



ANALISIS PEMULIHAN CITRA MELALUI PRESS RELEASE PASCA PEMADAMAN LISTRIK DI BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI MELALUI PENDEKATAN *IMAGE RESTORATION*

Ni Putu Denisa Indrayanti¹, Gusti Agung Alit Suryawati²

^{1/2}Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu

Politik, Universitas Udayana

e-mail: denisaindrayantii@gmail.com

ABSTRAK

Pemadaman listrik yang terjadi di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai menimbulkan gangguan operasional dan berpotensi memengaruhi citra institusi sebagai penyedia layanan transportasi udara. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pemulihan citra melalui press release yang dilakukan oleh Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai pasca peristiwa tersebut melalui pendekatan teori image restoration William L. Benoit. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik analisis isi terhadap siaran pers resmi yang dipublikasikan melalui website resmi Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bandara menerapkan kombinasi strategi pemulihan citra yang meliputi mortification, corrective action, serta bolstering. Tidak ditemukannya strategi denial maupun Evasion of Responsibility menunjukkan bahwa bandara memilih pendekatan komunikasi yang transparan dan tidak defensive. Penelitian ini menyimpulkan bahwa siaran pers resmi berperan penting sebagai instrument komunikasi krisis dalam upaya pemulihan citra organisasi pasca krisis layanan publik. Temuan ini memperkuat relevansi teori image restoration Benoit dalam menganalisis strategi komunikasi krisis pada sektor transportasi udara.

Kata Kunci: *Pemulihan Citra, Komunikasi Krisis, Image Restoration*

ABSTRACT

The power outage that occurred at I Gusti Ngurah Rai International Airport caused operational disruptions and had the potential to affect the institution's image as a provider of air transportation services. This study aims to analyze the image restoration strategies implemented by I Gusti Ngurah Rai International Airport through press releases following the incident, using William L. Benoit's Image Restoration Theory as the analytical framework. This research employs a descriptive qualitative method with content analysis techniques applied to official press releases published on the official website of I Gusti Ngurah Rai International Airport. The findings indicate that the airport implemented a combination of image restoration strategies, including mortification, corrective action, and bolstering. The absence of denial and evasion of responsibility strategies suggests that the airport adopted a transparent and non-defensive communication approach. This study concludes that official press releases play a crucial role as crisis communication instruments in efforts to restore organizational image following public service crises. These findings reinforce the relevance of Benoit's Image Restoration Theory in analyzing crisis communication strategies within the air transportation sector.

Keywords: *Image Restoration, Crisis Communication, Image Repair*

PENDAHULUAN

Dalam era digital, organisasi publik semakin dihadapkan pada tantangan komunikasi krisis yang kompleks. Perkembangan media digital memungkinkan informasi dan opini publik menyebar dengan cepat, sehingga krisis operasional dapat dengan mudah



berkembang menjadi krisis reputasi. Oleh karena itu, komunikasi krisis menjadi aspek strategis yang menentukan keberhasilan organisasi dalam mempertahankan citra dan kepercayaan publik (Prasetio, 2025). Komunikasi krisis tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai instrumen untuk mengelola persepsi publik terhadap organisasi yang sedang menghadapi tekanan. Strategi komunikasi yang tepat, khususnya pada tahap awal krisis, berperan penting dalam proses pemulihan citra organisasi di ruang publik digital. Salah satu pendekatan yang sering digunakan dalam menganalisis respons komunikasi krisis adalah Image Restoration Theory, yang menekankan pada bagaimana pesan komunikasi organisasi disusun untuk merespons kritik dan memulihkan citra. Penelitian analisis terhadap penerapan ini menunjukkan bahwa strategi pemulihan citra dapat diidentifikasi melalui pesan – pesan komunikasi yang disampaikan organisasi, baik melalui media massa maupun media digital (Ramadhani & Oktaviani, 2023).

Di Indonesia sendiri, strategi pemulihan citra juga menjadi perhatian dalam studi – studi komunikasi krisis, termasuk pada sektor pariwisata di Bali. Penelitian mengenai krisis pariwisata Bali menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang menekankan upaya pemulihan citra berperan penting dalam meredam dampak negatif krisis terhadap persepsi publik dan citra destinasi. Temuan tersebut menguatkan pandangan bahwa keberhasilan penanganan krisis di Bali tidak hanya ditentukan oleh penanganan teknis terhadap peristiwa krisis, tetapi juga oleh kemampuan aktor terkait dalam mengelola komunikasi dan membangun kembali kepercayaan wisatawan melalui strategi pemulihan citra yang terencana (Febriani, 2021).

