

ANALISIS STRATEGI KOMUNIKASI POLITIK DALAM MENGHADAPI SKANDAL: STUDI KASUS SETYA NOVANTO DALAM KASUS E-KTP

Ryanathan Prabartha¹, Cecep Safa'atul Barkah², Tetty Herawaty³, Lina Auliana⁴, Lucky Taufik Sutrisno⁵, Christin Dwi Putri Septian⁶

¹²³⁴⁵⁶Universitas Padjadjaran

Email: ryanathan22001@mail.unpad.ac.id

Abstract

Setya Novanto's involvement in the e-KTP corruption scandal has garnered considerable public attention and has prompted a range of changes in political discourse. This research was conducted to understand political communication strategies in crisis situations. This research seeks to examine, via the use of Image Repair Theory and Attribution Theory, Setya Novanto's communication techniques in relation to the controversy. A literature study is used as a research approach, using scholarly publications, news stories, and pertinent legal papers. According to the results, Novanto's use of communication tactics including denial, transferring responsibility, and apologies had mixed results. Although tactics such as denying responsibility and transferring the blame might relieve pressure for a while, they actually made things worse in the long run. However, Novanto's sincere apologies caused controversy, which undermined its efficacy in repairing his image, even if it was meant to rebuild ties.

The public's tendency to believe Novanto acted out of his own self-interest, according to the study's findings in Attribution Theory, which led to doubts about his reliability. Finally, while some of the short-term communication tactics did serve to lessen the impact of the crisis, Novanto's political reputation was never really restored due to the company's inconsistent and opaque actions. According to this research, restoring public confidence after a crisis requires openness, consistency, and concrete measures. With any luck, this study will add to what is already known about political communication, particularly as it pertains to reputation crises.

Keywords: *political communication, e-KTP scandal, image repair theory, attribution theory, crisis communication*

Abstrak

Keterlibatan Setya Novanto dalam skandal korupsi e-KTP telah menarik perhatian publik dan mendorong berbagai perubahan dalam wacana politik. Penelitian ini dilakukan untuk memahami strategi komunikasi politik dalam situasi krisis. Penelitian ini berusaha untuk mengkaji, melalui penggunaan Teori Perbaikan Citra dan Teori Atribusi, teknik komunikasi Setya Novanto terkait dengan kontroversi tersebut. Studi literatur digunakan sebagai pendekatan penelitian, dengan menggunakan publikasi ilmiah, berita, dan dokumen hukum terkait. Hasilnya, penggunaan taktik komunikasi oleh Setya Novanto, termasuk penyangkalan, pengalihan tanggung jawab, dan permintaan maaf, memiliki hasil yang beragam. Meskipun taktik seperti menyangkal tanggung jawab dan mengalihkan kesalahan dapat mengurangi tekanan untuk sementara waktu, taktik-taktik tersebut justru memperburuk keadaan dalam jangka panjang. Namun, permintaan maaf Novanto

yang tulus menimbulkan kontroversi, yang melemahkan keampuannya dalam memperbaiki citranya, bahkan jika itu dimaksudkan untuk membangun kembali hubungan.

Kecenderungan publik untuk percaya bahwa Novanto bertindak atas dasar kepentingan pribadinya, menurut temuan studi Teori Atribusi, menyebabkan keraguan akan keandalannya. Akhirnya, meskipun beberapa taktik komunikasi jangka pendek memang berhasil mengurangi dampak krisis, reputasi politik Novanto tidak pernah benar-benar pulih karena tindakan perusahaan yang tidak konsisten dan tidak jelas. Menurut penelitian ini, memulihkan kepercayaan publik setelah krisis membutuhkan keterbukaan, konsistensi, dan tindakan nyata. Dengan sedikit keberuntungan, penelitian ini akan menambah apa yang telah diketahui tentang komunikasi politik, khususnya yang berkaitan dengan krisis reputasi.

