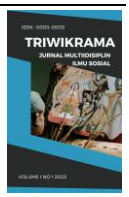
Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 11 No 10 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



ANALISIS KOMUNIKASI VERBAL PT TELKOM INDONESIA DALAM MENANGANI KRISIS GANGGUAN JARINGAN DI MERAUKE TAHUN 2024

Thoriq Hidayat[1] Agi Kurnia Sidik[2] Dhea Cahyati Sihotang[3] Fitri Aryanti [4] Ni Kadek Fadia Azda Malika[5] Syurya Muhammad Nur[6]
Universitas Esa Unggul, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:
Received January 2026
Revised January 2026
Accepted January 2026
Available online January 2026

Email:
thoriqhidayat8@student.esaunggul.ac.id,
syurya.muhammadnur@esaunggul.ac.id

This is an open access article under the CC BY-SA license.
Copyright © 2026 by Author.

Abstrak

PT Telkom Indonesia mengalami gangguan jaringan internet serius di Kabupaten Merauke, Papua Selatan, pada 4 Januari 2024, akibat kerusakan kabel optik laut yang disebabkan oleh jangkar kapal. Krisis ini mengganggu layanan telekomunikasi, internet, dan data, berdampak luas pada sektor ekonomi (UMKM, ojek online), pendidikan, kesehatan, dan pemerintahan, memicu ketidakpuasan publik serta tuntutan kompensasi. Penelitian ini bertujuan menganalisis bentuk komunikasi verbal PT Telkom dalam menangani krisis tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan library research, data sekunder dikumpul dari dokumen resmi Telkom, press release, dan pemberitaan media (Januari-Februari 2024). Analisis mengacu pada *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) Coombs (2007), mengeksplorasi strategi verbal seperti penjelasan penyebab, narasi empati, permohonan maaf, dan kompensasi. Penelitian ini berkontribusi teoritis pada komunikasi krisis verbal dan praktis bagi Telkom dalam meningkatkan transparansi serta komunikasi kepada masyarakat luas.

Kata kunci: *Komunikasi verbal, krisis Telkom Merauke, SCCT*

Abstract

PT Telkom Indonesia experienced a serious internet network disruption in Merauke Regency, South Papua, on January 4, 2024, caused by damage to an undersea fiber optic cable due to a ship's anchor. This crisis disrupted telecommunication, internet, and data services, resulting in widespread impacts on the economic sector (including MSMEs and online motorcycle taxi services), education, healthcare, and government operations. The disruption triggered public dissatisfaction and demands for compensation. This study aims to analyze the forms of verbal communication employed by PT Telkom Indonesia in managing the crisis. The research adopts a qualitative method with a library research approach, utilizing secondary data collected from official Telkom documents, press releases, and media coverage published between January and February 2024. The analysis is based on Situational Crisis Communication Theory (SCCT) proposed by Coombs (2007), focusing on verbal crisis response strategies such as explanations of the cause, empathetic narratives, apologies, and compensation. This study contributes theoretically to the understanding of verbal crisis communication and provides practical insights for PT Telkom Indonesia to enhance transparency and improve communication with the public during crisis situations.

***Key Words**: verbal communication, marauke telkom crisis, SCCT*

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT Telkom Indonesia (Telkom) adalah perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia yang memiliki peran penting untuk pembangunan infrastruktur komunikasi di Indonesia. Sejarah awal dari masa kolonial, ketika layanan telegraf elektromagnetik pertama di Indonesia dioperasikan pada tahun 1856, yang kemudian menjadi fondasi perkembangan jaringan komunikasi di Nusantara.

Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 11 No 10 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

Pada masa Indonesia merdeka, lembaga yang menangani pos dan telekomunikasi yang sebelumnya merupakan lembaga pemerintah tata ulang kembali. Pada 6 Juli 1965, berdasarkan peraturan dari pemerintah, Postel (Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi) dibagi menjadi dua entitas: PN Pos & Giro untuk layanan pos, dan PN Telekomunikasi untuk layanan telekomunikasi yang kemudian menjadi awal mula Telkom Indonesia.

