

STRATEGI IMPERSONAL DALAM KLARIFIKASI KRISIS (ANALISIS WACANA KRITIS PADA PERNYATAAN GREEN SM INDONESIA DI MEDIA SOSIAL)

PENULIS

¹Kiki Nurjaman, ²Yogi Prima Muda, ³Rico, ⁴Mayang Riyantie

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penggunaan strategi impersonal dalam teks klarifikasi Green SM Indonesia yang diunggah melalui media sosial Instagram terkait insiden kecelakaan pada 27 April 2026 di Bekasi Timur. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma kritis serta metode Analisis Wacana Kritis model Norman Fairclough yang meliputi dimensi analisis teks, praktik diskursif, dan praktik sosial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi teks terdapat penggunaan diksi yang netral, struktur kalimat tidak langsung, serta penghilangan aktor yang mengarah pada strategi impersonal. Pada dimensi praktik diskursif, teks klarifikasi diproduksi sebagai bagian dari komunikasi krisis yang terencana dalam konteks *Cyber Public Relations* dengan memanfaatkan media sosial sebagai saluran komunikasi yang cepat dan luas. Sementara itu, pada dimensi praktik sosial, penggunaan bahasa impersonal mencerminkan upaya organisasi dalam mengelola makna, mempertahankan legitimasi, serta menghindari atribusi tanggung jawab secara eksplisit di tengah tekanan publik. Penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi impersonal dalam klarifikasi krisis merupakan bagian dari upaya komunikasi organisasi untuk menjaga citra dan mengendalikan persepsi publik di era digital.

Kata Kunci

Komunikasi Krisis, Analisis Wacana Kritis, Strategi Impersonal, *Cyber Public Relations*, Media Sosial

ABSTRACT

This study aims to analyze the use of impersonal strategies in the clarification statement published by Green SM Indonesia on Instagram regarding the accident that occurred on April 27, 2026, in East Bekasi. The research employs a qualitative approach within a critical paradigm using Norman Fairclough's Critical Discourse Analysis (CDA) framework, which encompasses three analytical dimensions: text analysis, discursive practice, and social practice. The findings reveal that, at the textual level, the clarification statement employs neutral diction, indirect sentence structures, and the omission of actors, reflecting the use of impersonal strategies. At the level of discursive practice, the statement was produced as part of a planned crisis communication strategy within the framework of Cyber Public Relations, utilizing social media as a fast and wide-reaching communication channel. At the level of social practice, the use of impersonal language reflects the organization's effort to manage meaning, maintain legitimacy, and avoid explicit attribution of responsibility amid public pressure. This study concludes that the use of impersonal strategies in crisis clarification constitutes an organizational communication approach aimed at preserving corporate image and shaping public perception in the digital era.

Keywords

Critical Discourse Analysis, Crisis Communication, Cyber Public Relations, Impersonal Strategy, Social Media

AFILIASI

Program Studi
Nama Institusi

¹⁻³Ilmu Komunikasi, ⁴Pendidikan Administrasi Perkantoran

¹Universitas Pasundan, ²Universitas Mercu Buana,

³Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin,

⁴Universitas Negeri Jakarta

Alamat Institusi

¹Bandung, Jawa Barat, ²Jakarta Barat, DKI Jakarta, ³Banjarmasin, Kalimantan Selatan,

⁴Jakarta Timur, DKI Jakarta

KORESPONDENSI

Penulis
Email

Mayang Riyantie
mayang.riyantie@unj.ac.id

LICENSE



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

I. PENDAHULUAN

Perkembangan media sosial telah mengubah cara organisasi berkomunikasi dengan publik secara mendasar. Di era digital saat ini, komunikasi tidak lagi berlangsung satu arah, melainkan bersifat cepat, terbuka, dan interaktif (Rahma, A. A. R., Ardianti, H., & Firman, K., 2024). Dalam situasi tertentu, terutama ketika terjadi krisis, media sosial menjadi ruang utama bagi organisasi untuk memberikan respons sekaligus membentuk persepsi publik. Oleh karena itu, praktik *Cyber Public Relations (Cyber PR)* menjadi semakin penting, khususnya dalam mengelola komunikasi krisis (Zaher, S., Chatra, E., & Roem, E. R., 2024).

Salah satu peristiwa yang menyita perhatian publik terjadi pada 27 April 2026, yaitu kecelakaan kereta api di wilayah Bekasi Timur yang melibatkan rangkaian KRL Commuter Line dan kereta api jarak jauh Argo Bromo Anggrek. Peristiwa ini bermula dari sebuah taksi Green SM yang mengalami gangguan di perlintasan rel dan kemudian terlempar oleh KRL. Insiden awal tersebut menyebabkan gangguan perjalanan kereta, hingga akhirnya terjadi tabrakan beruntun yang mengakibatkan korban jiwa. Tercatat sekitar 16 orang meninggal dunia, sebagian besar berada di gerbong khusus wanita pada KRL, serta puluhan lainnya mengalami luka-luka (detik.com, 2026).