Kata Kunci: strategi komunikasi politik, skandal e-KTP, teori perbaikan citra, teori atribusi, komunikasi krisis

I. PENDAHULUAN

Proyek e-KTP dan tuduhan korupsi yang dituduhkan kepada Setya Novanto telah memicu perdebatan sengit di Indonesia. Para politisi terkemuka telah mengalami kerusakan reputasi dan sekarang menggunakan berbagai strategi untuk menghindari pengawasan publik dan media sebagai akibat dari dinamika komunikasi krisis yang kompleks dari kasus ini. Membangun kembali harga diri seseorang setelah pelanggaran membutuhkan interaksi politik yang mahir setelah terjadinya skandal.

Politisi seperti Setya Novanto sering menggunakan berbagai taktik untuk meredakan krisis dan membatasi kerusakan reputasi mereka. Salah satu konsep yang terkenal di bidang ini adalah Teori Perbaikan Citra (Benoit, 2015). Menurut teori ini, individu sering kali berusaha untuk memperbaiki citra mereka setelah melakukan kesalahan dengan berkomunikasi dengan berbagai cara, termasuk menyangkal tanggung jawab, mengalihkan kesalahan, dan meminta maaf. Dengan ini, lebih mudah untuk melihat upaya Setya Novanto untuk

bergerak melampaui skandal e-KTP dan memperbaiki citra publiknya.

Menurut Clementson dkk. (2024), politisi sering menggunakan dua strategi utama—meminta maaf dan menghindar—saat dihadapkan pada sebuah krisis. Strategi menghindar, seperti membuat pernyataan di pengadilan yang sulit dipahami dan tidak jelas, lebih mungkin digunakan oleh Setya Novanto dalam kasus ini. Selain itu, seperti yang ditunjukkan oleh Crowley (2024), strategi ini dapat merusak kredibilitas politisi jika mereka tidak memiliki pernyataan dan bukti yang kuat untuk mendukungnya. Justice dan Bricker (2022) berpendapat bahwa politisi harus meminta maaf kepada publik sebagai cara untuk memperbaiki hubungan ketika mereka mengakui kesalahan atau merugikan publik.

Secara resmi menyangkal melakukan kesalahan, Setya Novanto telah memberikan beberapa penjelasan dan klarifikasi tentang kontroversi e-KTP. Ia merilis sebuah pernyataan yang menegaskan bahwa tuduhan terhadap dirinya tidak berdasar. Menurut Heiligzhausen dan Roberts (2009), para politisi menggunakan strategi ini untuk

menjaga citra publik mereka tetap positif dengan menghindari pertanggungjawaban dan melimpahkan kesalahan kepada pihak lain. Namun, publik bisa saja kecewa jika klaim mereka tidak berdasar.

Lebih lanjut, Wartono dkk. (2024) menemukan bahwa ketika organisasi dihadapkan pada isu-isu sensitif dan memecah belah seperti kasus korupsi KTP-el, mereka cenderung mengadopsi strategi krisis yang lebih terukur untuk meredakan ketegangan publik dan membangun kembali reputasinya dalam jangka panjang. Dialog yang lebih transparan dan jujur mungkin diperlukan untuk membangun kembali kepercayaan publik dalam kasus-kasus seperti ini.

Selain itu, masalah ini sangat terkait dengan penelitian yang dilakukan oleh Kahardja (2022) mengenai teknik komunikasi untuk mempertahankan reputasi organisasi dalam manajemen krisis. Terlepas dari penjelasan dan permintaan maaf secara terbuka, hambatan terbesar dalam kasus Setya Novanto adalah mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadapnya. Oleh karena itu, respon terhadap krisis ini tidak hanya bergantung pada strategi komunikasi yang digunakan, tetapi juga sejauh mana politisi dapat menunjukkan keseriusan dan komitmen untuk bertanggung jawab.

