

ABSTRAK

Pada peristiwa Tsunami Selat Sunda tahun 2018 silam, terjadi sebuah kekeliruan informasi yang disampaikan oleh Sutopo Purwo Nugroho melalui akun Twitter-nya bernama @Sutopo_PN. Awalnya ia menyebutkan bahwa yang terjadi hanyalah gelombang pasang tinggi, bukan tsunami. Beberapa saat kemudian, ia langsung meralat informasi tersebut. Kejadian ini menimbulkan pro kontra sebab kekeliruan tersebut menyebabkan proses evakuasi tidak dilakukan. Penelitian ini dilakukan untuk meneliti kredibilitas Sutopo Purwo Nugroho sebagai Humas Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) dalam mengomunikasikan bencana melalui akun Twitter @Sutopo_PN pada penanggulangan Tsunami Selat Sunda. Adapun objek penelitian ini adalah *tweet-tweet* @Sutopo_PN dan subjek penelitiannya ialah para *followers* @Sutopo_PN. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teori yang dipakai adalah teori kredibilitas sumber serta konsep komunikasi bencana. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan komunikasi bencana yang Sutopo laksanakan sudah baik. Hal ini ditandai dari ketepatan, kecepatan, dan kelengkapan informasi yang selama ini ia berikan kepada para *followers*-nya. Sutopo juga sudah memiliki unsur-unsur komunikator yang efektif yaitu *openness, empathy, supportiveness, positiveness, dan equality*. Peristiwa ini ternyata tetap membuat kredibilitasnya menurun meskipun kesalahan tersebut tidak ditimbulkan oleh ketidakmampuan dirinya, melainkan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika (BMKG) yang tidak memiliki alat untuk mendeteksi tsunami berbasis aktivitas vulkanik. Dampak dari peristiwa ini ialah para pengikutnya tidak lagi percaya sepenuhnya terhadap akun @Sutopo_PN dan memutuskan mencari rujukan informasi dari akun lain. Peneliti menyarankan Sutopo memakai akun resmi @BNPB dalam mengomunikasikan informasi kebencanaan di kemudian hari. Hal ini untuk menjaga kredibilitas Sutopo secara pribadi serta memberikan kesempatan bagi BNPB sebagai badan kebencanaan yang resmi untuk menyampaikan informasi langsung ke masyarakat.

Kata kunci: Kredibilitas, Komunikasi Bencana, Penanggulangan Bencana

ABSTRACT

In the Sunda Strait Tsunami in 2018, an information error was conveyed by Sutopo Purwo Nugroho through his Twitter account named @Sutopo_PN. Initially he mentioned that what happened was only high tides, not tsunami. Moments later, he immediately corrected the information. This incident caused pros and cons because the mistake caused the evacuation process was not carried out. This research was conducted to examine the credibility of Sutopo Purwo Nugroho as Public Relations of the National Disaster Management Agency as known as BNPB in communicating disasters through the Twitter account @Sutopo_PN on the Sunda Strait Tsunami emergency response. The objects of this research are tweets of @Sutopo_PN and the subjects of this research are followers of @Sutopo_PN. The method used is descriptive qualitative. The theory used is the theory of source credibility and the concept of disaster communication. The results of this study show that disaster communication was carried out well by Sutopo. This is indicated by the accuracy, speed, and completeness of the information he has been giving to his followers. Sutopo also has effective communicator elements, namely openness, empathy, supportiveness, positiveness, and equality. This phenomenon turned out to make his credibility decrease even though the error was not caused by his inability, but the Agency for Meteorology, Climatology and Geophysics as known as BMKG which did not have the tools to detect tsunamis based on volcanic activity. The impact of this incident was that his followers no longer trusted fully in account @Sutopo_PN and decided to seek information from other accounts. Researchers suggest Sutopo to use the official @BNPB account in communicating disaster information in the future. This is to maintain Sutopo's credibility personally and provide an opportunity for BNPB as an official disaster agency to deliver information directly to the public.

Keywords: Credibility, Disaster Communication, Disaster Management