Pada 10 Oktober 2025, Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai mengalami pemadaman listrik yang berdampak pada aktivitas operasional bandara. Pemadaman listrik yang terjadi di bandara merupakan peristiwa krisis yang berdampak langsung pada operasional layanan penerbangan dan pengalaman pengguna jasa. Bandara merupakan infrastruktur vital transportasi udara, gangguan kelistrikan selama kurang lebih satu jam dapat menghambat berbagai aktivitas penting, mulai dari sistem check-in, pengelolaan bagasi, layanan informasi penerbangan, hingga pengaturan keamanan dan kenyamanan penumpang (Suhartana, 2026). Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan keterlambatan penerbangan, kepadatan penumpang di area terminal, serta meningkatnya ketidakpastian dan kecemasan publik. Situasi ini menjadi semakin krusial ketika terjadi di bandara yang melayani destinasi wisata utama seperti Bali (Dhafin, 2025).

Bandara tidak hanya berfungsi sebagai fasilitas transportasi, tetapi juga sebagai gerbang awal yang membentuk persepsi wisatawan terhadap destinasi. Oleh karena itu, peristiwa blackout di bandara tidak dapat dipandang semata sebagai gangguan teknis, melainkan sebagai krisis layanan publik yang berpotensi memengaruhi citra institusi pengelola bandara sekaligus citra Bali sebagai daerah pariwisata internasional (Sholihah, 2017). Dalam situasi semacam ini, kemampuan pengelolaan bandara dalam mengelola komunikasi krisis menjadi faktor penting untuk meredam dampak negatif, menjaga kepercayaan publik, serta mencegah meluasnya persepsi negatif di ruang publik dan media.

Sebagai respons terhadap krisis tersebut, humas Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai melakukan sejumlah langkah komunikasi, antara lain dengan menerbitkan standby statement serta memproduksi konten positif melalui kanal komunikasi resmi. Langkah – langkah ini mencerminkan upaya organisasi dalam mengelola persepsi publik



serta meminimalkan dampak negatif krisis terhadap citra bandara. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis respons komunikasi dan strategi pemulihan citra Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai pasca padamnya listrik melalui pendekatan Image Restoration Theory, dengan merujuk pada kajian komunikasi krisis di era digital. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan studi komunikasi krisis serta menjadi referensi praktis bagi pengelolaan humas di institusi pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berupaya memahami secara mendalam komunikasi yang dilakukan oleh pengelola bandara dalam menghadapi situasi krisis, khususnya peristiwa pemadaman listrik yang berdampak pada operasional dan persepsi publik. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menelaah makna di balik pesan komunikasi, konteks penyampaiannya serta strategi yang digunakan dalam upaya pemulihan citra organisasi. Penelitian ini dilakukan di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali sebagai salah satu bandara utama di Indonesia yang memiliki pesan strategis dalam mendukung mobilitas publik dan sektor pariwisata. Lokasi ini dipilih karena peristiwa pemadaman listrik yang terjadi sempat mengganggu layanan bandara dan menimbulkan perhatian luas dari masyarakat serta media massa.

Waktu penelitian difokuskan pada periode terjadinya krisis hingga fase pascakrisis, yaitu sejak pemadaman listrik berlangsung sampai dengan dikeluarkannya pernyataan dan klarifikasi resmi oleh pihak pengelola bandara, rentang waktu ini dipilih agar peneliti dapat mengamati secara utuh tahapan komunikasi krisis, mulai dari respons awal, pengelolaan informasi selama krisis, hingga upaya pemulihan citra yang dilakukan. Fokus utama penelitian ini adalah strategi komunikasi krisis dalam upaya pemulihan citra yang dilakukan oleh pengelola bandara. Objek penelitian mencakup seluruh bentuk komunikasi publik yang disampaikan oleh pihak bandara terkait peristiwa pemadaman listrik, baik secara langsung maupun melalui media perantara. Komunikasi publik yang dianalisis meliputi siaran pers resmi, pernyataan tertulis, unggahan sosial media, serta informasi yang disampaikan melalui media massa. Fokus penelitian diarahkan pada bagaimana pesan-pesan tersebut dirancang, disampaikan, dan dimaknai dalam kerangka teori Image Restoration yang dikemukakan oleh William L. Benoit.

Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer berupa dokumen komunikasi resmi yang dikeluarkan oleh pengelola bandara, seperti siaran pers dan pernyataan resmi. Sementara itu, data sekunder meliputi pemberitaan media massa. Penggunaan data sekunder bertujuan untuk memperkaya analisis serta memberikan konteks teoritis dan empiris yang mendukung temuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Teori Image Restoration yang dikembangkan oleh William L. Benoit (1997) dalam (Teori Image Restoration, n.d.) biasanya dikenal juga sebagai teori image repair merupakan sebuah teori yang menitikberatkan pada seperangkat strategi komunikasi yang digunakan organisasi untuk memulihkan citra sebagai bagian dari upaya penanganan krisis. Strategi penanganan krisis dipandang sebagai titik awal yang menentukan



keberhasilan organisasi dalam mempertahankan citra dan reputasinya. Benoit mengembangkan teori ini berdasarkan pendekatan retorika, yang memandang komunikasi sebagai penggunaan strategi simbolik untuk melindungi serta memulihkan reputasi organisasi. Melalui pendekatan ini, organisasi berupaya memengaruhi persepsi pemangku kepentingan dan public terhadap krisis yang terjadi maupun terhadap organisasi itu sendiri. Dalam konteks tersebut, organisasi secara sadar mengonstruksi pesan dan mengelola komunikasi agar situasi krisis tidak berdampak negatif secara signifikan terhadap citra dan reputasi. Dalam teori ini Benoit membahas lima kategori mengenai strategi perbaikan citra tersebut yaitu, Denial (Penolakan), Evasion of Responsibility (Menghindari Tanggung Jawab), Bolstering (Mengurangi Dampak Negatif), Corrective Action (Tindakan Perbaikan), Mortification (Permohonan Maaf).

Pembahasan dalam penelitian ini disusun berdasarkan analisis terhadap dokumen komunikasi resmi yang dipublikasikan oleh Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai melalui website resminya. Dokumen yang dianalisis berupa siaran pers resmi yang diterbitkan pasca peristiwa pemadaman listrik, yang memuat pernyataan institusional, penjelasan situasi, serta langkah – langkah penanganan yang dilakukan oleh pihak bandara. Pembahasan tidak hanya menggambarkan isi pesan yang disampaikan oleh bandara, tetapi juga menjelaskan makna strategis dari pesan tersebut dalam kerangka pemulihan citra organisasi. Berdasarkan pembahasan sebelumnya, isi siaran pers resmi yang dipublikasikan melalui website Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai kemudian dianalisis lebih lanjut dengan mengidentifikasi unit – unit makna yang merepresentasikan strategi pemulihan citra. Hasil dari pemetaan pesan tersebut ke dalam kategori teori Image Restoration William L. Benoit disajikan secara sistematis dalam tabel berikut.

Tabel 1. Kategori teori Image Restoration

No	Bentuk Komunikasi		Kutipan / Isi Pesan	Strategi <i>Image Restoration</i> (Benoit)	Interpretasi Analisis
1.	Siaran Resmi	Pers	<i>“ The management of I Gusti Ngurah Rai International Airport – Bali sincerely apologize to all airport users, stakeholders, and the public for the power outage incident that occurred within the airport area on Friday, October 10, 2025, from 6:13 PM to 7:18 PM (Central Indonesia Time).”</i>	<i>Mortification</i>	Bandara mengakui adanya dampak negatif yang dirasakan publik dan menunjukkan empati melalui permohonan maaf sebagai bentuk tanggung jawab moral.
2.	Siaran Resmi	Pers	<i>“As a result of the incident, a total of 74 flight experienced schedule adjustments consisting of 42 international and 32 domestic flights. During air traffic management, the airport also recorded eight aircrafts placed on holding patterns while the power disruption was being resolved.”</i>	<i>Absence of Denial</i>	Pernyataan ini menunjukkan bahwa bandara tidak menyangkal krisis dan tidak mengalihkan kesalahan kepada pihak lain, sehingga menjaga kredibilitas institusi.
3.	Siaran Resmi	Pers	<i>“The technical team immediately conducted an investigation and implemented necessary measure to ensure the safety, security, and continuity of services throughout</i>	<i>Corrective Action</i>	Bandara mengkomunikasikan tindakan konkret untuk mengatasi krisis, menunjukkan