Di sisi lain, Maulany dkk. (2024) menunjukkan bahwa dalam dunia politik, setiap pernyataan dan tindakan politisi sangat disorot oleh publik, terutama dalam hal komunikasi yang melibatkan isu-isu sensitif dan kontroversial. Dalam hal ini, komunikasi politik yang efektif menjadi sangat penting, baik untuk meredakan ketegangan maupun untuk mencapai tujuan

politik tertentu. Selain itu, Aji dan Purworini (2024) menyoroti pentingnya respon komunikasi yang tepat dalam mengelola krisis, termasuk strategi untuk mengelola persepsi publik terkait keterlibatan dalam kasus-kasus besar seperti KTP-el.

Dengan menggabungkan teori-teori yang ada, penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana Setya Novanto menggunakan berbagai strategi komunikasi dalam menanggapi skandal e-KTP dan dampaknya terhadap citra politiknya. Sebagai kontribusi terhadap literatur komunikasi krisis, penelitian ini akan menilai efektivitas dari berbagai strategi yang digunakan dan memberikan rekomendasi untuk praktik komunikasi politik yang lebih baik.

II. LITERATURE REVIEW

A. Image Repair Theory

Teori *Image Repair* yang dikembangkan oleh Benoit (2015) menjadi landasan penting dalam menganalisis strategi komunikasi yang digunakan oleh politisi dalam menghadapi skandal. Benoit mengidentifikasi beberapa strategi komunikasi yang dapat digunakan untuk memperbaiki citra, antara lain *denial* (penyangkalan), *shifting blame* (pengalihan kesalahan), *apology* (permintaan maaf), dan *minimization* (pengecilan kesalahan). *Denial* adalah Ini adalah mekanisme penyangkalan di mana seorang individu atau organisasi menyangkal keterlibatan atau tanggung jawab atas tindakan yang dituduhkan; dengan demikian, hal ini membebaskan pihak yang dituduh dari kesalahan yang dirasakan. Dalam komunikasi politik, penyangkalan biasanya digunakan untuk menjaga citra publik yang positif, tetapi keampuhannya sangat bergantung pada

jumlah bukti yang mendukung klaim tersebut. *Shifting blame* adalah Strategi yang akan mengalihkan kesalahan dari suatu kesalahan kepada orang lain. Strategi ini mengurangi tekanan atau kecaman terhadap individu tersebut dengan memunculkan anggapan bahwa orang lainlah yang paling bertanggung jawab atas situasi tersebut. Dalam skandal, pengalihan kesalahan membantu mengalihkan perhatian publik dari tokoh sentral. *Apology* adalah Strategi permintaan maaf dan penyesalan yang di mana hal tersebut merupakan pengakuan kesalahan dan permintaan maaf dengan demikian dirancang untuk mencapai pemulihan hubungan masyarakat yang tercoreng oleh pengakuan kesalahan dan janji untuk menyelesaikan kekurangan dalam usaha di masa depan. Penentu utama dari keberhasilan strategi tersebut adalah ketulusan dari permintaan maaf yang disampaikan. *Minimization* adalah upaya untuk mengurangi dampak dari suatu tindakan yang telah terjadi, seolah-olah hal tersebut merupakan hasil dari tindakan yang telah diambil. Upaya ini mencoba untuk meyakinkan publik bahwa kesalahan yang terjadi tidak seperti yang selama ini dipikirkan atau dilaporkan. Dalam praktiknya, minimalisasi terutama merupakan latihan untuk menjaga kepercayaan publik terhadap orang atau organisasi yang terlibat dalam krisis. Strategi-strategi ini dapat digunakan untuk merespons tuduhan dan krisis yang dapat merusak reputasi politisi. Dalam konteks skandal e-KTP yang melibatkan Setya Novanto, teori ini sangat relevan untuk mengidentifikasi bagaimana Novanto

berusaha mengelola citranya setelah dituduh terlibat dalam korupsi proyek e-KTP.