Peristiwa ini dengan cepat menjadi perbincangan luas di media sosial. Publik tidak hanya menyoroti aspek keselamatan transportasi, tetapi juga mempertanyakan tanggung jawab berbagai pihak yang terlibat, termasuk perusahaan taksi Green SM. Dalam situasi seperti ini, komunikasi yang dilakukan oleh organisasi menjadi sangat krusial, karena setiap pernyataan yang disampaikan akan langsung dipantau, ditafsirkan, dan bahkan diperdebatkan oleh publik (Irwanti, M., 2023).

Sebagai respons terhadap peristiwa tersebut, Green SM Indonesia menyampaikan klarifikasi melalui media sosial resmi mereka. Namun, jika dicermati lebih dalam, cara penyampaian pesan tersebut tidak hanya berisi informasi, melainkan juga menunjukkan pola komunikasi tertentu (Nababan, W. R., et al, 2024). Pernyataan yang disampaikan cenderung menggunakan bahasa yang netral dan bersifat impersonal, seperti penggunaan istilah “insiden” dan “melibatkan”, serta tidak secara eksplisit menyebutkan aktor atau pihak tertentu sebagai penyebab utama. Bahkan, subjek yang digunakan lebih banyak berupa bentuk kolektif seperti “kami”, tanpa menghadirkan representasi individu atau pihak yang secara langsung bertanggung jawab (Pranawukir, I., et al, 2023).

Dalam perspektif komunikasi, hal ini bukanlah sesuatu yang kebetulan. Bahasa dalam komunikasi krisis memiliki fungsi strategis, bukan sekadar menyampaikan fakta. Cara organisasi memilih kata, menyusun kalimat, dan menampilkan atau justru menghilangkan aktor tertentu merupakan bagian dari upaya untuk membangun makna dan mengarahkan persepsi *public* (Barizki, R. N., & Riyantie, M, 2021).. Dengan kata lain, komunikasi krisis adalah praktik simbolik yang sarat kepentingan, di mana organisasi berusaha menyeimbangkan antara kebutuhan untuk memberikan informasi dan kebutuhan untuk menjaga reputasi (Fitri, A. N., Fitri, F., Karim, A., & Rachmawati, F., 2021).

Penggunaan strategi impersonal dalam klarifikasi krisis menjadi menarik untuk dikaji karena menunjukkan adanya kecenderungan penghilangan atau penyamaran aktor dalam teks. Strategi ini dapat dimaknai sebagai upaya untuk menghindari atribusi kesalahan secara langsung, mereduksi potensi konflik, serta mempertahankan citra organisasi di tengah tekanan public (Ilyas, 2023). Namun di sisi lain, pendekatan ini juga berpotensi menimbulkan ambiguitas dan memicu persepsi kurangnya transparansi.

Dalam kajian Analisis Wacana Kritis (AWK), teks dipandang sebagai praktik sosial yang tidak netral, melainkan dipengaruhi oleh relasi kekuasaan, ideologi, dan kepentingan tertentu (Prayogi, R. 2023). Oleh karena itu, penting untuk memahami bahwa pernyataan klarifikasi yang disampaikan oleh Green SM Indonesia bukan hanya sekadar teks informatif, tetapi juga merupakan representasi dari strategi komunikasi organisasi dalam menghadapi krisis.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna mengkaji bagaimana strategi impersonal digunakan dalam komunikasi krisis oleh Green SM Indonesia melalui media sosial. Penelitian ini berfokus pada analisis teks klarifikasi sebagai bentuk praktik komunikasi yang memiliki tujuan tertentu, bukan hanya sebagai penyampaian informasi semata. Dengan menggunakan pendekatan Analisis Wacana Kritis, penelitian ini diharapkan dapat mengungkap bagaimana bahasa digunakan sebagai alat untuk membentuk realitas, mengelola tanggung jawab, serta mempertahankan citra organisasi di tengah situasi krisis digital.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam makna yang terkandung dalam teks komunikasi krisis yang disampaikan oleh organisasi melalui media sosial. Pendekatan ini dipilih karena penelitian tidak berfokus pada pengukuran angka, melainkan pada interpretasi terhadap bahasa, makna, serta konteks sosial yang melatarbelakangi suatu pernyataan (Lestari, Y. 2022). Penelitian ini berlandaskan paradigma kritis, yang memandang bahwa bahasa bukanlah sesuatu yang netral, melainkan sarana yang digunakan untuk membentuk realitas, mencerminkan relasi kekuasaan, serta mengandung kepentingan tertentu, terutama dalam situasi krisis yang menuntut pengelolaan citra dan persepsi *public* (Amalia, R. 2021).