			<i>all airport areas."</i>		keseriusan dalam pemulihan operasional dan pencegahan dampak lanjutan.
4.	Siaran Resmi	Pers	<i>"Our monitoring results from Saturday (October 11) morning until this afternoon indicate that flight operations, passenger service, and traffic flow for drop-off and pick - up areas are running normally and smoothly."</i>	<i>Bolstering</i>	Penegasan normalisasi operasional berfungsi menenangkan public dan memperkuat kembali citra bandara sebagai penyedia layanan yang andal.
5.	Siaran Resmi	Pers	<i>"The airport reaffirms its commitment to conducting a thorough evaluation and continuously improving infrastructure reliability to prevent similar occurrences in the future."</i>	<i>Bolstering</i>	Penekanan pada nilai inti organisasi digunakan untuk meningkatkan kepercayaan public terhadap komitmen positif bandara.

Berdasarkan hasil isi siaran pers yang disajikan dalam tabel diatas, dapat dilihat bahwa Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai menerapkan kombinasi strategi pemulihan citra yang selaras dengan Teori Image Restoration William L. Benoit. Strategi yang paling dominan digunakan adalah bolstering. Yang tercermin dari adanya permohonan maaf, penjelasan tindakan penanganan, serta penegasan bahwa operasional bandara telah kembali normal. Tidak ditemukannya strategi denial menunjukkan bahwa bandara memilih pendekatan komunikasi yang tidak defensive dalam merespons krisis pemadaman listrik. Pilihan strategi ini relevan dengan karakteristik layanan public, dimana peristiwa krisis dapat diamati secara langsung oleh publik dan menuntut transparansi serta empati dari organisasi (Teori Image Restoration, n.d.). temuan ini sejalan dengan pandangan Benoit yang menyatakan bahwa strategi pemulihan citra akan lebih efektif apabila organisasi mengakui dampak krisis dan tindakan korektif, Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai berupaya membangun kembali kepercayaan public sekaligus menegaskan komitmennya sebagai penyedia layanan transportasi udara.

Pembahasan Strategi Pemulihan Citra Berdasarkan Image Restoration Theory

Berdasarkan hasil analisis terhadap isi siaran pers resmi yang diterbitkan oleh Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, ditemukan bahwa organisasi menerapkan beberapa strategi pemulihan citra sebagaimana dikemukakan dalam teori Image Restoration William L. Benoit. Strategi yang muncul tidak berdiri sendiri, melainkan saling melengkapi sebagai rangkaian komunikasi krisis yang bertujuan menjaga kepercayaan publik setelah terjadinya gangguan layanan akibat pemadaman listrik. Dari lima kategori strategi yang dikemukakan Benoit, penelitian ini mengidentifikasi tiga strategi utama yang digunakan secara eksplisit, yaitu mortification, corrective action, dan bolstering, sementara strategi denial maupun evasion of responsibility tidak ditemukan dalam isi pesan komunikasi resmi.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa pengelola Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai memilih pendekatan komunikasi yang bersifat terbuka (transparent communication). Dalam komunikasi krisis, transparansi merupakan salah satu prinsip utama karena publik tidak hanya membutuhkan informasi mengenai penyebab krisis, tetapi juga membutuhkan kepastian bahwa organisasi memiliki kemampuan



mengendalikan situasi serta menjamin pelayanan akan kembali berjalan normal. Transparansi yang diwujudkan melalui penyampaian fakta secara terbuka cenderung meningkatkan kredibilitas organisasi dibandingkan strategi komunikasi yang defensif ataupun menyembunyikan informasi (Ramadhani, 2025).

Strategi komunikasi yang diterapkan bandara juga menunjukkan adanya kesadaran bahwa krisis pelayanan publik memiliki karakteristik berbeda dibandingkan krisis pada sektor bisnis biasa. Gangguan layanan penerbangan secara langsung dirasakan oleh ribuan pengguna jasa dalam waktu yang bersamaan sehingga potensi terbentuknya opini negatif melalui media sosial berlangsung sangat cepat (Hermawan, 2025). Oleh karena itu, kecepatan organisasi dalam memberikan klarifikasi resmi menjadi bagian penting dalam mengurangi ketidakpastian informasi yang berkembang di masyarakat.