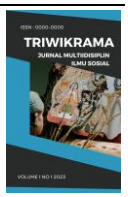
Kemudian pada 1991, PN Telekomunikasi resmi berubah bentuk menjadi perusahaan perseroan terbatas bernama PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) yang berstatus stateowned enterprise (BUMN), fokus pada layanan telekomunikasi domestik dan antarwilayah. Pada pertengahan 1990-an, Telkom juga mulai go public dengan penawaran sahamnya di bursa efek dalam dan luar negeri.

Seiring berjalannya waktu, PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) berekspresi melalui anak usaha seperti Telkomsel (operator seluler terbesar Indonesia sejak 1995) dan layanan broadband seperti IndiHome. Perusahaan terus bertransformasi dari penyedia layanan telepon tradisional menjadi *digital telecommunication company* yang melayani berbagai produk jasa telekomunikasi dan digital yang kompleks. (PT Telkom Indonesia, n.d.)

Pada 4 Januari 2024, PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) mengalami gangguan serius pada jaringan internet di Kabupaten Merauke, Papua Selatan, yang mengakibatkan layanan telekomunikasi, internet, dan komunikasi data terganggu secara luas. Dampaknya menyentuh sektor ekonomi, pendidikan, kesehatan, hingga aktivitas komunikasi warga.

Gangguan jaringan tersebut disebabkan oleh kerusakan kabel optik yang diduga terkena jangkar kapal di segmen laut dengan kedalaman sekitar 42 meter, berjarak kurang lebih 138 km dari STO Merauke. Kepala Kantor Daerah Telkom Merauke menyebutkan bahwa tingginya aktivitas pelayaran di wilayah tersebut ikut memperparah kondisi. Dampak gangguan ini sangat besar karena layanan internet dan telekomunikasi sudah menjadi kebutuhan utama bagi masyarakat Merauke. Antonius J. Sritomo selaku GM Telkom Witel Papua menjelaskan bahwa terputusnya akses internet dan telekomunikasi berdampak pada hampir seluruh aspek kehidupan, mulai dari pelayanan pemerintahan, perbankan, kegiatan ekonomi, hingga sektor pendidikan. Kondisi ini dirasakan berat oleh berbagai kalangan, khususnya pelaku UMKM, mahasiswa, dan pengemudi ojek online. Banyak pelaku usaha tidak dapat menjalankan aktivitas bisnis daring, mahasiswa mengalami hambatan dalam menyelesaikan tugas kuliah, dan pengemudi ojek online kehilangan sumber penghasilan. Situasi tersebut memicu munculnya tuntutan kompensasi, terutama dari pengemudi ojek online yang berdampak secara langsung akibat terputusnya konektivitas. (Bwariat, 2024)

Krisis ini semakin parah karena banyak masyarakat yang merasa tidak puas dengan respons PT Telkom. Meskipun PT Telkom sudah mengeluarkan surat permintaan maaf dan menyampaikan informasi terkait perbaikan jaringan, hal tersebut dianggap belum cukup untuk menenangkan situasi. Masyarakat Merauke menilai penjelasan yang diberikan masih kurang jelas dan kurang meyakinkan, apalagi gangguan jaringan ini bukan kali pertama terjadi. Selain itu, beredarnya berbagai isu di masyarakat, seperti dugaan adanya intervensi politik atau sabotase, semakin memperburuk pandangan publik terhadap PT Telkom. Isu-isu tersebut menimbulkan ketidakpastian dan membuat kepercayaan masyarakat terhadap PT Telkom semakin menurun.



1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, berikut rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Komunikasi Verbal PT Telkom Indonesia dalam menangani krisis gangguan jaringan di Merauke pada saat Januari 2024?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana bentuk komunikasi verbal PT Telkom Indonesia dalam menangani krisis gangguan jaringan di Merauke pada Januari 2024.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Teoritis

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan di bidang ilmu komunikasi, khususnya mengenai komunikasi organisasi, komunikasi krisis, dan komunikasi verbal. Hasil penelitian ini bisa menjadi tambahan referensi bagi peneliti berikutnya yang mendalami analisis isi *(content analysis)* atau analisis wacana terhadap pernyataan-pernyataan resmi organisasi dalam menangani gangguan layanan publik.