Metode yang digunakan adalah Analisis Wacana Kritis (AWK) dengan model Norman Fairclough, yang memungkinkan analisis dilakukan secara komprehensif melalui tiga dimensi, yaitu teks, praktik diskursif, dan praktik sosial. Analisis teks difokuskan pada penggunaan bahasa, seperti pilihan kata, struktur kalimat, serta kecenderungan penggunaan bentuk impersonal dalam pernyataan klarifikasi (Sulaeman, K. M., & Mustofa, M. U 2022). Selanjutnya, praktik diskursif mengkaji bagaimana teks tersebut diproduksi dan disebarluaskan melalui media sosial, serta bagaimana perannya sebagai alat komunikasi krisis organisasi. Adapun praktik sosial menempatkan teks dalam konteks yang lebih luas, yaitu situasi krisis akibat kecelakaan yang terjadi, tekanan opini publik, serta kepentingan organisasi dalam menjaga reputasi. (Marzuki, I. 2023).

Objek dalam penelitian ini adalah teks klarifikasi resmi yang diunggah oleh Green SM Indonesia melalui media sosial Instagram terkait insiden kecelakaan pada 27 April 2026 di Bekasi Timur. Sementara itu, subjek penelitian adalah konten komunikasi organisasi berupa pernyataan klarifikasi yang dipublikasikan melalui akun Instagram resmi Green SM Indonesia, yaitu @greensm.indonesia, dengan catatan bahwa keaslian akun akan diverifikasi pada saat pengumpulan data. Data penelitian dikumpulkan melalui teknik dokumentasi dengan melakukan tangkapan layar terhadap unggahan klarifikasi, termasuk *caption* dan elemen visual yang menyertainya, serta didukung oleh studi literatur dari berbagai sumber ilmiah yang relevan dengan komunikasi krisis, *Cyber Public Relations*, dan Analisis Wacana Kritis.

Analisis data dilakukan secara bertahap melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Peneliti akan mengidentifikasi dan menginterpretasikan penggunaan bahasa impersonal, struktur wacana, serta keterkaitannya dengan strategi komunikasi krisis yang digunakan oleh organisasi (Sukma, A. H., et al 2024). Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat mengungkap bagaimana teks klarifikasi tidak hanya berfungsi sebagai penyampaian informasi, tetapi juga sebagai praktik komunikasi yang memiliki tujuan untuk membentuk makna, mengelola tanggung jawab, dan mempertahankan citra organisasi di tengah situasi krisis digital.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini membahas hasil analisis terhadap teks klarifikasi yang disampaikan oleh Green SM Indonesia melalui media sosial Instagram terkait insiden kecelakaan pada 27 April 2026 di Bekasi Timur. Analisis dilakukan dengan menggunakan pendekatan Analisis Wacana Kritis (AWK) model Norman Fairclough, yang memandang bahasa tidak hanya sebagai alat komunikasi, tetapi juga sebagai praktik sosial yang mengandung makna, kepentingan, serta relasi kekuasaan (Zahroh, A. A., & Mulyana, M., 2023)..

Dalam konteks komunikasi krisis, pernyataan klarifikasi yang disampaikan organisasi memiliki peran strategis dalam membentuk persepsi publik. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana pesan tersebut dikonstruksi, baik dari sisi bahasa maupun konteks sosial yang melatarbelakanginya (Ramadhany, S., & Musawir, M., 2025).

Sebagai dasar analisis, berikut disajikan teks klarifikasi yang diunggah oleh Green SM Indonesia melalui akun Instagram resminya:

GREEN SM

Pernyataan Resmi
Green SM Indonesia

Green SM Indonesia menaruh perhatian penuh pada terjadinya insiden di area perlintasan dekat Stasiun Bekasi Timur pada 27 April 2026, yang melibatkan satu kendaraan Green SM dan kereta yang melintas.

Kami telah menyampaikan informasi yang relevan kepada pihak berwenang serta mendukung penuh proses investigasi yang sedang berlangsung.

Keselamatan tetap menjadi prioritas utama kami. Kami berkomitmen untuk menjaga standar keselamatan yang tinggi melalui sistem operasional, pengawasan, serta peningkatan layanan secara berkelanjutan.

Kami akan terus memberikan perkembangan terbaru seiring dengan tersedianya informasi yang telah terverifikasi.

