

Strategi Komunikasi Krisis Digital Personal dalam Kasus Pengadaan Chromebook: Analisis Klarifikasi Nadiem Makarim

Firza Arief Rahmatullah¹, Muhammad Tsani Irsyadi²

^{1,2}Universitas Paramadina

firza.arief@students.paramadina.ac.id¹,

muhammad.tsani@students.paramadina.ac.id²

ABSTRACT

This study analyzes the personal digital crisis communication strategy employed by Nadiem Makarim in responding to legal accusations related to the Chromebook procurement policy during his tenure as Indonesia's Minister of Education, Culture, Research, and Technology. This case is significant because it illustrates how a public figure uses digital channels to construct clarity amid legal pressure, media coverage, and rapidly evolving public perceptions in digital spaces. The study applies a descriptive qualitative approach using a case study method. Data were collected through document analysis of the White Paper published on Faktanadiem.org, Google's official blog statements, and national media coverage presenting both the prosecution narrative and subsequent clarifications. The analysis is framed through Situational Crisis Communication Theory (SCCT), Image Restoration Theory, and Framing Theory. The findings reveal three dominant communication patterns: the centralization of clarification through a dedicated digital portal, the separation of narratives between personal identity, corporate relations, and public policy, and the reframing of the issue from alleged state financial loss and corruption toward a policy-based narrative. The study also finds that the effectiveness of personal digital crisis communication remains limited when initial public perception has already been shaped by legal legitimacy and reinforced by media framing. Therefore, personal digital crisis communication requires not only speed and transparency but also a credible, consistent narrative architecture capable of addressing the complex intersections between public figures, policy, and corporate interests.

Keywords : komunikasi krisis digital, reputasi personal, framing media, klarifikasi digital, Nadiem Makarim, Chromebook.

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis strategi komunikasi krisis digital personal yang dilakukan oleh Nadiem Makarim dalam merespons dakwaan hukum terkait kebijakan pengadaan Chromebook pada masa kepemimpinannya di Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi. Kasus ini penting dikaji karena menunjukkan bagaimana figur publik memanfaatkan kanal digital untuk membangun klarifikasi di tengah tekanan proses hukum, pemberitaan media, dan pembentukan persepsi publik di ruang digital. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Data diperoleh melalui analisis dokumen terhadap Buku Putih yang dipublikasikan melalui portal Faktanadiem.org, pernyataan resmi Google melalui blog perusahaan, serta pemberitaan media nasional yang memuat narasi dakwaan dan klarifikasi. Analisis dilakukan menggunakan Situational Crisis Communication Theory (SCCT), Image Restoration Theory, dan *Framing Theory*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang dijalankan menekankan tiga pola utama, yaitu sentralisasi klarifikasi melalui portal digital, pemisahan narasi antara ranah personal, korporasi, dan kebijakan publik, serta pemingkakan ulang terhadap perkara yang sebelumnya dominan dipahami sebagai dugaan kerugian negara dan dugaan korupsi. Penelitian ini juga menemukan bahwa efektivitas komunikasi krisis digital personal memiliki keterbatasan ketika persepsi awal publik telah

lebih dahulu dibentuk oleh legitimasi proses hukum dan penguatan framing media. Dengan demikian, komunikasi krisis digital personal tidak hanya membutuhkan kecepatan dan transparansi, tetapi juga membutuhkan arsitektur narasi yang kredibel, konsisten, dan mampu menjawab kompleksitas relasi antara figur publik, kebijakan, dan korporasi.

Kata kunci : komunikasi krisis digital, reputasi personal, framing media, klarifikasi digital, Nadiem Makarim, Chromebook.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi komunikasi telah mengubah cara krisis reputasi terbentuk, beredar, dan dipersepsikan oleh publik. Pada era media konvensional, krisis cenderung bergerak lebih lambat karena aliran informasi bergantung pada media arus utama dan proses produksi berita yang relatif terpusat. Sebaliknya, pada era digital, krisis dapat berkembang secara cepat melalui kombinasi antara media online, media sosial, portal berita, kanal resmi institusi, serta interaksi pengguna yang mempercepat distribusi makna. Dalam situasi semacam ini, reputasi tidak lagi semata-mata dipertaruhkan di ruang redaksi atau konferensi pers, melainkan di ekosistem digital yang bersifat real-time, partisipatif, dan sulit dikendalikan. Intensitas penyebaran isu dalam ruang digital juga dipengaruhi oleh karakter media online yang memungkinkan reproduksi informasi berlangsung secara cepat dan berulang. Dalam konteks kasus pengadaan Chromebook, pemberitaan mengenai dugaan kerugian negara, relasi dengan perusahaan teknologi, dan penyebutan nominal kerugian menjadi materi yang mudah direplikasi oleh media digital maupun media sosial. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa isu hukum yang melibatkan figur publik memiliki potensi viralitas tinggi karena publik cenderung lebih mudah merespons narasi yang bersifat konfliktual, personal, dan berkaitan dengan penggunaan anggaran negara (Nasrullah, 2017).. Dalam konteks krisis digital, persepsi publik tidak lagi dibentuk secara satu arah oleh institusi, tetapi diproduksi bersama melalui interaksi antarpengguna di ruang digital.

