangan Bagian Internal	<i>[Signature]</i>	
27/10/25	Pengayaan Bab 5	<i>[Signature]</i>	
02/12/25	Lampiran Bab 5 disetorakan	<i>[Signature]</i>	

BAB V			
Tanggal	Kegiatan Bimbingan	Paraf	
		Pemb. I	Pemb. II
27/11/26	Perbaikan kesimpulan dan saran	<i>[Signature]</i>	
		<i>[Signature]</i>	

BAGIAN	BULAN KE :											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
BAB I												
BAB II												
BAB III												
BAB IV												
BAB V												

(Beri tanda ✓ pada kolom bulan sesuai kemajuan)

## LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Tugas Akhir diajukan oleh:

Nama : MANDHALIKA NYR CAWNISYA

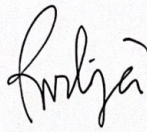
NIM : 2110411220

Program Studi : SI Ilmu Komunikasi

Judul Tugas Akhir : Strategi komunikasi krisis Dalam  
Membangun Reputasi Tentara Nasional  
Indonesia pada penanganan kasus Judi Online pada tahun 2023-2024

Telah berhasil melakukan bimbingan minimal 6X dihadapan dosen pembimbing diterima sebagai bagian persyaratan untuk melakukan sidang **TUGAS AKHIR** yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana, pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

**Pembimbing**



(Rizkiya Ayu Maulida, S.IP., MA)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : .....

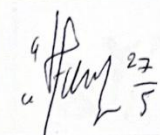
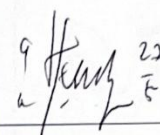
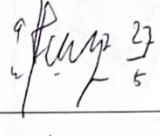
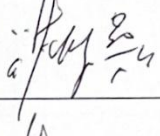
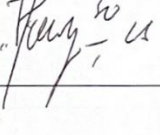
**LEMBAR PERBAIKAN**  
**HASIL SIDANG PROPOSAL**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA**

Nama : MANOHALIFA NUR CAHAYANA  
 NIM : 2110411220  
 Judul : Strategi Komunikasi Krisis Dalam Membangun Reputasi Tentara Nasional Indonesia Pada Penanganan Kasus Judi Online Pada Tahun 2013-2021  
 Tanggal Ujian :  
 Pimpinan Sidang : Rizkiya Ayu Maulida, S.IP., MA.

No.	Catatan Perbaikan	Status Perbaikan	Tanda Tangan dan Tanggal Pengajuan Revisi
1.	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Penambahan keadaan sebelum dan sudah judi online (Latar Belakang)</li> <li>&gt; Penambahan Bagan Organisasi Puspen</li> <li>&gt; Perbaikan Penulisan</li> </ul>	Acc	Rizkiya
2.	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Penambahan Paragraf</li> <li>&gt; Penambahan Informasi dari Informan</li> <li>&gt; Meminta Bagan Internal Satgas</li> <li>&gt; Penambahan Gambar</li> </ul>	Acc	Rizkiya
3.	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Perbaikan Penulisan</li> <li>&gt; Perbaikan Penulisan wawancara</li> <li>&gt; tanggal kutipan</li> <li>&gt; Abstrak diperbaiki</li> </ul>	Acc	Rizkiya
4.	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Sumber penelitian ditulis rapih</li> <li>&gt; kesimpulan dan saran diperbaiki</li> </ul>	Acc	Rizkiya
5.			
6.			

**LEMBAR PERBAIKAN**  
**HASIL SIDANG PROPOSAL**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA**




Nama : MANOHALIKA NUR CAUNISYA  
 NIM : 2110411220  
 Judul : Strategi Komunikasi Krisis Dalam Membangun Reputasi Tentara Nasional Indonesia Pada Penanganan Kasus Judi Online Pada Tahun 2013-2024  
 Tanggal Ujian :  
 Penguji 1 : Drs. Aan Setiadarma, M.Si.

No.	Catatan Perbaikan	Status Perbaikan	Tanda Tangan dan Tanggal Pengajuan Revisi
1.	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Pendapat Umum Dan Masyarakat</li> <li>&gt; Tertak Judul, Pengelasan PR dalam Internal TNI</li> <li>&gt; Memahami Reputasi Mengeraf Makna dan dalam dan War.</li> </ul>	OK	 27/5
2.	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Papikan Penulisan Pecah Paragraf menjadi. Alinea.</li> <li>&gt; (Pengujian adalah...) itu dihapus dari metode PR.</li> <li>&gt; Penjelasan Peramaan dan Perbedaan.</li> </ul>	OK	 23/5
3.	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Pemahaman Reputasi ditulis dengan benar</li> <li>&gt; Rapihkan Sub Bab</li> </ul>	OK	 23/5
4.	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Perbaikan Tujuan penelitian</li> <li>&gt; Rapihkan Penulisan</li> <li>&gt; Perbaikan BAB V</li> </ul>	OK	 20/5
5.	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Pembentukan Abstrak</li> <li>&gt; kesimpulan dan saran diperbaiki</li> </ul>	OK	 20/5
6.			

**LEMBAR PERBAIKAN**  
**HASIL SIDANG PROPOSAL**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA**

Nama : MANOHALIKA NUR CAUMISYA  
 NIM : 2110411230  
 Judul : .....

Tanggal Ujian : 7 Januari 2026  
 Penguji 2 : KUMALA HAYATI, S.I.Kom, M.Med.Kom

No.	Catatan Perbaikan	Status Perbaikan	Tanda Tangan dan Tanggal Pengajuan Revisi
1.	> Sumber Peneliti dibawah gambar logo ditulis > tanggal kutipan > Penulisan dan tanda baca	OK	
2.	> Abstrak Dibenahi > Sumber penelitian ditulis rapih > kesimpulan dan saran diperbaiki	OK	
3.	> Perbaikan Penulisan Wawancara	OK	
4.			29/1/2026
5.			
6.			