2. Praktis

   Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi PT Telkom Indonesia dalam meningkatkan komunikasi verbal saat menghadapi krisis layanan kepada masyarakat serta meningkatkan pemahaman mengenai pola komunikasi organisasi, sehingga masyarakat dapat lebih kritis dalam menyerap informasi resmi terutama dalam perusahaan publik

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan upaya yang dilakukan oleh peneliti untuk melakukan perbandingan dan menemukan inspirasi baru bagi peneliti yang akan datang. Di samping itu, kajian terdahulu membantu peneliti dapat memposisikan penelitian serta menunjukkan orisinalitas dari penelitian tersebut. Tujuan dari pengusulan penelitian terdahulu ialah menetapkan apa saja yang dapat diketahui sebelumnya mengenai topik penelitian yang akan diteliti, peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian yang hendak dilaksanakan, serta menyusun ringkasan dari penelitian-penelitian tersebut, baik yang telah dipublikasikan maupun yang belum. Dibawah ini disajikan penelitian-penelitian sebelumnya yang masih relevan dengan tema yang sedang dikaji oleh penulis.

No.	Nama, Tahun	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil
1.	Fifi Filia Sari, Iriana Bakti, & Susie Perbawasari (2025)	Strategi Komunikasi Krisis PT Telkom dalam Mempertahankan Reputasi Perusahaan Akibat Gangguan Jaringan Internet di Kabupaten Merauke	Menggunakan subjek yang sama yaitu PT Telkom Indonesia dan fokus kasus gangguan jaringan Merauke.	Menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus deskriptif, melalui wawancara mendalam dan dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman. Juga lebih menekankan pada strategi komunikasinya.	Menerapkan kombinasi teori SCCT dan IRT pada tiap fase, dengan strategi respon langsung, pendekatan berbasis budaya lokal serta pemberian kompensasi merupakan bagian dari upaya mempertahankan kepercayaan publik. Ini memberikan kontribusi teoritis terhadap literatur manajemen krisis korporasi di wilayah geografis yang rentan dan secara budaya kompleks, serta menunjukkan pentingnya komunikasi responsif dan kontekstual dalam mitigasi reputasi.
2.	Ana balqis Aliifah	Manajemen Krisis PT Telkom	Menggunakan subjek utama PT Telkom	Lokasi yang diteliti di daerah Jawa,	Menunjukkan bahwa Telkom Indonesia melakukan
	Qurratul' ain (2023)	Indonesia (Persero) TBK dalam Mengatasi Gangguan Sistem Komunikasi Kabel Laut (SKKL) Jasuka Tahun 2021	Indonesia. Fokus krisis infrastruktur kabel laut Telkom, dengan elemen verbal seperti press release dan janji perbaikan.	Sumatera, dan Kalimantan.	manajemen krisis dengan menerapkan strategi adaptif dan komunikasi krisis yang bersifat full apology kepada stakeholders.