Dalam konteks komunikasi, perubahan ini melahirkan tantangan baru bagi figur publik. Jika sebelumnya komunikasi krisis banyak dikaji dalam konteks organisasi atau korporasi, maka kini figur publik juga harus mengelola krisis reputasi dengan cara yang semakin strategis. Hal ini terutama berlaku ketika figur publik berada dalam posisi yang terkait dengan kebijakan negara, keputusan administratif, atau relasi dengan sektor korporasi. Dalam situasi seperti itu, krisis reputasi tidak hanya berhubungan dengan persepsi personal, tetapi juga dengan legitimasi publik, akuntabilitas politik, dan interpretasi media terhadap tindakan yang dilakukan.

Kasus pengadaan Chromebook yang menyeret nama Nadiem Makarim menjadi salah satu contoh paling relevan untuk membaca dinamika tersebut. Sebagai mantan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi, Nadiem berada dalam posisi strategis karena kebijakan yang diambil pada masa jabatannya tidak hanya dinilai sebagai keputusan administratif, tetapi juga sebagai tindakan

yang memiliki implikasi publik, politik, dan hukum. Ketika dakwaan hukum terkait pengadaan Chromebook mulai dibacakan, nama Nadiem dengan cepat menjadi titik fokus dalam pemberitaan media dan diskursus digital. Perkara tersebut kemudian tidak hanya dibaca sebagai persoalan hukum, tetapi juga sebagai persoalan reputasi personal.

Penting untuk dicatat bahwa pada saat klarifikasi dilakukan, Nadiem Makarim sudah tidak lagi menjabat sebagai menteri. Karena itu, strategi komunikasi yang dibangun tidak dapat sepenuhnya dipahami sebagai komunikasi resmi pemerintah, melainkan sebagai bentuk komunikasi krisis digital personal. Posisi ini penting secara analitis karena membedakan antara tanggung jawab institusional yang sedang berjalan dan pembelaan reputasional atas keputusan kebijakan masa lalu. Dengan kata lain, kasus ini menghadirkan persimpangan yang kompleks antara figur personal, warisan kebijakan publik, dan relasi korporasi.

Perkara pengadaan Chromebook memperoleh perhatian besar karena mengandung beberapa elemen yang sangat sensitif dalam ruang publik Indonesia, yaitu dugaan kerugian negara, dugaan korupsi, keberpihakan teknologi, serta relasi antara aktor negara dan sektor swasta. Dalam dakwaan yang beredar luas di pemberitaan, disebutkan adanya dugaan kerugian negara sekitar Rp2,1 triliun dan dugaan aliran dana sekitar Rp809,59 miliar yang dikaitkan dengan Nadiem. Angka-angka tersebut memiliki daya resonansi tinggi dalam ruang digital karena mudah direproduksi, disederhanakan, dan digunakan sebagai simbol untuk memperkuat narasi negatif. Dalam konteks komunikasi krisis, angka semacam itu bukan hanya informasi, tetapi juga alat pembentuk persepsi.

Yang menarik, respons terhadap perkara ini tidak hanya dilakukan melalui jalur hukum formal, tetapi juga melalui pembangunan infrastruktur komunikasi digital yang relatif sistematis. Nadiem Makarim meluncurkan kanal klarifikasi berupa Buku Putih yang dipublikasikan melalui portal FaktaNadiem.org. Kanal ini memuat penjelasan mengenai dasar kebijakan, mekanisme pengadaan, argumentasi kebijakan, serta bantahan terhadap narasi hukum yang berkembang. Pada saat yang sama, Google, sebagai pihak yang namanya juga ikut terseret dalam narasi perkara, turut memberikan klarifikasi melalui kanal resmi perusahaan. Fenomena ini memperlihatkan bahwa pada era digital, respons terhadap krisis reputasi tidak lagi cukup dilakukan melalui konferensi pers atau pernyataan media tunggal, tetapi juga melalui penciptaan arsitektur narasi digital yang lebih terstruktur.