Menurut Benoit (2015), politisi yang menghadapi skandal besar sering kali memilih strategi *denial* atau *shifting blame*, yang berfungsi untuk menghindari tanggung jawab atas tindakan yang dituduhkan. Dalam kasus Novanto, penyangkalan terhadap keterlibatannya dalam kasus ini sesuai dengan strategi *denial* yang dijelaskan oleh Benoit. Tetapi, Crowley (2024) mengingatkan bahwa strategi penghindaran (evading) dapat berisiko memperburuk citra publik politisi, karena ketidakjelasan atau kebingungannya dalam merespons justru akan menambah keraguan publik terhadap kredibilitasnya.

B. ATTRIBUTION THEORY

Heider (1958) memperkenalkan *Attribution Theory*, yang menjelaskan bagaimana individu membuat penilaian tentang sebab-akibat suatu peristiwa atau tindakan, terutama dalam konteks atribusi kesalahan atau tanggung jawab. Teori ini sangat penting dalam menganalisis bagaimana publik menilai tanggung jawab seorang politisi terhadap suatu krisis. Dalam kasus Setya Novanto, publik cenderung menggunakan attribution theory untuk menilai apakah Novanto benar-benar terlibat dalam skandal e-KTP atau apakah ia menjadi korban fitnah.

Menurut Heider (1958), ketika suatu peristiwa terjadi, individu cenderung mencari alasan yang sesuai untuk menyalahkan seseorang atau sesuatu. Dalam konteks ini, jika Novanto memberikan kesan bahwa ia tidak sepenuhnya bertanggung jawab atau sengaja menghindari pertanyaan

yang memadai, publik akan cenderung mengaitkan tindakannya dengan *internal attribution*—di mana kesalahan dianggap berasal dari karakter atau niatnya sendiri. Sebaliknya, jika Novanto bisa menunjukkan bahwa kesalahan tersebut adalah akibat dari faktor eksternal atau pihak lain, maka publik akan lebih cenderung memberikan *external attribution*, yang bisa mengurangi tanggung jawab yang dibebankan padanya.

Dalam penelitian Holtzhausen & Roberts (2009), atribusi ini dapat mengarah pada pengurangan atau peningkatan citra politisi tergantung pada bagaimana kesalahan diatributkan kepada mereka. Jika Novanto berhasil mengalihkan tanggung jawab melalui pengakuan kesalahan yang tidak jelas atau kebingungannya dalam memberikan keterangan, publik mungkin melihatnya sebagai tindakan yang disengaja untuk menyembunyikan fakta, yang berujung pada penurunan kredibilitas.

C. Strategi Komunikasi Politik dalam Krisis

Politisi dan individu publik sering kali menghadapi krisis yang dapat merusak reputasi mereka, seperti yang terjadi pada Setya Novanto terkait skandal e-KTP. Wartono et al. (2024) dalam penelitian mereka tentang komunikasi krisis menyarankan bahwa ada beberapa strategi yang digunakan untuk mengelola krisis yang melibatkan isu sensitif. Metode untuk menangani krisis melalui komunikasi termasuk menangani masalah yang melekat dengan menenangkan emosi, memberikan lebih banyak konteks, dan mempertahankan posisi seseorang.

Dalam krisis komunikasi, Kahardja (2022) berpendapat bahwa strategi yang

matang sangat penting untuk melindungi reputasi seseorang. Komunikasi yang efektif sangat penting dalam strategi Setya Novanto untuk mempertahankan politiknya, seperti yang terlihat dalam penggunaan media massa dan beberapa posisi penjelasan publik. Namun, taktik ini hanya akan berhasil jika pesannya sesuai dengan persepsi publik terhadap politisi tersebut. Mengenai Novanto, banyak yang terus meragukan ketulusannya terlepas dari upaya-upaya penjelasannya.

Baik isu maupun pengelolaan persepsi publik dapat disingkirkan melalui komunikasi yang dapat dianggap sangat penting dalam bereaksi terhadap krisis, menurut sumber-sumber seperti Aji & Purworini (2024). Strategi komunikasi politik Setya Novanto selama masalah e-KTP termasuk upaya untuk menjaga reputasinya melalui permintaan maaf dan penyangkalan; Namun demikian, keberhasilan pendekatan ini sangat bergantung pada persepsi masyarakat tentang ketulusan dan tujuan dari tindakan yang diambil.