3.	Moh Khibrah Aufa Firdausi, Laura Mandalahi, Dewi Solehati, Putri Nainggolan, & Raffi Dwi Nanda Hartoni (2025)	Strategi Krisis Komunikasi PT Telkom Indonesia dalam Menangani Gangguan Layanan Indihome Terhadap Pelanggan di Media Sosial	Fokus pada dampak gangguan layanan Telkom terhadap pelanggan serta menekankan komunikasi verbal sebagai strategi utama seperti permintaan maaf dan klarifikasi publik.	Adanya keluhan berbasis digital pelanggan Indihome di media sosial seperti respon langsung di twitter atau facebook.	Menunjukkan bahwa PT Telkom masih terdapat kelemahan dalam hal transparansi informasi, keterlambatan respons, dan kurangnya keterlibatan langsung dengan pelanggan. Oleh karena itu, perlu penguatan sistem manajemen krisis berbasis digital dan peningkatan kapasitas tim media sosial dalam menghadapi situasi darurat.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Fifi Filia Sari, Iriana Bakti, & Susie Perbawasari pada tahun 2025 dalam penelitiannya yang berjudul Strategi Komunikasi Krisis PT Telkom dalam Mempertahankan Reputasi Perusahaan Akibat Gangguan Jaringan Internet di Kabupaten Merauke. Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan dua informan kunci dan dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman. Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk menganalisis strategi manajemen krisis PT Telkom dalam menjaga reputasi perusahaan selama masa krisis tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Telkom menerapkan kombinasi teori Situational Crisis Communication Theory (SCCT) dan Image Restoration Theory (IRT) pada tiap fase, dengan strategi respon langsung, pendekatan berbasis budaya lokal serta pemberian kompensasi merupakan bagian dari upaya mempertahankan kepercayaan publik. Ini memberikan kontribusi teoritis terhadap literatur manajemen krisis korporasi di wilayah geografis yang rentan dan secara budaya kompleks, serta menunjukkan pentingnya komunikasi responsif dan kontekstual dalam mitigasi reputasi.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Ana balqis Aliifah Qurratul'ain pada tahun 2023 dalam penelitiannya yang berjudul Manajemen Krisis PT Telkom Indonesia (Persero) TBK dalam Mengatasi Gangguan Sistem Komunikasi Kabel Laut (SKKL) Jasuka Tahun 2021. Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan penjelasan mengenai krisis Telkom Indonesia dalam mengatasi gangguan SKKL JaSuKa tahun 2021. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Telkom Indonesia melakukan manajemen krisis dengan menerapkan strategi adaptif dan komunikasi krisis yang bersifat full apology kepada stakeholders.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Moh Khibrah Aufa Firdausi, Laura Mandalahi, Dewi Solehati, Putri Nainggolan, & Raffi Dwi Nanda Hartoni pada tahun 2025 yang berjudul Strategi Krisis Komunikasi PT Telkom Indonesia dalam Menangani Gangguan Layanan

Indihome Terhadap Pelanggan di Media Sosial. Jenis penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif, melalui analisis isi *(content analysis)*. Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk menganalisis bagaimana PT Telkom merespons situasi krisis, bentuk pesan yang disampaikan, kecepatan komunikasi, serta efektivitas strategi dalam meredam kepanikan publik dan menjaga reputasi perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Telkom masih terdapat kelemahan dalam hal transparansi informasi, keterlambatan respons, dan kurangnya keterlibatan langsung dengan pelanggan. Oleh karena itu, perlu penguatan sistem manajemen krisis berbasis digital dan peningkatan kapasitas tim media sosial dalam menghadapi situasi darurat.

2.2 Landasan Teori

Situational Crisis Communication Theory (SCCT)

Dalam penelitian ini merujuk pada perkembangan komunikasi krisis korporasi kontemporer yang relevan, dengan landasan utama *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) yang dikembangkan oleh W. Timothy Coombs (2007) menjadi kerangka teoritis utama dalam penelitian ini. SCCT adalah teori yang menjelaskan bagaimana organisasi dapat menanggapi krisis yang muncul dengan cara meminimalkan karakteristik dampak negatifnya secara efektif, dengan memahami situasi krisis, seperti karakteristik krisis, persepsi *stakeholder,* dan tingkat tanggung jawab organisasi terhadap krisis.
SCCT menyediakan panduan untuk menentukan strategi komunikasi krisis yang tepat berdasarkan jenis krisis serta tingkat tanggung jawab yang dipegang organisasi. Pada umumnya teori ini digunakan untuk menjelaskan reaksi publik terhadap situasi krisis dan reputasi, baik itu dalam sebuah perusahaan, organisasi, maupun instansi tertentu. Strategi komunikasi krisis yang efektif harus mengutamakan transparansi, empati, kecepatan respons, serta dialog dua arah dengan publik. Dalam teori ini ada tiga strategi respon primer yaitu penyangkalan, pengecilan, dan pembangunan kembali dan satu strategi sekunder yaitu penguatan, untuk disesuaikan dengan situasi krisis guna mengelola persepsi publik. Dengan ini, teori SCCT memberikan kerangka konseptual dimana organisasi harus menyesuaikan respons komunikasi berdasarkan level tanggung jawab krisis yang dipersepsikan publik.