Secara akademik, studi komunikasi krisis memang telah berkembang cukup luas. Namun, sebagian besar kajian masih berfokus pada organisasi, perusahaan, atau institusi publik sebagai aktor utama. Sementara itu, kajian yang secara khusus menempatkan figur publik sebagai pusat analisis, terutama dalam konteks perkara hukum yang berkaitan dengan kebijakan masa lalu, masih relatif terbatas. Lebih sedikit lagi penelitian yang secara spesifik membaca bagaimana figur publik memanfaatkan portal klarifikasi digital untuk membangun narasi tanding di tengah legitimasi hukum dan framing media. Dengan demikian, penelitian ini memiliki relevansi teoritis sekaligus praktis.

Secara teoritis, penelitian ini penting karena memperluas penerapan teori komunikasi krisis ke konteks yang lebih personal dan politis. Secara praktis, penelitian ini penting karena menunjukkan bagaimana figur publik, praktisi komunikasi, dan institusi dapat memahami batas sekaligus potensi komunikasi digital ketika reputasi berada dalam tekanan hukum. Penelitian ini juga menjadi relevan bagi bidang komunikasi strategis, hubungan masyarakat, dan komunikasi publik karena memperlihatkan bahwa pada era digital, krisis bukan sekadar persoalan pesan, melainkan juga persoalan siapa yang dipercaya, narasi siapa yang lebih dominan, dan kanal mana yang dianggap lebih sah oleh publik.

Berdasarkan konteks tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana strategi komunikasi krisis digital personal dijalankan dalam kasus klarifikasi Nadiem Makarim terkait pengadaan Chromebook. Penelitian ini juga berupaya memahami sejauh mana strategi tersebut bekerja dalam menghadapi framing media dan legitimasi proses hukum yang telah lebih dahulu membentuk persepsi publik.

TINJAUAN LITERATUR

Komunikasi Krisis di Era Digital

Komunikasi krisis pada dasarnya merupakan proses strategis untuk merespons ancaman terhadap reputasi, legitimasi, dan kepercayaan publik (Coombs, 2015; Fearn-Banks, 2017). Dalam perkembangannya, komunikasi krisis tidak lagi hanya dipahami sebagai aktivitas reaktif ketika masalah muncul, tetapi juga sebagai bagian dari manajemen hubungan antara aktor, media, dan publik. Era digital mengubah karakter komunikasi krisis karena mempercepat sirkulasi informasi, memperbesar partisipasi publik, dan menciptakan ruang interpretasi yang lebih cair (Veil, Buehner, & Palenchar, 2011).

Dalam ruang digital, publik tidak hanya menjadi penerima pesan, tetapi juga produsen, pengolah, dan penyebar pesan. Karena itu, komunikasi krisis digital menuntut strategi yang tidak hanya cepat, tetapi juga konsisten, terdokumentasi, dan mudah diakses. Dalam banyak kasus, keterlambatan, inkonsistensi, atau kekaburan informasi justru memperbesar krisis karena membuka ruang bagi spekulasi dan pembentukan narasi alternatif.

Situational Crisis Communication Theory (SCCT)

Situational Crisis Communication Theory yang dikembangkan oleh W. Timothy Coombs menjelaskan bahwa strategi respons krisis harus disesuaikan dengan persepsi tanggung jawab yang dilekatkan publik kepada aktor yang terlibat (Coombs, 2007). Dalam SCCT, krisis tidak dipahami hanya dari substansi kejadian, tetapi juga dari cara publik mengatribusikan kesalahan, tanggung jawab, dan niat di balik peristiwa tersebut.

Dalam konteks penelitian ini, Nadiem Makarim menempati posisi yang memiliki atribusi tanggung jawab tinggi karena ia merupakan pengambil kebijakan pada masa pengadaan Chromebook. Kondisi tersebut membuat respons komunikasi

tidak cukup dilakukan secara defensif atau administratif, tetapi perlu diarahkan untuk mengurangi dampak reputasional dan memperluas konteks pemahaman publik. Dengan demikian, SCCT menjadi relevan untuk membaca bagaimana strategi klarifikasi digital dirancang untuk mereduksi intensitas tuduhan dan memperluas konteks kebijakan.

Image Restoration Theory

Image Restoration Theory dari William L. Benoit berangkat dari asumsi bahwa citra atau reputasi merupakan aset penting yang harus dipulihkan ketika berada dalam ancaman (Benoit, 1995). Benoit menjelaskan bahwa aktor yang menghadapi krisis reputasi dapat menggunakan berbagai strategi seperti penyangkalan, pengalihan tanggung jawab, pengurangan serangan, tindakan korektif, dan pengakuan.