III. METODE PENELITIAN

Metode komunikasi politik Setya Novanto sebagai reaksi atas kontroversi e-KTP dikaji dan dianalisis dalam penelitian ini, yang menggunakan pendekatan studi literatur. Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis dokumen. Penelitian ini menggunakan berbagai sumber, termasuk berita, makalah ilmiah, dan catatan pengadilan yang membahas kontroversi e-KTP serta teori-teori komunikasi politik dan kasus Setya Novanto. Menelaah

keampuan metode komunikasi politisi dalam menangani krisis dan menggali lebih jauh ke dalam konten mereka adalah tujuan dari pendekatan ini.

Untuk menganalisis strategi komunikasi Setya Novanto, penelitian ini menggunakan sumber-sumber literatur asli seperti publikasi ilmiah dan buku-buku yang mengeksplorasi teori-teori komunikasi politik. Secara khusus, penelitian ini menggunakan Teori Perbaikan Citra dan Teori Atribusi. Para peneliti juga menelusuri sumber-sumber sekunder, seperti kasus hukum dan artikel pers yang membahas reaksi Novanto terhadap kontroversi e-KTP. Untuk mendapatkan pemahaman yang menyeluruh mengenai metode komunikasi politik selama masa krisis, semua informasi ini dikumpulkan melalui literatur literatur.

Analisis data kualitatif mengikuti langkah-langkah berikut: pertama, reduksi data untuk menemukan dan menyaring informasi yang relevan mengenai strategi komunikasi politik Setya Novanto; kedua, penyajian data untuk mengorganisir informasi yang telah disaring berdasarkan kategori strategi komunikasi dan teori-teori yang mendasari; dan ketiga, verifikasi data untuk memeriksa keakuratan dan relevansi dengan tujuan penelitian. Kami berharap bahwa penelitian kami akan memberikan gambaran tentang metode yang digunakan politisi untuk berkomunikasi selama krisis dan seberapa efektif metode tersebut bekerja untuk meningkatkan citra publik mereka

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Strategi Komunikasi Setya Novanto dalam Menanggapi Skandal e-KTP

Keterlibatan Setya Novanto dalam skandal korupsi proyek e-KTP telah menarik perhatian media secara luas di Indonesia, sehingga mendorong berbagai tanggapan dan taktik komunikasi dari semua pihak yang terlibat dalam upaya menyelamatkan reputasi dan persepsi publik. Para politisi sering menggunakan berbagai strategi komunikasi pada saat krisis untuk mengurangi tekanan publik dan mencegah kerusakan lebih lanjut pada karir politik mereka. Mantan ketua DPR, Setya Novanto, menanggapi tuduhan yang dilayangkan kepadanya dengan melakukan berbagai tindakan yang penuh perhitungan.

Novanto secara resmi menjelaskan perannya dalam korupsi proyek e-KTP sebagai salah satu langkah pertamanya. Para terdakwa menuduhnya terlibat dalam manipulasi KTP elektronik, dan ia membantah tuduhan tersebut dalam sebuah wawancara dengan KOMPAS.com pada tahun 2016, dan menyebutnya sebagai fitnah. Pada artikel Kumparan (13/04/2018) Setya Novanto juga mengakatan dalam pleidonya bahwa ia tidak pernah mengintervensi proses penganggaran proyek e-KTP di DPR, ia menyebutkan bahwa “ Saya tidak pernah lakukan intervensi dalam proses anggaran atau usulan pembiayaan proyek e-KTP dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain, ".Tindakan ini menunjukkan penggunaan pendekatan penyangkalan, karena Novanto berusaha untuk menyangkal tuduhan yang ditujukan kepadanya dan menyangkal perannya dalam kontroversi tersebut, dalam konteks Teori Perbaikan Citra (Benoit, 2015). Perusahaan dan orang-orang yang ingin menjaga nama baik mereka biasanya menggunakan taktik