2.3 Landasan Konseptual

Komunikasi krisis

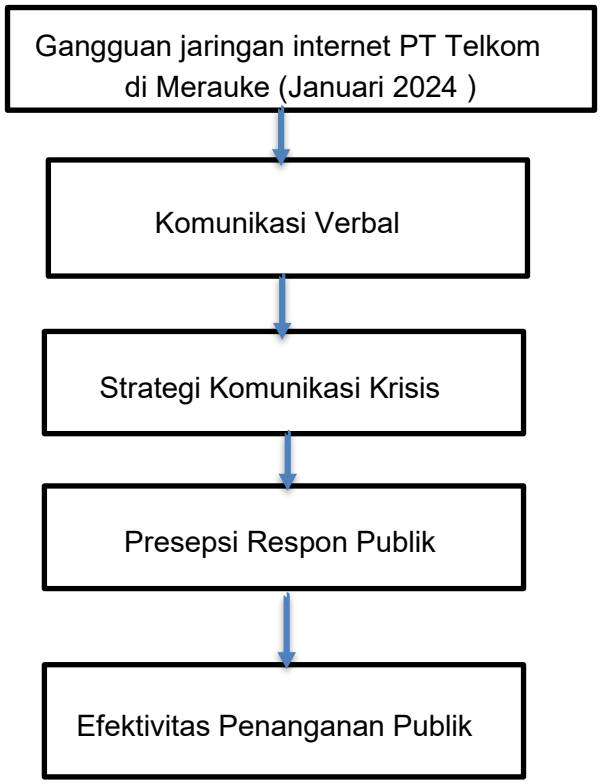
Komunikasi krisis adalah proses pengumpulan, pemrosesan, dan penyebaran informasi yang diperlukan untuk mengatasi situasi krisis baik yang disebabkan oleh bencana alam, gangguan teknis, kesalahan manusia, maupun karena krisis komunikasi dengan tujuan menjaga reputasi organisasi dan mengurangi kepanikan publik. Komunikasi krisis memiliki peran untuk melakukan kontrol saat terjadi krisis dengan menjelaskan kepada publik apa yang sedang terjadi. Komunikasi ini merupakan langkah krusial karena akan berdampak pada hasil krisis baik positif maupun negatif. Oleh karena itu, jika krisis dikelola dengan baik, maka efektivitas komunikasi krisis untuk membentuk persepsi masyarakat akan berhasil dan begitu pula sebaliknya. Komunikasi krisis ini aspek penting bagi komunikasi organisasi, dengan mempelajari secara ekstensif dalam berbagai konteks.

Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 11 No 10 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal merupakan bentuk lisan maupun tulisan yang memanfaatkan simbolsimbol verbal untuk berkomunikasi. Menurut Agus. M Hardjana (2003) komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan kata-kata, mau itu lisan atau tulisan digunakan dalam komunikasi. Komunikasi ini paling banyak dipakai dalam hubungan antar manusia. Melalui kata-kata mereka mengungkapkan perasaaan, emosi, pikiran, gagasan, atau maksud mereka, menyampaikan fakta, data, dan informasi serta menjelaskannya, saling bertukar pikiran, saling berdebat dan bertengkar. Pesan-pesan dapat disampaikan baik melalui tulisan, maupun lisan, dengan begitu penerima pesan dapat menerimanya dengan cara membaca atau mendengarkan. Komunikasi lisan menurut Qosidah, yaitu penyampaian secara langsung oleh pembicara, melalui penggunaan kata-kata, idiom, maupun frasa. Namun komunikasi lisan ini tidak semua pesan yang disampaikan tepat pada tujuan, maka pesan yang akan disampaikan harus bersifat kompleks atau memerlukan jangkauan yang lebih luas. Maka dari itu komunikasi tertulis hadir untuk menjadi solusi karena sesuai untuk digunakan, seperti dalam bentuk pesan, teks, surat memo, maupun laporan bisnis. Di sisi lain menurut Yusuf et al. menyatakan bahwa kegiatan mendengar berfokus pada lawan bicara, sedangkan kegiatan mereka membaca menekankan perhatian pada informasi pada informasi yang tersaji, baik melalui teks maupun baca.