Dalam penelitian ini, strategi yang paling menonjol bukanlah penyangkalan total, melainkan justification, corrective explanation, dan reducing offensiveness. Strategi tersebut tampak dalam upaya untuk menjelaskan bahwa kebijakan pengadaan Chromebook memiliki rasionalitas tertentu, bahwa relasi antara angka finansial dan figur personal perlu dijelaskan secara kontekstual, serta bahwa pembacaan terhadap perkara tidak dapat dilepaskan dari kerangka kebijakan pendidikan digital pada masa tertentu.

Framing Theory

Framing Theory dari Robert M. Entman menjelaskan bahwa komunikasi tidak pernah benar-benar netral (Entman, 1993). Realitas selalu disajikan melalui proses seleksi dan penonjolan aspek tertentu sehingga membentuk cara publik memahami suatu isu. Framing berfungsi mendefinisikan masalah, mendiagnosis sebab, membuat penilaian moral, dan menawarkan penanganan.

Dalam kasus ini, dakwaan hukum dan pemberitaan media cenderung membingkai pengadaan Chromebook sebagai persoalan dugaan kerugian negara dan dugaan korupsi. Sebaliknya, kanal klarifikasi digital berupaya membingkai ulang perkara tersebut sebagai persoalan kebijakan, transformasi pendidikan, dan konteks pengambilan keputusan. Dengan demikian, penelitian ini memandang krisis bukan hanya sebagai pertarungan fakta, tetapi juga sebagai pertarungan frame.

Reputasi Personal Figur Publik

Reputasi personal figur publik memiliki karakter yang berbeda dari reputasi organisasi (Ulmer, Sellnow, & Seeger, 2018). Reputasi personal melekat pada identitas individu, rekam jejak, persepsi publik, dan simbol-simbol yang diasosiasikan dengan figur tersebut. Dalam ruang digital, reputasi personal sangat rentan karena figur publik menjadi lebih mudah dipersonalisasi, disederhanakan, dan dijadikan representasi tunggal dari persoalan yang sebenarnya kompleks.

Dalam konteks figur publik yang pernah menduduki jabatan negara, reputasi personal juga sering kali tidak dapat dipisahkan sepenuhnya dari kebijakan publik

yang pernah diambil. Hal inilah yang menjadikan komunikasi krisis personal dalam kasus Nadiem Makarim menarik untuk dianalisis: ia bukan hanya figur personal, tetapi juga mantan pejabat publik yang membawa warisan kebijakan.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang memungkinkan peneliti memahami fenomena komunikasi secara mendalam melalui interpretasi terhadap teks, narasi, dan konteks sosial yang melingkupinya. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti memahami secara mendalam makna, pola, dan strategi komunikasi yang dibangun dalam satu kasus yang spesifik. Penelitian kualitatif juga relevan digunakan ketika fokus penelitian tidak diarahkan untuk mengukur hubungan antarvariabel secara statistik, melainkan untuk memahami proses pembentukan narasi, strategi pesan, dan dinamika representasi.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan adalah studi kasus. Metode ini dipilih karena kasus pengadaan Chromebook yang melibatkan Nadiem Makarim memiliki kekhasan kontekstual dan kompleksitas yang tinggi. Studi kasus memungkinkan peneliti membaca satu fenomena secara mendalam dengan mempertimbangkan konteks sosial, media, dan komunikasi yang melingkupinya.

Objek Penelitian

Objek penelitian adalah strategi komunikasi krisis digital personal yang muncul dalam proses klarifikasi Nadiem Makarim terkait pengadaan Chromebook. Fokus analisis diarahkan pada bentuk pesan, kanal komunikasi, struktur narasi, serta upaya pembungkahan ulang yang dilakukan melalui kanal digital.

Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data sekunder berupa dokumen dan teks komunikasi, yang meliputi:

1. Buku Putih yang dipublikasikan melalui portal FaktaNadiem.org
2. Pernyataan resmi Google melalui blog perusahaan
3. Pemberitaan media nasional dan internasional terkait dakwaan dan klarifikasi kasus pengadaan Chromebook
4. Dokumen pendukung lain yang relevan dengan konstruksi komunikasi krisis kasus tersebut

Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui analisis dokumen. Teknik ini dipilih karena objek penelitian berupa teks komunikasi yang telah dipublikasikan dalam ruang digital. Analisis dokumen memungkinkan peneliti mengamati bagaimana pesan disusun,

bagaimana argumentasi dibangun, dan bagaimana kanal komunikasi dimanfaatkan untuk membentuk persepsi.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan melalui beberapa tahap:

1. Reduksi data, yaitu menyeleksi dokumen dan teks yang paling relevan dengan fokus penelitian.
2. Kategorisasi data, yaitu mengelompokkan temuan berdasarkan bentuk strategi komunikasi, pola narasi, dan upaya framing.
3. Interpretasi teoritis, yaitu membaca temuan menggunakan SCCT, Image Restoration Theory, dan Framing Theory.
4. Penarikan kesimpulan, yaitu merumuskan pola strategi komunikasi krisis digital personal yang muncul dalam kasus.