ini, yaitu dengan menyangkal melakukan kesalahan. Setya Novanto juga melakukan *shifting blame* dengan menuding pihak Kemendagri sudah mempunyai kesepakatan dengan Andi Narogong dan Mantan Ketua Komisi 2 DPR terkait pemberian *fee* guna melancarkan anggaran proyek tersebut, ujar artikel Kumparan (13/04/2018). Lebih lanjut, Novanto berusaha untuk meminta maaf atas tindakannya dan melimpahkan tanggung jawab kepada pihak lain yang dianggap lebih bertanggung jawab dalam pernyataannya. Hal ini menunjukkan bahwa Novanto berusaha membebaskan dirinya dari kesalahan dengan melimpahkan tanggung jawab kepada orang lain, menurut Clementson dkk. (2024).

Meskipun Novanto berusaha menjaga reputasinya selama persidangan dengan menyangkal segala sesuatu dan mengalihkan tanggung jawab, hal itu tidak sepenuhnya efektif. Salah satu masalah yang paling signifikan adalah kesaksian Novanto yang saling bertentangan selama proses pengadilan. Menurut sebuah artikel di Tempo.co pada tahun 2017, pernyataan Novanto yang diberikan di pengadilan membuat beberapa pihak bingung. Banyak pernyataannya yang tidak jelas dan tidak meyakinkan, sehingga hanya merusak reputasinya. Clementson dkk. (2024) menyatakan bahwa reputasi politisi dapat terpukul ketika mereka memilih untuk menghindari dari situasi seperti ini. Di sini, Novanto terlihat memilih taktik menghindari, yang menyebabkan penjelasannya mengenai keterlibatannya dalam kasus e-KTP menjadi kabur dan tidak tepat. Publik lebih cenderung menafsirkan sikap menghindari atau ambiguitas sebagai indikasi kebohongan

atau upaya menyembunyikan fakta, daripada kesalahan teknis atau prosedural, sesuai dengan Teori Atribusi (Heider, 1958).

Namun, Novanto juga berusaha memperbaiki reputasinya dengan menggunakan taktik meminta maaf. Saat diadili pada tahun 2018 atas perannya dalam kasus e-KTP, ia menangis dan meminta maaf kepada rakyat Indonesia. Situs berita Independensi.com mengatakan bahwa Novanto menyatakan penyesalan atas perilakunya dan berjanji untuk berubah di masa mendatang (Tamburian, 2018).⁷. Sebagai bagian dari rencana penebusan dosa, permintaan maaf ini sesuai dengan kerangka kerja Teori Pemulihan Citra, yang menyatakan bahwa ketika seseorang mencoba memulihkan citra mereka setelah terlibat dalam skandal atau pelanggaran, mereka menerima tanggung jawab dan menunjukkan penyesalan. Permintaan maaf dari Novanto merupakan awal yang baik untuk memperbaiki reputasi perusahaan, namun bukan berarti tanpa kontroversi. Beberapa pihak melihat permintaan maaf tersebut sebagai ekspresi tanggung jawab yang kurang dari tanggung jawab yang sebenarnya dan lebih merupakan strategi untuk menenangkan publik dan mendapatkan kembali kepercayaan mereka. Menurut Tempo.co (2017), orang-orang biasanya menafsirkan pengungkapan emosional seperti itu sebagai cara untuk mendapatkan simpati daripada menunjukkan penyesalan yang sebenarnya. Di sini, teori atributif juga bekerja; bagaimana masyarakat memandang permintaan maaf Novanto tergantung pada asumsi mereka tentang motivasinya dan seberapa besar mereka

menganggapnya bertanggung jawab atas apa yang dia lakukan.