2. 4 Kerangka Pemikiran



Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 11 No 10 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan *library research* (studi kepustakaan). Pemilihan metode *library research* ini karena bersifat deskriptif-analitis, sehingga memungkinkan bagi peneliti untuk menggali, menganalisis, serta menginterpretasikan data sekunder secara lebih mendalam tanpa perlu mengumpulkan data primer secara langsung di lapangan (Sugiyono, 2013). Metode tersebut sangat sesuai untuk mengurai rumusan masalah terkait komunikasi verbal PT Telkom Indonesia dalam menangani krisis gangguan jaringan di Merauke pada Januari 2024, melalui sumber-sumber tertulis seperti artikel berita, siaran resmi, dan dokumen publik.

Library research juga sangat memungkinkan untuk merekonstruksi peristiwa krisis secara komprehensif melalui analisis berita secara verbal (seperti pernyataan saat melakukan wawancara yang didokumentasikan) (Zed, 2008), dari sumber informasi contohnya seperti Kepala kantor Telkom daerah Merauke dan GM Telkom Witel Papua, dan juga tak luput respon dari masyarakat.

3.2 Sumber data

Data pada penelitian ini merupakan data yang bersifat sekunder, dikumpulkan dari berbagai sumber pustaka dan media yang kredibel. Berikut beberapa sumber data yaitu:

- **Dokumen resmi PT Telkom**: Surat permintaan maaf, press release, dan laporan perbaikan jaringan yang dirilis melalui situs resmi Telkom atau akun media sosial resminya (telkom.co.id dan @telkomindonesia).
- **Pemberitaan media massa**: Artikel dari portal berita nasional seperti Kompas.com, Detik.com, CNN Indonesia, serta media-media lokal Papua (periode Januari 2024) yang meliput pernyataan dari pihak pejabat Telkom yaitu Antonius J. Sritomo.

Pengumpulan data dilakukan secara selektif dan dipilih berdasarkan pada periode JanuariFebruari 2024 saja, agar memastikan relevansi temporal dengan saat terjadi krisis pada awal tahun 2024

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data mengikuti pada prosedur *library research* secara sistematis seperti:

- **Seleksi data:** Memilih sumber berita yang autentik, kredibel, serta relevan dengan komunikasi verbal (seperti kutipan langsung dari wawancara maupun konferensi pers), dengan menghindari sumber berita hoax atau opini spekulatif. Dan juga data divalidasi dengan teknik triangulasi sumber data, yaitu membandingkan pernyataan pejabat Telkom di satu media dengan media lainnya untuk memastikan konsistensi kutipan verbal yang dianalisis.
- **Inventarisasi sumber:** Melakukan pencarian dengan kata kunci seperti “gangguan jaringan Telkom Merauke Januari 2024”, “komunikasi krisis Telkom Papua”, dan “pernyataan Antonius J. Sritomo” melalui portal berita.

Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 11 No 10 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Strategi Pesan Verbal

Selama lebih dari sebulan, gangguan yang terjadi di daerah Merauke dan sekitarnya menyebabkan layanan internet 4G, telepon, dan Indihome hampir lumpuh total. Ini berdampak pada bisnis kecil dan menengah, siswa, ojek online, dan layanan publik. Karena kabel optik rusak di jangkar kapal, gangguan ini dianggap sebagai faktor eksternal *(force majeure)*. *Force majeure* adalah kejadian yang tidak dapat diprediksi atau dihindari yang terjadi di luar kendali manusia. Oleh karena itu, gangguan tidak disebabkan oleh kelalaian pemeliharaan internal atau kesalahan yang disengaja.

PT Telkom mengambil beberapa tindakan darurat untuk menangani gangguan jaringan sehingga terjadi perbaikan permanen. PT Telkom melakukan penyambungan kabel di lokasi gangguan dengan mengirimkan kapal perbaikan kabel Dnex Pacific Link dari luar Papua. Selama perbaikan, PT Telkom mengalihkan trafik komunikasi melalui satelit (VSAT) dan jaringan radio terestrial Palapa Ring Timur. Namun, kapasitasnya sangat terbatas, sehingga hanya dapat memprioritaskan layanan penting seperti telepon dan SMS, meskipun internet mengalami penurunan yang signifikan dalam kecepatan. Perbaikan baru dapat diselesaikan secara bertahap, dan layanan diharapkan kembali seperti biasa pada minggu pertama Februari 2024. Dengan menyebutkan estimasi waktu, perusahaan dapat menurunkan kecemasan publik karena mereka percaya bahwa keadaan sudah diukur dan dikendalikan.

PT Telkom menerapkan kebijakan kompensasi untuk pelanggan yang terdampak sebagai bentuk tanggung jawabnya atas penurunan kualitas layanan. Pelanggan Indihome hanya harus membayar tagihan sesuai dengan jumlah hari layanan, atau waktu penggunaan. Tagihan akan dikurangi secara proporsional jika layanan berhenti bekerja sebagian waktu dalam sebulan. Selain itu, sebagai bentuk penghargaan atas kesabaran pelanggan, Telkomsel memberikan kompensasi berupa paket data atau mekanisme khusus untuk pelanggan yang terkena dampak, seperti paket SMS murah atau kuota tambahan setelah jaringan pulih.

4.2 Narasi Empati dan Permohonan Maaf

Pesan verbal yang dikirim oleh PT Telkom bukan sekadar formalitas, tetapi metode komunikasi krisis yang bertujuan untuk membantu orang. PT Telkom menyadari bahwa pelaku UMKM, mahasiswa, dan pengemudi ojek online mengalami dampak ekonomi dan sosial sistemik dari gangguan di Merauke dan sekitarnya.

PT Telkom menyampaikan “permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang ditimbulkan” secara terbuka kepada masyarakat melalui pernyataan resmi perusahaan. Meskipun penyebab krisis gangguan jaringan ini bukan berasal dari faktor internal atau kesengajaan. Pernyataan disampaikan sebagai bentuk tanggung jawab perusahaan kepada publik dan *stakeholder*. PT Telkom juga menegaskan komitmennya untuk segera melakukan perbaikan jaringan meskipun menghadapi kendala teknis dan geografis yang cukup kompleks dan proses pemulihan membutuhkan waktu karena lokasi kabel yang berada di bawah laut maka dari itu perlunya peralatan khusus.

“Kami terus berupaya semaksimal mungkin”, PT Telkom cenderung menggunakan strategi Bolstering (penguatan) yang membangun narasi bahwa di balik layar ada perjuangan teknis yang

luar biasa, sehingga mengubah persepsi publik tentang pekerjaan yang sedang dilakukan. Ini memberikan kesan dan memiliki makna tersirat bahwa seluruh sumber daya perusahaan telah dikerahkan sepenuhnya.

Seringkali, orang-orang di Merauke dan sekitarnya dianggap nomor dua dibandingkan pulau Jawa. Oleh karena itu, PT Telkom harus membuktikan dengan "prioritas utama" bahwa orangorang di Merauke dan sekitarnya juga penting karena jaringan di Papua Selatan memiliki status yang setara dengan wilayah strategis lainnya di Indonesia.