Green SM Indonesia

id.greensm dan pengemudi.greensm

id.greensm Pernyataan Resmi
Green SM Indonesia

Green SM Indonesia menaruh perhatian penuh pada terjadinya insiden di area perlintasan dekat Stasiun Bekasi Timur pada 27 April 2026, yang melibatkan satu kendaraan Green SM dan kereta yang melintas.

Kami telah menyampaikan informasi yang relevan kepada pihak berwenang serta mendukung penuh proses investigasi yang sedang berlangsung.

Keselamatan tetap menjadi prioritas utama kami. Kami berkomitmen untuk menjaga standar keselamatan yang tinggi melalui sistem operasional, pengawasan, serta peningkatan layanan secara berkelanjutan.

Kami akan terus menyampaikan perkembangan terbaru seiring dengan tersedianya informasi yang telah terverifikasi.

26,1 rb suka
6 hari yang lalu

Sumber : Klarifikasi Green SM Indonesia pada akun Instagram @greensm.indonesia terkait insiden 27 April 2026

Berdasarkan teks tersebut, analisis dilakukan menggunakan tiga dimensi dalam model Norman Fairclough, yaitu analisis teks, praktik diskursif, dan praktik sosial. Ketiga dimensi ini digunakan untuk mengungkap bagaimana bahasa digunakan sebagai strategi komunikasi dalam merespons krisis :

3.1 Analisis Teks

Analisis teks dalam kerangka Norman Fairclough berfokus pada aspek linguistik yang digunakan dalam sebuah wacana, seperti pilihan kata (diksi), struktur kalimat, serta bentuk representasi aktor dalam teks. Dalam konteks ini, teks klarifikasi yang disampaikan oleh Green SM Indonesia tidak hanya berfungsi sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai medium strategis dalam membangun makna dan mengarahkan persepsi publik di tengah situasi krisis.

Jika dicermati dari segi pilihan kata (diksi), teks klarifikasi tersebut menunjukkan kecenderungan penggunaan bahasa yang bersifat netral dan eufemistik. Penggunaan istilah “*insiden*” dalam kalimat “*terjadinya insiden di area perlintasan...*” menjadi contoh bagaimana realitas peristiwa dikonstruksi secara lebih lunak. Dalam kajian wacana kritis, pilihan kata semacam ini dapat dipahami sebagai bentuk eufemisme, yaitu strategi bahasa untuk mengurangi kesan negatif dari suatu peristiwa (Firdaus, Y. A., & Firman, H., 2025). Kata “*insiden*” secara semantik memiliki tingkat intensitas yang lebih rendah dibandingkan “*kecelakaan*” atau “*tragedi*”, sehingga berfungsi untuk mereduksi dampak emosional yang mungkin muncul di benak publik.

Selain itu, penggunaan frasa “*yang melibatkan satu kendaraan Green SM dan kereta yang melintas*” menunjukkan adanya strategi pengaburan aktor (*agent suppression*). Kalimat tersebut tidak secara eksplisit menyebutkan siapa yang menjadi penyebab utama peristiwa, melainkan menggunakan kata “*melibatkan*” yang bersifat netral. Dalam perspektif Analisis Wacana Kritis, penghilangan atau penyamaran aktor ini merupakan bentuk impersonalisasi, yaitu strategi diskursif yang menghindari atribusi tanggung jawab secara langsung (Yogiswara, D. S., et al, 2025). Dengan demikian, teks tidak menempatkan Green SM sebagai pihak yang secara eksplisit bertanggung jawab, melainkan sebagai bagian dari peristiwa yang terjadi.

Dari segi struktur kalimat, teks tersebut didominasi oleh kalimat deklaratif yang bersifat informatif dan formal. Namun, terdapat kecenderungan penggunaan bentuk pasif dan tidak langsung, seperti dalam kalimat “*telah menyampaikan informasi yang relevan kepada pihak berwenang*”. Struktur ini tidak menyebutkan secara spesifik siapa aktor yang melakukan tindakan tersebut, sehingga memperkuat karakter impersonal dalam teks. Dalam kerangka Fairclough, bentuk ini menunjukkan bagaimana bahasa digunakan untuk mengontrol representasi tindakan dan pelaku dalam suatu wacana (Kartikasari, S., 2020)..

Lebih lanjut, penggunaan kata ganti “*kami*” yang muncul secara berulang dalam teks mencerminkan strategi representasi kolektif. Penggunaan “*kami*” mengaburkan identitas individu dan menggantinya dengan entitas organisasi secara keseluruhan. Dalam konteks komunikasi krisis, strategi ini dapat dimaknai sebagai upaya untuk membangun citra institusi yang solid dan bertanggung jawab, sekaligus menghindari personalisasi kesalahan pada individu tertentu. Hal ini sejalan dengan konsep *institutional voice* dalam komunikasi organisasi, di mana organisasi berbicara sebagai satu kesatuan untuk menjaga legitimasi dan kredibilitas di mata publik.