Selain itu, Novanto menggunakan media untuk mendukung rencananya. Dia mampu membangun narasi dan mempengaruhi opini publik tentang kasus yang terus berlanjut melalui banyak wawancara dan penjelasannya di berbagai platform media. Novanto tampaknya mulai beralih dari strategi penyangkalan dan menuju strategi yang lebih akomodatif, yaitu pengakuan dan kesedihan dalam strategi komunikasinya dari waktu ke waktu. Namun, persepsi publik terhadap citra politiknya tetap ternoda meskipun ia telah berusaha menunjukkan penyesalan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada jaminan bahwa Teori Perbaikan Citra akan berhasil memperbaiki citra, terutama dalam kasus-kasus ketika jawaban yang diberikan tidak meyakinkan atau tidak memiliki bukti yang persuasif. Novanto juga terlihat menghindari dari kontroversi ini dengan menyatakan bahwa ia hanya “kurang memahami” proses teknis proyek e-KTP. Pernyataan ini dimaksudkan untuk menunjukkan bahwa novanto tidak sepenuhnya bersalah. Dengan demikian, seperti banyak pernyataan publik lainnya pada tahun 2016 dan 2017, ini hanyalah satu lagi upaya *minimization* yang gagal memulihkan kepercayaan publik.

Politisi seperti Setya Novanto menantang DPR untuk membuktikan kredibilitas mereka dalam kasus e-KTP dengan menggunakan taktik seperti bertanya dan menyuap, berbeda dengan pendekatan yang lebih positif seperti permintaan dan pembayaran. Para senator dan anggota masyarakat yang terjebak dalam kontroversi

ini perlu menunjukkan dengan cara yang lebih adil dan konsisten bagaimana mereka ingin mempengaruhi generasi mendatang ketika mereka mendekati dan memasuki masa jabatan

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Setya Novanto melakukan strategi penyangkalan, pengalihan kesalahan, dan permintaan maaf untuk mengelola situasi dan menjaga opini publik selama skandal e-KTP, maka langkah ini tidak dapat memulihkan posisi perusahaan di pasar. Mengabaikan dan mengabaikan masalah adalah respon yang biasa dilakukan dalam menghadapi krisis politik, namun hal ini hanya akan merusak reputasi Novanto sebagai politisi yang korup dan tidak bertanggung jawab. Terlepas dari kenyataan bahwa permintaan maaf tersebut mengindikasikan keinginan untuk memperbaiki citra di bawah tekanan, beberapa kelompok melihatnya sebagai sebuah kesempatan untuk memprovokasi kemarahan publik dan bukannya sebuah panggilan untuk mengangkat senjata.

Ruang publik, termasuk politik, adalah sebuah sistem yang kompleks yang mengharuskan individu untuk berkomitmen untuk memperbaiki diri mereka sendiri melalui perilaku yang konsisten dalam pernyataan dan tindakan mereka. Akan ada peluang yang lebih baik untuk sukses dalam membangun kredibilitas dan kepercayaan publik dengan komunikasi yang lebih transparan dan jelas, bersama dengan bukti faktual untuk meningkatkan hasil. Anda harus memahami bahwa hal tersebut akan lebih bernuansa daripada kata-kata, dan bahwa hal tersebut akan membentuk opini

publik setelah krisis terjadi. Kemudian, untuk membangun kredibilitas dan memuaskan emosi, strategi komunikasi krisis perlu direncanakan dan dieksekusi dengan baik. .