Implementasi Strategi Mortification

Strategi pertama yang ditemukan adalah mortification, yaitu bentuk pengakuan kesalahan yang disertai permohonan maaf kepada publik. Dalam siaran pers resmi, pihak bandara secara eksplisit menyampaikan permohonan maaf kepada seluruh pengguna jasa, pemangku kepentingan, dan masyarakat atas terjadinya pemadaman listrik yang mengganggu operasional bandara. Penggunaan strategi ini menunjukkan bahwa organisasi tidak berupaya menghindari konsekuensi reputasional dari peristiwa tersebut. Sebaliknya, organisasi mengakui bahwa gangguan layanan telah menimbulkan dampak nyata bagi masyarakat. Menurut Benoit, permohonan maaf merupakan salah satu strategi yang paling efektif ketika publik telah mengetahui adanya kesalahan atau kegagalan organisasi sehingga penyangkalan justru akan memperburuk persepsi public (Aprilliani, 2023).

Dalam konteks pelayanan publik, permohonan maaf juga memiliki dimensi etis karena menunjukkan penghormatan organisasi terhadap hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang baik. Permohonan maaf bukan hanya sekadar bentuk kesopanan komunikasi, tetapi merupakan simbol tanggung jawab moral institusi terhadap pengguna layanan. Lebih jauh lagi, permohonan maaf yang disampaikan pada tahap awal krisis berfungsi sebagai sinyal bahwa organisasi memahami dampak psikologis yang dialami pengguna jasa akibat keterlambatan penerbangan, ketidakpastian informasi, maupun terganggunya aktivitas perjalanan (Irawan, 2025). Dengan demikian, strategi mortification tidak hanya diarahkan untuk memperbaiki reputasi organisasi, tetapi juga membangun kembali hubungan emosional antara organisasi dengan publik.

Implementasi Corrective Action

Strategi kedua yang paling menonjol adalah corrective action. Strategi ini terlihat melalui penyampaian informasi bahwa tim teknis segera melakukan investigasi serta mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk menjamin keamanan, keselamatan, dan keberlangsungan operasional bandara. Berbeda dengan strategi permohonan maaf yang lebih bersifat simbolik, *corrective action* menunjukkan adanya tindakan nyata (substantive response) yang dilakukan organisasi. Informasi mengenai investigasi teknis memberikan keyakinan kepada publik bahwa organisasi tidak hanya mengakui adanya masalah, tetapi juga berusaha menghilangkan penyebab utama agar peristiwa serupa tidak kembali terjadi (Andres, 2025).

Dalam perspektif komunikasi krisis modern, penyampaian tindakan korektif memiliki fungsi penting untuk mengurangi ketidakpastian (uncertainty reduction). Publik cenderung lebih menerima suatu krisis apabila organisasi mampu menjelaskan apa yang



sedang dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan dibandingkan hanya memberikan penjelasan mengenai penyebab krisis. Selain itu, penyampaian tindakan korektif memperlihatkan adanya koordinasi internal organisasi dalam menangani krisis. Hal ini menjadi indikator bahwa sistem manajemen krisis bandara tetap berjalan meskipun terjadi gangguan operasional (Tomasowa, 2025). Pesan seperti ini penting untuk menjaga kepercayaan maskapai penerbangan, regulator, maupun pengguna jasa terhadap kemampuan organisasi dalam mengelola risiko operasional.

Dominasi Strategi Bolstering

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang paling dominan digunakan adalah bolstering. Hal tersebut terlihat dari beberapa pesan komunikasi yang menekankan bahwa operasional bandara telah kembali normal serta komitmen organisasi untuk terus meningkatkan keandalan infrastruktur agar kejadian serupa tidak terulang. Menurut Benoit, strategi bolstering bertujuan memperkuat citra positif organisasi dengan mengingatkan publik terhadap komitmen, nilai, maupun kinerja positif yang dimiliki organisasi. Dalam penelitian ini, strategi bolstering tidak digunakan untuk mengabaikan krisis, tetapi justru melengkapi strategi permohonan maaf dan tindakan korektif.