Selain itu, terdapat pula penggunaan frasa seperti “*menaruh perhatian penuh*”, “*mendukung penuh proses investigasi*”, dan “*keselamatan tetap menjadi prioritas utama*” yang menunjukkan adanya strategi evaluatif positif. Bahasa yang digunakan cenderung menekankan komitmen, kepedulian, dan tanggung jawab tanpa secara eksplisit membahas kronologi atau penyebab peristiwa. Dalam analisis wacana, hal ini dapat dipahami sebagai bentuk framing positif, yaitu upaya untuk mengarahkan perhatian publik pada nilai-nilai yang dipegang oleh organisasi, bukan pada potensi kesalahan yang terjadi (Kartikowengi, K. 2026)..

Secara keseluruhan, teks klarifikasi ini menunjukkan bahwa penggunaan bahasa impersonal bukanlah kebetulan, melainkan bagian dari strategi komunikasi yang terstruktur. Melalui pilihan kata yang netral, penghilangan aktor, penggunaan bentuk kolektif, serta penekanan pada nilai positif, Green SM Indonesia membangun wacana yang cenderung defensif namun tetap terkontrol. Dalam perspektif Fairclough, hal ini menunjukkan bahwa teks berfungsi sebagai praktik sosial yang tidak netral, melainkan sarat dengan kepentingan untuk mengelola makna, menghindari atribusi kesalahan, serta mempertahankan citra organisasi di tengah situasi krisis. (Rohmatulloh, M. T., & Setiawati, E. 2025)

3.2 Praktik Diskursif (*Discursive Practice*)

Pada dimensi praktik diskursif, fokus analisis tidak lagi hanya pada teks, tetapi pada bagaimana teks itu diproduksi, disebar, dan kemudian dipahami oleh publik. Dalam konteks ini, pernyataan klarifikasi Green SM Indonesia bisa dilihat sebagai bagian dari praktik komunikasi krisis yang terjadi di ruang digital, khususnya media sosial.

Dari sisi produksi teks, terlihat bahwa pernyataan tersebut bukanlah respons spontan, melainkan pesan yang disusun secara hati-hati dan terkontrol. Bahasa yang digunakan formal, rapi, dan cenderung aman. Ini menunjukkan bahwa teks kemungkinan besar melalui proses internal organisasi baik itu tim komunikasi, legal, maupun manajemen sebelum dipublikasikan. Dalam literatur komunikasi krisis kontemporer, hal ini sejalan dengan pendekatan *strategic crisis communication*, di mana organisasi merancang pesan secara hati-hati untuk menjaga konsistensi narasi dan meminimalkan risiko reputasi (Hajrah, H., Jufri, J., & Dalle, A, 2024). Artinya, teks ini bukan sekadar “klarifikasi”, tetapi bagian dari strategi komunikasi yang disengaja.

Kemudian, dari sisi media yang digunakan, pemilihan Instagram juga bukan tanpa alasan. Dalam praktik *Cyber Public Relations*, media sosial termasuk Instagram menjadi kanal utama karena sifatnya yang cepat, langsung, dan menjangkau publik luas tanpa perantara (Alaudin, G., Et al, 2026). Namun, karakter media sosial juga membawa konsekuensi: pesan yang disampaikan akan langsung mendapat respons publik secara *real-time*. Kondisi ini sering membuat organisasi memilih gaya bahasa yang “aman”, seperti yang terlihat dalam teks Green SM netral, impersonal, dan tidak konfrontatif agar tidak memperkeruh situasi.

Dari sisi distribusi wacana, unggahan di Instagram memungkinkan pesan menyebar dengan cepat melalui fitur komentar, *repost*, hingga tangkapan layar yang beredar di platform lain. Artinya, teks tersebut tidak hanya berhenti sebagai pesan organisasi, tetapi masuk ke dalam ruang diskursus publik yang lebih luas. Dalam konteks ini, makna tidak sepenuhnya dikendalikan oleh organisasi. Publik bisa menafsirkan, mempertanyakan, bahkan mengkritisi isi klarifikasi tersebut. Ini sesuai dengan pandangan dalam komunikasi digital bahwa audiens saat ini bersifat aktif dan partisipatif, bukan sekadar penerima pesan (Almuddin, S. 2023)

Selanjutnya, dari sisi konsumsi teks, penting dipahami bahwa publik membaca klarifikasi dalam situasi emosional karena ada korban jiwa. Dalam kondisi seperti ini, publik tidak hanya mencari informasi, tetapi juga mencari kejelasan tanggung jawab. Nah, di sinilah strategi impersonal menjadi menarik. Bahasa yang tidak menyebut aktor secara jelas bisa dibaca sebagai bentuk kehati-hatian, tetapi juga berpotensi dianggap sebagai kurangnya transparansi. Dalam kajian komunikasi krisis terbaru, hal ini berkaitan dengan bagaimana publik menilai respons organisasi berdasarkan persepsi tanggung jawab dan keterbukaan masih relevan dan banyak dipakai sampai sekarang (Amalia, F., Et al, 2025).