Keabsahan Data

Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber, yaitu membandingkan informasi dari portal klarifikasi, pernyataan resmi Google, dan pemberitaan media. Langkah ini dilakukan untuk memperkaya pembacaan terhadap dinamika komunikasi yang berkembang, sekaligus menghindari ketergantungan pada satu narasi tunggal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Portal Klarifikasi sebagai Sentralisasi Narasi Krisis

Temuan pertama menunjukkan bahwa strategi komunikasi paling menonjol dalam kasus ini adalah penggunaan portal digital sebagai pusat klarifikasi. Kehadiran FaktaNadiem.org tidak sekadar berfungsi sebagai situs informasi, tetapi sebagai medium komunikasi krisis yang dirancang untuk memusatkan penjelasan, menyusun ulang konteks, dan menyediakan arsip argumentasi secara terstruktur. Strategi ini menunjukkan bahwa pada era digital, klarifikasi personal dapat dikemas dalam bentuk yang menyerupai komunikasi institusional (Coombs, 2015).

Secara komunikasi, sentralisasi semacam ini penting karena krisis digital cenderung berkembang dalam kondisi fragmentasi informasi. Potongan berita, kutipan media sosial, angka dakwaan, dan narasi hukum dapat tersebar secara terpisah tanpa konteks yang utuh. Dalam situasi seperti itu, membangun satu kanal terpusat menjadi langkah strategis untuk mengurangi kekacauan informasi dan menyediakan “rumah narasi” yang dapat dirujuk secara langsung.

Dalam perspektif SCCT, penggunaan portal digital ini dapat dipahami sebagai strategi *diminish* dan *rebuild* secara bersamaan. Di satu sisi, kanal tersebut berupaya mengurangi intensitas tuduhan dengan menghadirkan konteks. Di sisi lain, ia juga berfungsi sebagai upaya membangun ulang persepsi bahwa keputusan yang diambil tidak dapat dipahami hanya melalui logika dakwaan.

Yang menarik, strategi ini juga menunjukkan pergeseran dalam praktik humas dan komunikasi krisis. Jika sebelumnya komunikasi krisis banyak

bergantung pada konferensi pers, juru bicara, atau media mainstream, maka kini aktor krisis dapat membangun infrastruktur narasi sendiri. Dalam konteks figur publik, hal ini sangat penting karena memberi ruang untuk menyampaikan pesan yang lebih panjang, lebih rinci, dan tidak terpotong oleh logika headline media.

Buku Putih sebagai Instrumen Legitimasi Naratif

Buku Putih dalam konteks ini tidak hanya berfungsi sebagai dokumen penjelasan, tetapi juga sebagai alat legitimasi naratif. Secara simbolik, istilah “Buku Putih” membawa kesan formal, serius, dan berbasis data. Penggunaan format ini menunjukkan bahwa klarifikasi yang dibangun tidak ingin dibaca sebagai pembelaan emosional atau respons spontan, melainkan sebagai argumentasi yang disusun secara sistematis.

Dari perspektif komunikasi, pemilihan format Buku Putih memiliki nilai strategis. Dalam krisis reputasi, bentuk pesan sama pentingnya dengan isi pesan. Ketika klarifikasi disajikan dalam format yang terstruktur, terdokumentasi, dan tampak rasional, aktor komunikasi berusaha membangun kesan bahwa respons yang diberikan layak dipertimbangkan sebagai kontra-narasi yang kredibel. Ini adalah bentuk *strategic packaging* dalam komunikasi krisis (Heath & Millar, 2004).

Lebih jauh, Buku Putih juga menunjukkan adanya upaya untuk memindahkan medan pertarungan dari ruang spekulasi menuju ruang dokumentasi. Jika media sosial bekerja dalam logika kecepatan dan simplifikasi, maka Buku Putih bekerja dalam logika penjelasan dan elaborasi. Dengan demikian, strategi ini dapat dibaca sebagai upaya untuk mengubah tempo komunikasi: dari respons reaktif menuju klarifikasi yang lebih tahan lama secara dokumenter.