Penegasan bahwa aktivitas penerbangan kembali berjalan normal memiliki makna strategis karena secara langsung mengurangi kekhawatiran masyarakat terhadap keberlanjutan pelayanan. Informasi tersebut juga berfungsi sebagai bentuk reassurance communication, yaitu komunikasi yang memberikan rasa aman kepada publik bahwa kondisi telah berada dalam kendali organisasi. Selain itu, penyampaian komitmen melakukan evaluasi menyeluruh terhadap sistem kelistrikan menunjukkan orientasi organisasi terhadap perbaikan jangka Panjang (Subroto, 2025). Pesan ini memperlihatkan bahwa organisasi tidak hanya berfokus menyelesaikan krisis saat ini, tetapi juga melakukan pembelajaran organisasi (organizational learning) untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang.

Dominasi strategi bolstering dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai berupaya mengembalikan fokus perhatian publik dari peristiwa krisis menuju kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Strategi tersebut penting mengingat sektor transportasi udara sangat bergantung pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap aspek keselamatan, keamanan, dan keandalan operasional.

Tidak Ditemukannya Strategi Denial dan Evasion of Responsibility

Salah satu temuan penting penelitian ini adalah tidak ditemukannya penggunaan strategi denial maupun evasion of responsibility. Bandara sama sekali tidak berusaha menyangkal terjadinya pemadaman listrik maupun mengalihkan tanggung jawab kepada pihak lain, termasuk penyedia listrik ataupun pihak eksternal lainnya. Ketiadaan kedua strategi tersebut menunjukkan bahwa organisasi menghindari pendekatan komunikasi yang bersifat defensif. Dalam konteks krisis pelayanan publik, strategi penyangkalan umumnya kurang efektif karena masyarakat dapat secara langsung membuktikan adanya gangguan pelayanan melalui pengalaman mereka sendiri maupun pemberitaan media.

Pilihan untuk tidak menggunakan strategi denial juga memperlihatkan adanya kesadaran bahwa legitimasi organisasi lebih mudah dipertahankan melalui keterbukaan dibandingkan melalui pembelaan diri (Irawan, 2025). Pendekatan ini sejalan dengan perkembangan praktik komunikasi krisis modern yang menempatkan transparansi



sebagai fondasi utama dalam membangun kembali kepercayaan publik.

Efektivitas Press Release sebagai Media Komunikasi Krisis

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa press release memiliki fungsi yang lebih luas dibandingkan sekadar penyampaian informasi kepada media massa. Dalam konteks krisis, siaran pers menjadi representasi resmi sikap organisasi terhadap suatu peristiwa sehingga berfungsi sebagai sumber informasi yang memiliki legitimasi tinggi. Isi siaran pers yang dianalisis menunjukkan struktur komunikasi krisis yang sistematis. Organisasi terlebih dahulu menjelaskan kronologi kejadian, kemudian menyampaikan dampak yang ditimbulkan, diikuti permohonan maaf kepada publik, penjelasan mengenai tindakan yang telah dilakukan, serta penegasan bahwa operasional telah kembali normal. Struktur penyampaian pesan seperti ini menunjukkan adanya alur komunikasi yang konsisten sehingga memudahkan publik memahami keseluruhan proses penanganan krisis (Putera, 2025).

Di era digital, fungsi press release juga mengalami perkembangan karena tidak hanya dikonsumsi oleh jurnalis, tetapi juga langsung diakses masyarakat melalui website resmi organisasi maupun media social (Saidah, 2023). Dengan demikian, press release menjadi instrumen komunikasi yang mampu membentuk narasi resmi organisasi sebelum berkembangnya spekulasi atau informasi yang belum terverifikasi.

Keterkaitan Temuan dengan Penelitian Sebelumnya

Hasil penelitian ini memperkuat temuan Ramadhani dan Oktaviani (2023) yang menjelaskan bahwa strategi pemulihan citra melalui komunikasi krisis akan lebih efektif apabila organisasi mengombinasikan pengakuan terhadap krisis dengan tindakan nyata untuk memperbaiki situasi. Penelitian tersebut menegaskan bahwa organisasi yang menunjukkan transparansi cenderung memperoleh tingkat kepercayaan publik yang lebih tinggi dibandingkan organisasi yang memilih strategi defensif.