Selain itu, jika dilihat lebih dalam, cara penyampaian pesan dalam teks ini juga mencerminkan upaya organisasi untuk menggeser fokus dari peristiwa ke komitmen nilai, seperti keselamatan dan kerja sama dengan pihak berwenang (Fathurokhmah, F. 2023). Strategi ini dalam literatur terbaru sering dibahas sebagai bagian dari *reputation management in digital crisis*, di mana organisasi berusaha menjaga kepercayaan publik dengan menonjolkan nilai positif dibandingkan membahas detail kesalahan.

Dari keseluruhan analisis ini, dapat dilihat bahwa praktik diskursif dalam klarifikasi Green SM Indonesia tidak terjadi secara kebetulan. Teks tersebut merupakan hasil dari proses komunikasi yang dirancang secara strategis, dipublikasikan melalui media yang tepat, dan masuk ke dalam ruang interpretasi publik yang dinamis. Dalam konteks Analisis Wacana Kritis, hal ini menunjukkan bahwa makna dalam teks dibentuk tidak hanya oleh bahasa itu sendiri, tetapi juga oleh bagaimana teks itu diproduksi, diedarkan, dan dipahami dalam situasi krisis yang nyata.

3.3 Praktik Sosial (*Social Practice*)

Pada dimensi praktik sosial, analisis diarahkan untuk memahami bagaimana teks klarifikasi Green SM Indonesia beroperasi dalam konteks sosial yang lebih luas, khususnya dalam relasi antara organisasi, publik, dan sistem nilai yang berlaku dalam komunikasi krisis di era digital. Dalam kerangka Norman Fairclough, wacana tidak hanya merepresentasikan realitas, tetapi juga berperan dalam membentuk dan mempertahankan struktur sosial tertentu, termasuk bagaimana tanggung jawab, legitimasi, dan kekuasaan dikonstruksi melalui Bahasa (Khotimah, H., Et al, 2025).

Dalam konteks peristiwa kecelakaan 27 April 2026, wacana klarifikasi yang disampaikan oleh Green SM Indonesia dapat dilihat sebagai bagian dari upaya organisasi untuk mempertahankan legitimasi sosial di tengah situasi yang berpotensi merusak reputasi. Legitimasi dalam hal ini tidak hanya berkaitan dengan kebenaran informasi, tetapi juga dengan bagaimana organisasi dipersepsikan sebagai pihak yang tetap layak dipercaya oleh publik. Oleh karena itu, bahasa yang digunakan dalam teks tidak bersifat netral, melainkan merefleksikan nilai dan kepentingan tertentu, yaitu menjaga posisi organisasi agar tetap diterima dalam tatanan sosial (Marzuki, I. 2023).

Penggunaan bahasa impersonal dalam teks menjadi salah satu indikator penting dalam praktik ini. Dalam perspektif wacana kritis, penghilangan aktor bukan hanya strategi linguistik, tetapi juga berkaitan dengan bagaimana tanggung jawab didistribusikan atau bahkan dinegosiasikan dalam ruang publik (Firdaus, Y. A., & Firman, H, 2025). Dengan tidak menyebutkan pelaku secara eksplisit, teks secara tidak langsung mengaburkan relasi sebab-akibat dalam peristiwa, sehingga tanggung jawab menjadi tidak terfokus pada satu pihak tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa wacana berfungsi untuk mengelola risiko sosial, bukan sekadar menyampaikan fakta.

Selain itu, teks klarifikasi juga memperlihatkan adanya dominasi nilai-nilai tertentu, seperti keselamatan, kepatuhan terhadap proses investigasi, dan komitmen terhadap layanan. Nilai-nilai ini terus diulang dan ditekankan, sehingga membentuk kerangka pemahaman yang diharapkan diikuti oleh publik. Dalam hal ini, wacana tidak hanya menggambarkan realitas, tetapi juga berusaha mengarahkan bagaimana realitas tersebut seharusnya dipahami (Kartikowengi, K. 2026). Ini sejalan dengan pandangan Fairclough bahwa bahasa berperan dalam reproduksi ideologi, di mana makna yang disampaikan tidak lepas dari kepentingan untuk mempertahankan struktur kekuasaan yang ada.