Pemisahan Personal, Korporasi, dan Kebijakan sebagai Strategi Komunikasi

Temuan kedua yang sangat penting adalah adanya upaya sistematis untuk memisahkan tiga lapisan narasi, yaitu ranah personal, ranah korporasi, dan ranah kebijakan publik. Dalam konteks kasus ini, salah satu isu paling sensitif adalah kaitan antara angka Rp809,59 miliar dengan figur Nadiem Makarim. Dalam klarifikasi yang dibangun, narasi tersebut dijelaskan bukan sebagai uang pribadi dalam pengertian sederhana, melainkan terkait dengan aktivitas korporasi PT Aplikasi Karya Anak Bangsa (PT AKAB) yang didirikannya sebelum masuk ke pemerintahan.

Dari sudut pandang komunikasi, langkah ini sangat signifikan karena ruang digital cenderung menyederhanakan persoalan yang kompleks menjadi hubungan sebab-akibat yang mudah dipahami. Dalam logika media dan media sosial, publik sering kali lebih mudah menerima narasi “figur A menerima uang B” dibandingkan dengan penjelasan panjang tentang relasi perusahaan, kepemilikan, valuasi, investasi, dan perubahan posisi aktor dalam waktu yang berbeda. Karena itu, strategi pemisahan narasi ini merupakan upaya untuk melawan simplifikasi.

Dalam *Image Restoration Theory*, langkah semacam ini dapat dibaca sebagai bentuk *recontextualization* dan *reduction of offensiveness*. Artinya, komunikasi

tidak hanya berusaha menyangkal, tetapi juga menjelaskan kembali konteks agar tuduhan tidak dipahami secara dangkal. Strategi ini penting karena reputasi personal sering kali runtuh bukan hanya karena fakta, tetapi karena cara fakta itu dipahami (Benoit, 1997).

Selain itu, pemisahan ini juga berfungsi sebagai upaya membedakan antara kepentingan personal dan jejak korporasi masa lalu. Dalam komunikasi krisis, membedakan peran sangat penting untuk mencegah publik menggabungkan semua identitas ke dalam satu frame tunggal. Jika figur publik pernah menjadi pendiri perusahaan, lalu kemudian menjadi pejabat publik, maka komunikasi harus mampu menjelaskan perubahan posisi, relasi, dan konteks waktu secara eksplisit.

Google sebagai Aktor Klarifikasi Sekunder

Temuan berikutnya adalah bahwa komunikasi krisis dalam kasus ini tidak hanya dijalankan oleh figur utama, tetapi juga diperkuat oleh aktor sekunder, yaitu Google. Kehadiran klarifikasi dari Google menunjukkan bahwa krisis yang berkembang tidak hanya berdampak pada reputasi personal Nadiem, tetapi juga pada persepsi terhadap relasi korporasi dan ekosistem teknologi yang terlibat dalam narasi perkara.

Secara komunikasi, keterlibatan Google penting karena menghadirkan sumber legitimasi tambahan. Dalam krisis reputasi, kehadiran pihak ketiga yang dianggap memiliki otoritas atau kedekatan dengan substansi perkara dapat memperkuat posisi klarifikasi. Namun demikian, efektivitasnya tetap bergantung pada persepsi publik terhadap independensi dan kredibilitas pihak tersebut.

Dalam perspektif komunikasi strategis, keterlibatan Google juga menunjukkan bahwa krisis reputasi personal dapat melebar menjadi krisis relasional. Artinya, reputasi seseorang tidak berdiri sendiri, tetapi juga berinteraksi dengan reputasi perusahaan, mitra, dan ekosistem yang terkait. Karena itu, komunikasi krisis dalam kasus ini bersifat multi-aktor, meskipun pusat serangannya tetap diarahkan pada figur personal.

Reframing dari Dugaan Korupsi menuju Rasionalitas Kebijakan

Temuan ketiga menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang dijalankan tidak berhenti pada klarifikasi teknis, tetapi juga bergerak ke arah reframing. Dalam dakwaan dan pemberitaan media, perkara Chromebook dominan dibingkai sebagai dugaan kerugian negara, dugaan korupsi, dan keberpihakan pada platform tertentu. Framing semacam ini sangat kuat karena menggabungkan tiga unsur yang sangat sensitif di mata publik: uang negara, dugaan penyalahgunaan kekuasaan, dan relasi dengan perusahaan teknologi besar.

Sebaliknya, kanal klarifikasi berusaha membingkai ulang perkara tersebut sebagai bagian dari kebijakan transformasi pendidikan digital, kebutuhan pembelajaran berbasis teknologi, serta keputusan yang diambil dalam konteks tertentu. Dengan kata lain, strategi komunikasi yang dibangun tidak hanya

menjawab “apa yang dituduhkan”, tetapi juga berusaha menjawab “dalam konteks apa keputusan itu diambil”.