REFERENCES

- Aji, A.R. & Purworini, D. (2024). Strategi Respon Komunikasi Krisis Kemenkeu pada Kasus Pejabat Pajak RAT (Analisis Berita CNN Indonesia dan Kompas.com). *Jurnal Ilmu Komunikasi UHO: Jurnal Penelitian Kajian Ilmu Sosial dan Informasi*, 9(3): 515-530.
<http://dx.doi.org/10.52423/jikuho.v9i3.215>
- Andamisari, D. (2024). Strategi Komunikasi Pemasaran Politik yang Efektif dalam Mencapai Tujuan Politik. *Jurnal Reformasi Administrasi: Jurnal Ilmiah Mewujudkan Masyarakat Madani*, 11(1): 56-62.
- Amirullah, 2017, *Keterangan Setya Novanto di Sidang e-KTP Dianggap Membingungkan*. Tempo.co. Diakses dari <https://www.tempo.co/politik/keterangan-setya-novanto-di-sidang-e-ktp-dianggap-membingungkan-1152067>
- Arkhelauus Wisnu Triyogo, 2017, *KPK Terus Menggali Peran Setya Novanto dalam Kasus E-KTP*. Tempo.co. Diakses dari <https://www.tempo.co/hukum/kpk-terus-menggali-peran-setya-novanto-dalam-kasus-e-ktp-1146656>
- Benoit, W. L. (2015). *Accounts, excuses, and apologies: image repair theory and research* (1st ed.). SUNY Press.
- Daryono, A.M. & Subagja, I. (2018). 5 *Pernyataan Novanto Menyangkal Terlibat Korupsi e-KTP*. KumparanNews. Diakses dari <https://kumparan.com/kumparannews/5-pernyataan-novanto-menyangkal-terlibat-korupsi-e-ktp>
- Clementson, D.E., Zhao, W., Beatty, M.J. (2024). Atoning vs. evading when caught transgressing: two multi-theory-based experiments investigating strategies for politicians responding to scandal. *Human Communication Research*, 50(4), 545-560.
<https://doi.org/10.1093/hcr/hqae015>
- Crowley, B. (2024). Image Repair Strategies and Theories and the Lost Apology in Crisis Communication. *Student Research Submissions*. 566.
https://scholar.umw.edu/student_research/566
- Effatha Tamburian, 2018, *Minta Maaf di Persidangan, Setya Novanto Menangis*. Independensi.com. Diakses dari <https://independensi.com/2018/03/22/minta-maaf-di-persidangan-setya-novanto-menangis/>
- Heider, F. (1958). *The psychology of interpersonal relations*. Wiley
- Holtzhausen, D.R. & Roberts, G.F. (2009). An Investigation into the Role of Image Repair Theory in Strategic Conflict Management. *Journal of Public Relations Research*, 21(2): 165-186.

<http://dx.doi.org/10.1080/10627260802557431>

Bisnis atau Organisasi. Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran, 7(3): 9925-9930.

<http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jrpp>

Justice, J., & Bricker, B. (2022). When “I’m Sorry” Cannot Be Said: The Evolution of Political Apology. *Philosophy & Rhetoric*, 55(1), 111–118. <https://doi.org/10.5325/philtrhet.55.1.0111>

Kahardja, I.W. (2022). Strategi Komunikasi Mempertahankan Reputasi Organisasi dalam Manajemen Krisis dengan Menggunakan Teori Krisis Situasional. *Syntax Literate Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(1): 530. <http://dx.doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i1.5738>

Maulany, D.R., Umar, M.R., Fatih, M.S., Qonita, S.S., Kurniawan, S.F., Aji, M.P. (2024). Analisis Strategi Komunikasi Politik Public Figure dalam Mendapatkan Kursi di DPD Jawa Barat Pada Tahun 2024 (Studi Kasus Alfiansyah Komeng). *Amandemen: Jurnal Ilmu Pertahanan, Politik dan Hukum Indonesia*, 1(4), 155-165. <https://doi.org/10.62383/amandemen.v1i4.554>

Rakhmat Nur Hakim, 2016, *Setya Novanto Tegaskan Dirinya Tak Terlibat dalam Korupsi KTP Elektronik*. KOMPAS.com. Diakses dari https://nasional.kompas.com/read/2016/10/05/18052021/setya.novanto.tegaskan.dirinya.tak.terlibat.dalam.korupsi.ktp.elektronik?utm_source=Various&utm_medium=Referral&utm_campaign=Top_Desktop

Wartono, T., Tahelele, O., Santosa, S., Iswanto, J., Sukaesih, A., Munandar, H. (2024). Strategi Komunikasi Krisis dalam Mengelola Isu Sensitif dalam