Dalam konteks media sosial, praktik sosial ini menjadi semakin kompleks karena adanya interaksi antara kontrol organisasi dan partisipasi publik. Organisasi memiliki kekuatan untuk memproduksi narasi resmi, tetapi publik memiliki ruang untuk merespons, mengkritisi, bahkan menantang narasi tersebut. Dengan demikian, wacana klarifikasi tidak berdiri sebagai kebenaran tunggal, melainkan menjadi bagian dari arena diskursif yang lebih luas, di mana berbagai kepentingan saling berinteraksi (Arum, M. S., & Suryanto, S. 2025).

Namun demikian, melalui teks yang dianalisis, terlihat bahwa organisasi tetap berupaya mempertahankan posisi dominan dalam mendefinisikan peristiwa. Hal ini dilakukan dengan cara menetapkan batasan informasi, memilih diksi yang netral, serta menghindari penyebutan aktor secara langsung. Praktik ini menunjukkan bahwa dalam komunikasi krisis, organisasi tidak hanya berhadapan dengan kebutuhan untuk transparan, tetapi juga dengan kebutuhan untuk mengontrol dampak sosial dari informasi yang disampaikan. (Purnamasari, W. K., Et al, 2025).

Dengan demikian, dapat dipahami bahwa teks klarifikasi Green SM Indonesia merupakan bagian dari praktik sosial yang lebih luas, di mana bahasa digunakan sebagai alat untuk mempertahankan legitimasi, mengelola tanggung jawab, dan mengarahkan persepsi publik. Dalam perspektif Analisis Wacana Kritis, hal ini menegaskan bahwa komunikasi krisis bukan sekadar proses penyampaian informasi, tetapi juga merupakan praktik sosial yang sarat dengan kepentingan, ideologi, dan relasi kekuasaan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis menggunakan pendekatan Analisis Wacana Kritis Norman Fairclough, dapat disimpulkan bahwa teks klarifikasi Green SM Indonesia merupakan bentuk komunikasi krisis yang disusun secara strategis melalui penggunaan bahasa. Dalam perspektif Fairclough, bahasa tidak dipandang sebagai sesuatu yang netral, melainkan sebagai praktik sosial yang berkaitan dengan kepentingan, kekuasaan, dan pembentukan makna di ruang publik.

Pada dimensi teks, terlihat adanya kecenderungan penggunaan bahasa impersonal melalui diksi yang netral, struktur kalimat yang tidak langsung, serta penghilangan aktor, yang berfungsi untuk mereduksi penekanan terhadap tanggung jawab. Pada dimensi praktik diskursif, teks tersebut diproduksi sebagai bagian dari komunikasi yang terencana dalam konteks *Cyber Public Relations*, dengan memanfaatkan media sosial sebagai sarana penyampaian pesan yang cepat, namun tetap terkontrol. Sementara itu, pada dimensi praktik sosial, teks mencerminkan upaya organisasi dalam mempertahankan legitimasi dengan cara mengelola makna dan mengarahkan persepsi publik tanpa secara eksplisit membuka atribusi kesalahan.

Melalui ketiga dimensi tersebut, Fairclough menempatkan wacana bukan hanya sebagai teks semata, tetapi sebagai bagian dari proses sosial yang mampu membentuk cara pandang masyarakat terhadap suatu peristiwa. Dalam penelitian ini, teks klarifikasi Green SM Indonesia menunjukkan bahwa komunikasi krisis tidak hanya berfungsi untuk menyampaikan informasi, tetapi juga menjadi alat bagi organisasi untuk membangun citra, mempertahankan posisi sosial, serta mengontrol narasi di tengah tekanan publik.

Dengan demikian, penggunaan strategi impersonal dalam teks klarifikasi tidak bersifat kebetulan, melainkan menjadi bagian dari upaya organisasi untuk menjaga citra dan mengendalikan narasi dalam situasi krisis.