Dalam Framing Theory, inilah inti dari konflik makna (Entman, 1993). Krisis tidak hanya berkaitan dengan benar atau salah, tetapi juga dengan definisi masalah. Jika satu pihak mendefinisikan perkara sebagai “korupsi dan kerugian negara”, sementara pihak lain mendefinisikannya sebagai “kebijakan pendidikan digital yang dibaca secara sempit”, maka yang diperebutkan bukan hanya data, tetapi juga cara publik memahami realitas.

Strategi reframing ini penting karena dalam komunikasi krisis, aktor tidak selalu mampu menghapus frame yang sudah telanjur dominan. Namun, aktor masih dapat membangun frame tanding yang berfungsi sebagai ruang alternatif bagi publik yang ingin membaca persoalan secara lebih utuh. Dalam konteks ini, keberhasilan strategi tidak selalu diukur dari apakah semua orang berubah pikiran, tetapi dari apakah tersedia narasi alternatif yang cukup kuat untuk menahan dominasi satu frame tunggal.

Keterbatasan Komunikasi Krisis ketika Berhadapan dengan Legitimasi Hukum

Meskipun strategi komunikasi yang digunakan relatif sistematis, penelitian ini menemukan bahwa efektivitasnya memiliki batas yang jelas. Batas paling utama terletak pada legitimasi institusional dari proses hukum. Dalam kasus yang berangkat dari dakwaan jaksa dan dibicarakan dalam kerangka hukum, narasi awal tidak lahir dari ruang spekulasi biasa, melainkan dari institusi yang secara sosial memiliki otoritas lebih tinggi.

Hal ini membuat komunikasi krisis personal menghadapi tantangan yang berbeda dibandingkan dengan krisis reputasi biasa. Jika pada krisis korporasi tertentu organisasi dapat memulihkan reputasi melalui klarifikasi dan tindakan korektif, maka dalam kasus hukum, klarifikasi personal tetap harus berhadapan dengan persepsi bahwa “jika sudah masuk ranah dakwaan, maka pasti ada dasar yang kuat”. Persepsi semacam ini sangat memengaruhi cara publik membaca pesan klarifikasi.

Dengan demikian, tantangan utama komunikasi krisis personal bukan hanya menyusun pesan yang benar, tetapi juga menghadapi hierarki legitimasi dalam ruang publik. Dalam banyak kasus, publik cenderung memberi bobot lebih besar pada pernyataan aparat hukum, dokumen resmi penuntutan, dan pemberitaan media arus utama dibanding klarifikasi personal, seberapa pun rasional atau detailnya klarifikasi tersebut.

Efektivitas Komunikasi Krisis: Cukup Kuat, tetapi Tidak Absolut

Berdasarkan seluruh temuan, penelitian ini menilai bahwa strategi komunikasi yang dijalankan cukup efektif, tetapi tidak absolut. Strategi ini efektif dalam arti berhasil membangun kanal klarifikasi yang terdokumentasi, menyediakan narasi tanding yang lebih lengkap, dan memperlihatkan upaya

sistematis untuk memisahkan personal, korporasi, dan kebijakan. Namun, strategi ini tidak absolut karena tidak serta-merta mampu membalikkan persepsi publik yang telah lebih dahulu dibentuk oleh legitimasi hukum dan framing media.

Dengan kata lain, efektivitas komunikasi krisis personal di era digital perlu dipahami secara lebih realistis. Keberhasilan tidak selalu berarti menghapus seluruh kecurigaan publik, tetapi dapat juga berarti menciptakan rekam jejak klarifikasi yang kredibel, menjaga ruang interpretasi alternatif, dan menahan penyederhanaan yang berlebihan terhadap perkara yang kompleks.

Temuan ini juga penting secara praktis bagi dunia humas dan komunikasi strategis. Di era digital, krisis personal tidak dapat lagi dihadapi hanya dengan pernyataan singkat atau respons defensif sesaat (Veil et al., 2011; Coombs, 2015). Dibutuhkan arsitektur komunikasi yang mampu memadukan data, dokumentasi, struktur narasi, timing, dan legitimasi pesan. Dalam konteks ini, kasus Nadiem Makarim menunjukkan bahwa komunikasi krisis digital personal telah bergerak ke level yang lebih kompleks dan lebih institusional, meskipun subjek utamanya tetap seorang individu.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi krisis digital personal dalam kasus pengadaan Chromebook dijalankan melalui pola yang relatif sistematis, terdokumentasi, dan terpusat. Tiga strategi utama yang paling menonjol adalah sentralisasi klarifikasi melalui portal digital, pemisahan narasi antara personal, korporasi, dan kebijakan publik, serta reframing terhadap perkara yang dominan dibaca sebagai dugaan kerugian negara dan dugaan korupsi.