Temuan ini juga sejalan dengan penelitian Pascarani mengenai komunikasi krisis pada sektor pariwisata Bali. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan pemulihan citra tidak hanya ditentukan oleh kemampuan organisasi menangani aspek teknis krisis, tetapi juga oleh kemampuan membangun kembali persepsi positif publik melalui komunikasi yang kredibel, konsisten, dan empatik (Pascarani, 2026). Dengan demikian, hasil penelitian ini semakin memperkuat relevansi teori Image Restoration Benoit dalam menganalisis strategi komunikasi organisasi sektor transportasi udara. Meskipun teori ini dikembangkan dalam konteks komunikasi organisasi secara umum, penerapannya pada kasus pemadaman listrik di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai menunjukkan bahwa kombinasi strategi mortification, corrective action, dan bolstering mampu membentuk pola komunikasi krisis yang komprehensif.

Implikasi Teoretis dan Praktis

Secara teoretis, penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas strategi pemulihan citra tidak hanya ditentukan oleh penggunaan satu kategori strategi Benoit, tetapi lebih dipengaruhi oleh kemampuan organisasi mengombinasikan beberapa strategi secara berurutan sesuai perkembangan krisis. Kombinasi tersebut menghasilkan komunikasi yang lebih kredibel karena memadukan pengakuan terhadap krisis, tindakan nyata, dan penguatan kembali reputasi organisasi.

Secara praktis, temuan penelitian memberikan implikasi bahwa pengelola bandara maupun institusi pelayanan publik lainnya perlu menempatkan press release sebagai



bagian integral dari manajemen krisis. Penyusunan pesan yang memuat permohonan maaf, penjelasan faktual, tindakan korektif, serta komitmen jangka panjang terbukti mampu membangun kembali kepercayaan publik sekaligus mempertahankan legitimasi organisasi setelah terjadinya gangguan pelayanan

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis terhadap siaran pers resmi Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai pasca pemadaman listrik, penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi pemulihan citra yang diterapkan oleh pihak bandara selaras dengan kerangka teori image restoration William L. Benoit. Komunikasi krisis yang disampaikan melalui siaran pers menunjukkan penggunaan strategi mortification, bolstering, serta corrective action sebagai respons utama terhadap krisis layanan publik. Strategi mortification tercermin melalui penyampaian permohonan maaf secara terbuka kepada pengguna jasa atas gangguan layanan yang terjadi. Sementara itu, strategi corrective action diwujudkan melalui penjelasan mengenai langkah – langkah penanganan teknis dan penegasan bahwa operasional bandara telah kembali normal. Selain itu strategi bolstering digunakan untuk memperkuat kembali citra positif bandara dengan menekankan komitmen terhadap keselamatan, kenyamanan, serta keberlanjutan layanan penerbangan. Tidak ditemukannya strategi denial maupun Evasion of Responsibility menunjukkan bahwa Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai memilih pendekatan komunikasi yang tidak defensive dan berorientasi pada transparansi. Pilihan strategi ini dinilai relevan dengan karakteristik krisis pemadaman listrik yang bersifat nyata dan dapat diverifikasi publik, sehingga menuntut respon yang empatik dan solutif. Secara keseluruhan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa siaran pers resmi berperan sebagai instrument penting dalam pemulihan citra organisasi pasca krisis. Melalui penyampaian pesan yang konsisten dan bertanggung jawab, Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai berupaya menjaga kepercayaan public dan meminimalkan dampak negatif terhadap reputasi institusi sebagai penyedia layanan transportasi udara.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhyar, D. M., & Pratiwi, A. S. (N.D.). Media Sosial Dan Komunikasi Krisis: Pelajaran Dari Industri Telekomunikasi Di Indonesia. *Jurnal Ilmu Komunikasi ULTIMACOMM*, 11(1), 35–52. <http://Ejournals.Umn.Ac.Id/Index.Php/Fikomhttp://Ejournals.Umn.Ac.Id/Index.Php/FIKOM/About>
- Andres, D., Sarasati, F., Olivia, H., Sudarsono, A. B., & Latief, A. (2025). Strategi Corporate Communication DPMPSTP Kota Bekasi dalam Pemulihan Reputasi Pasca-Kasus Korupsi. *Jurnal Cyber PR*, 5(1), 1-13.
- Apriliani, M. P. (2023). Analisis Strategi Manajemen Krisis Public Relations PT. KAI Dalam Menerbitkan Siaran Press di Postingan Instagram.
- Budiarto, A., Musadek, A., Penerbangan, P., Corresponding, S., & Kunci, K. (N.D.). Analisis Penerapan Menjadi Bandara Hub Internasional Terhadap Kebutuhan Penumpang Domestik Dan Luar Negeri Di Bandar Udara Kualanamu Medan.
- Chintya Adnyaswari Fakultas Komunikasi Dan Bisnis, K., & Nuraeni Fakultas Komunikasi Dan Bisnis, R. (2020). Strategi Komunikasi Dinas Pariwisata Kabupaten Karangasem Dalam Meningkatkan Kunjungan Wisata Pasca Erupsi Gunung Agung (Studi Deskriptif Pada Desa Tenganan Pegringsingan). In *JUMPA* (Vol. 7, Issue 1). [Www.Tribunnews.Com](http://www.Tribunnews.Com)
- Dhafin, M. (2025). *Penanganan Penumpang pada Flight Delay Maskapai TransNusa oleh Staf Check-*