REFERENSI

- Almuddin, S. (2023). *Representasi pelarian Syria dalam laman web Al Jazeera Arab dan BBC Arab dengan menggunakan analisis wacana kritikal* (Doctoral dissertation, University of Malaya).
- Amalia, F., Aryanto, A., & Nurbasith, A. I. (2025). Diskursus spiritualitas dalam *Serat Kalatidha* karya Raden Ngabehi Ranggawarsita: Analisis wacana kritis Norman Fairclough. *Kawruh: Journal of Language Education, Literature and Local Culture*, 7(2), 117–128.
- Amalia, R. (2021). Mengungkap ideologi teks berita Covid-19 berdasarkan pendekatan analisis wacana kritis Theo Van Leeuwen. *Fon: Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia*, 17(2), 203–215.
- Arum, M. S., & Suryanto, S. (2025). Analisis wacana kritis pada ucapan orang tolol sedunia Ahmad Sahroni dalam dinamika demonstrasi publik. *Muara Pendidikan: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan & Sosial Humaniora*, 1(4), 16–31.
- Barizki, R. N., & Riyantie, M. (2021). Konstruksi realitas integritas Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) dalam pemberitaan media online. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial dan Politik (JISoP)*, 3(1), 68–80.
- Fathurokhmah, F. (2023). *Wacana kritis klaim kebenaran isu keagamaan masa krisis di media sosial*. Damera Press.
- Firdaus, Y. A., & Firman, H. (2025). Analisis wacana kritis terhadap pernyataan Dedi Mulyadi tentang penghapusan wisuda sekolah: Perspektif Norman Fairclough. *Relasi: Jurnal Penelitian Komunikasi*, 5(4), 378–388.
- Fitri, A. N., Fitri, F., Karim, A., & Rachmawati, F. (2021). Strategi komunikasi krisis maskapai penerbangan di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Media, Public Relations, dan Komunikasi (IMPRESI)*, 1(2), 89–104.
- Hajrah, H., Jufri, J., & Dalle, A. (2024). Representasi kekuasaan dalam teks pidato Presiden Joko Widodo: AWK Norman Fairclough. *Jurnal Onoma*, 10(3), 2472–2483.

- Ilyas, M. (2023). *Peran komunikasi digital dalam meningkatkan manajemen krisis dan reputasi perbankan* (Doctoral dissertation, Universitas Mercu Buana).
- Irwanti, M. (2023). *Manajemen krisis komunikasi (tinjauan teoritis dan praktis)*.
- Kartikasari, S. (2020). Analisis wacana kritis Norman Fairclough terhadap pemberitaan Jokowi. *An-Nida: Jurnal Komunikasi Islam*, 12(2), 113–124.
- Kartikowengi, K. (2026). *Representasi wacana pada kondisi krisis dalam rubrik komik Majalah Djaka Lodang tahun 1998* (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).
- Khotimah, H., Suciati, S., & Septiana, I. (2025). Representasi guru dalam analisis praktik wacana majalah. *Jurnal Locus Penelitian dan Pengabdian*, 4(10), 9502–9512.
- Lestari, Y. (2022). Media dan selebriti di media televisi: Analisis wacana kritis Norman Fairclough. *Edu Society*, 2(2), 604–612.
- Marzuki, I. (2023). *Analisis wacana kritis (teori dan praktik)*. UNIMUDAPress.
- Pranawukir, I., Bachtar, A., Sukma, A. H., Alamsyah, A., & Misnan, M. (2023). Positioning Airlangga Hartarto dalam gaya komunikasi politik silent authority. *Wacana: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 22(2), 357–368.
- Prayogi, R. (2023). *Media, wacana korupsi, dan analisis wacana kritis Norman Fairclough*. Selat Media.
- Purnamasari, W. K., Kurniawan, K., & Kusumah, E. (2025). Visualisasi krisis sosial dalam tagar #PeringatanDarurat pada media sosial Instagram. *Wacana: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 139–151.
- Rahma, A. A. R., Ardianti, H., & Firman, K. (2024). Peran media sosial dalam dinamika sosial masyarakat kontemporer. *Jurnal Komunikasi Digital dan Penyiaran Islam*, 1(2), 24–29.
- Ramadhany, S., & Musawir, M. (2025). Bahasa dan kekuasaan dalam pemberitaan isu buruh perspektif AWK Norman Fairclough. *Aufklarung*, 4(3), 14–22.
- Rohmatulloh, M. T., & Setiawati, E. (2025). Kuasa dan wacana dalam pemberitaan “peringatan darurat”. *Bahasa: Jurnal Keilmuan Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia*, 7(1), 70–88.
- Sukma, A. H., Putri, E. R., Pranawukir, I., Dhamayanti, S. K., & Desilawati, N. (2024). Pengembangan media online sebagai sarana komunikasi. *Abdi Kami*, 7(1), 62–75.
- Sulaeman, K. M., & Mustofa, M. U. (2022). Paradigma developmentalisme dalam film dokumenter. *JISIPOL*, 6(2).
- Yogiswara, D. S., Setyawati, N., & Prayogi, I. (2025). Ideologi dan representasi sosial dalam wacana militer. *Deiktis*, 5(4), 5847–5862.
- Zaher, S., Chatra, E., & Roem, E. R. (2024). Pengalaman komunikasi cyber public relations diskominfo. *JRTI*, 9(2), 144–151.
- Zahroh, A. A., & Mulyana, M. (2023). Krisis sosial dalam novel: Analisis wacana kritis Norman Fairclough. *Jurnal Online Baradha*, 19(1), 302–317.