Hasil penelitian menegaskan bahwa komunikasi krisis digital personal pada figur publik tidak lagi cukup dipahami sebagai sekadar pembelaan diri. Dalam konteks digital, komunikasi krisis merupakan proses strategis untuk membangun ulang makna, mengelola konteks, dan menciptakan ruang interpretasi alternatif terhadap narasi yang telah lebih dahulu menguat melalui hukum dan media.

Penelitian ini juga memperlihatkan bahwa efektivitas komunikasi krisis personal bersifat terbatas ketika narasi awal telah memperoleh legitimasi institusional dari proses hukum. Oleh karena itu, strategi komunikasi krisis personal yang efektif tidak cukup hanya mengandalkan data dan penjelasan rasional, tetapi juga harus mempertimbangkan legitimasi sumber, timing komunikasi, konsistensi lintas kanal, dan kemampuan menghadirkan narasi yang tidak hanya informatif, tetapi juga kredibel di mata publik.

Dengan demikian, penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi krisis digital personal pada era sekarang membutuhkan arsitektur komunikasi yang lebih matang, bukan sekadar respons sesaat. Kasus Nadiem Makarim memperlihatkan bahwa ketika reputasi figur publik berada di persimpangan antara hukum, kebijakan, dan korporasi, komunikasi menjadi arena penting dalam perebutan makna, legitimasi, dan kepercayaan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Benoit, W. L. (1995). *Accounts, excuses, and apologies: A theory of image restoration strategies*. Albany, NY: State University of New York Press.
- Benoit, W. L. (1997). Image repair discourse and crisis communication. *Public Relations Review*, 23(2), 177–186.
- Castells, M. (2010). *The rise of the network society* (2nd ed.). Wiley-Blackwell.
- Coombs, W. T. (2007). Protecting organization reputations during a crisis: The development and application of situational crisis communication theory. *Corporate Reputation Review*, 10(3), 163–176.
- Coombs, W. T. (2015). *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Entman, R. M. (1993). Framing: Toward clarification of a fractured paradigm. *Journal of Communication*, 43(4), 51–58.
- FaktaNadiem.org. (2025). Buku putih pengadaan Chromebook.
- Fearn-Banks, K. (2017). *Crisis communications: A casebook approach* (5th ed.). New York: Routledge.
- Google. (2026). Clarification on Chromebook procurement policy. Google Official Blog.
- Heath, R. L., & Millar, D. P. (2004). *A rhetorical approach to crisis communication: Management, communication processes, and strategic responses*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Jin, Y., Pang, A., & Cameron, G. T. (2012). Toward a publics-driven, emotion-based conceptualization in crisis communication. *Sage Handbook of Public Relations*.
- Kompas.com. (2025). Dakwaan pengadaan Chromebook dan klarifikasi Nadiem Makarim.
- Liu, B. F., Austin, L., & Jin, Y. (2011). How publics respond to crisis communication strategies. *Public Relations Review*, 37(4), 345–353.
- Nasrullah, R. (2017). *Media sosial: Perspektif komunikasi, budaya, dan sosioteknologi*. Simbiosis Rekatama Media.
- Pang, A., Jin, Y., & Cameron, G. T. (2014). If we can learn some lessons in the process: A contingency approach to analyzing the Chinese media's framing of the Sichuan earthquake. *Journal of Public Relations Research*, 26(4), 332–353.
- Reuters. (2026, January 5). Ex-Indonesian minister Makarim faces graft charges over Google laptop procurement.
- Shahi, G. K., Clausen, S., & Stieglitz, S. (2021). Who shapes crisis communication on Twitter? An analysis of influential German-language accounts during the COVID-19 pandemic. arXiv.
- Stewart, I., Yang, D., & Eisenstein, J. (2019). Characterizing collective attention via descriptor context: A case study of public discussions of crisis events. arXiv.
- Tempo.co. (2025). Kejaksan mengungkap dugaan kerugian negara dalam pengadaan Chromebook.

Dawatuna: Journal of Communication and Islamic Broadcasting

**Volume 6 Nomor 3 (2026) 197 – 209 E-ISSN 2798-6683 P-ISSN 2798-690X
DOI: 10.47467/dawatuna.v6i3.12307**

- Ulmer, R. R., Sellnow, T. L., & Seeger, M. W. (2018). *Effective crisis communication: Moving from crisis to opportunity* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Veil, S. R., Buehner, T., & Palenchar, M. J. (2011). A work-in-process literature review: Incorporating social media in risk and crisis communication. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 19(2), 110–122.