- In PT Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
- Febriani, N., & Kurniawan, F. A. (2021). Pembaruan Citra dan Kepercayaan Industri Pariwisata Taman Nasional Gunung Rinjani: Pasca Krisis Gempa Lombok 2018. *Jurnal Dialog Penanggulangan Bencana*, 12(1), 1-11.
- Hermawan, D., Septiani, V. A., & Samudra, R. M. (2025). Strategi Komunikasi Humas Angkasa Pura I dalam Menangani Isu Operasional di Bandara Internasional Juanda. *JUSKOP-Jurnal Studi Komunikasi dan Politik*, 2(2), 423-438.
- Irawan, E. P., Minarsi, A., Rianty, E., Halim, B., Putri, R. N. I., & Juansa, A. (2025). *Komunikasi pelayanan publik*. Star Digital Publishing.
- Pascarani, N. N. D., Joni, I. D. A. S., & Pradhuka, B. N. (2026). Peran Kecerdasan Buatan dalam Komunikasi Krisis di Destinasi Wisata di Bali. *Jurnal Komunikasi dan Ilmu Sosial*, 4(2), 78-89.
- Prasetio, B. (2025). Crisis Communication Strategies In The Digital Era: A Narrative Review Of Contemporary Theories, Models, And Practices. In *Injuruty: Interdisciplinary Journal And Humanity* (Vol. 4).
- Putera, A. F. (2025). *Complaint Management Dalam Penanganan Keluhan Masyarakat Di Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia= Complaint Management In Handling Public Complaints At Secretariat General The House Of Representatives Of The Republic Of Indonesia* (Doctoral Dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Ramadhani, M., & Oktaviani, R. C. (2023). Content Analysis Of Image Restoration Theory In The Film Sully 2016. *Communicate: Journal Of Communication Studies*, 10(1), 66-75. <https://doi.org/10.37535/101010120236>.
- Ramadhani, P. N., Pradety, S. N., & Hanum, A. A. (2025). Pelanggaran Prinsip Transparansi dan Akuntabilitas Kehumasan Pemerintah: Penanganan Proyek e-KTP oleh Kementerian Dalam Negeri. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Komunikasi*, 6(1), 36-47.
- Saidah, M. (2023). *Public relations di era digital: menavigasi media sosial dan teknologi baru*. Deepublish.
- Sholihah, D. M. A. (2017). Transformasi Menuju Bandar Udara Internasional Studi Tentang Transformasi Bandar Udara Radin Inten II Lampung.
- Subroto, W. J. T. (2025). Analisis Pelayanan Informasi Penerbangan Menggunakan Fids Di Bandara Halim Perdanakusuma Jakarta.
- SUHARTANA, I. K. (2026). *Peranan Modal Sosial Dan Jaminan Kualitas Sarana Dan Prasarana Transportasi Terhadap Pembangunan Industri Pariwisata (Studi Kasus Pada Kawasan Wisata Sanur Di Kota Denpasar Provinsi Bali= Social Capital And Quality Guarantee Of Transportation Facilities And Infrastructure For The Development Of The Tourism Industry (Case Study in the Sanur Tourism Area in Denpasar City, Bali Province)* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS HASANUDDIN MAKASSAR).
- Tomasowa, G. A. (2025). *Merumuskan Kembali Peran Komunikasi Krisis Dalam Perubahan Manajemen Di Era Keterbukaan Teknologi*-Damara Press. Damara Press.