4.3 Analisis Komunikasi Verbal

Sebagaimana diketahui, PT Telkom Indonesia menggunakan komunikasi verbal sebagai metode utama dalam menangani gangguan jaringan yang terjadi di Merauke dan wilayah sekitarnya, seperti yang ditunjukkan oleh berbagai sumber sekunder, termasuk pernyataan resmi perusahaan, dan literatur yang relevan. Pernyataan lisan pimpinan perusahaan, konferensi pers, dan wawancara dengan media massa adalah cara komunikasi verbal disampaikan. PT Telkom berkonsentrasi pada tiga hal utama: menjelaskan penyebab gangguan jaringan, menyampaikan dampak yang ditimbulkan, dan melakukan upaya untuk memperbaiki layanan. Antonius J. Sritomo, General Manager Telkom Witel Papua, menjelaskan bahwa kerusakan kabel optik bawah laut menyebabkan gangguan jaringan. Ia menyatakan:

"Gangguan layanan ini terjadi akibat kabel optik bawah laut yang mengalami kerusakan karena tertarik jangkar kapal di kedalaman sekitar 42 meter, sehingga berdampak pada layanan telekomunikasi di Merauke."

Pernyataan tersebut merupakan bentuk tanggung jawab PT Telkom yang berperan membangun citra bahwa perusahaan sedang bekerja. Selain itu, Antonius J. Sritomo juga menyampaikan dampak gangguan tersebut terhadap aktivitas masyarakat dengan mengatakan bahwa:

"Terputusnya layanan telekomunikasi ini berdampak luas, mulai dari layanan pemerintahan, perbankan, sektor ekonomi, hingga pendidikan yang sangat bergantung pada konektivitas internet. Kami memahami kesulitan masyarakat Merauke…"

Masyarakat Merauke membutuhkan pengakuan verbal atas penderitaan mereka, seperti kerugian bisnis atau sulitnya menghubungi keluarga, maka adanya kalimat yang bersifat kemanusiaan dalam teks adalah peran krusial dalam komunikasi verbal. Karena komunikasi verbal tidak hanya tentang apa yang dikatakan, tetapi bagaimana nada perasaan di dalamnya.

Masyarakat Merauke mungkin memiliki pemahaman yang berbeda tentang istilah teknis yang disampaikan oleh PT Telkom secara lisan. Misalnya, kata "Optimalisasi jaringan" dapat berarti memperbaiki jaringan agar maksimal, tetapi dalam konteks masyarakat Merauke, itu mungkin berarti jaringan masih lelet atau tidak berfungsi dengan baik. Selain itu, PT Telkom sering menggunakan istilah seperti "Backbone", "Sistem Komunikasi Kabel Laut (SKKL)," atau "Shifting Line". Dalam teori komunikasi verbal, jargon ini dapat memberikan kesan profesionalisme dan keahlian. Namun, bagi masyarakat awam di Merauke yang hanya bertanya-tanya kapan internet akan kembali normal, hal ini berisiko menimbulkan hambatan semantik.

Kata-kata seperti "Mengakselerasi", "Memitigasi", dan "Mengupayakan" digunakan untuk memberikan kesan bahwa perusahaan sedang melakukan sesuatu yang aktif daripada pasif.

Juga pemilihan kata “Penurunan kualitas layanan” daripada “Putus total”, ini strategi verbal untuk meminimalisir kepanikan publik.

Namun meskipun komunikasi verbal telah dilakukan melalui pernyataan pimpinan dan media, sebagian masyarakat Merauke dan sekitarnya menilai bahwa informasi yang disampaikan belum sepenuhnya menjawab kebutuhan mereka, banyak pihak merasa bahwa informasi yang diberikan masih bersifat umum terutama kurangnya intensitas dan kejelasan komunikasi verbal ini memicu munculnya berbagai spekulasi, ketidakpuasan, serta menurunnya tingkat kepercayaan publik terhadap PT Telkom Indonesia.

Hal tersebut menunjukkan bahwa dalam konteks komunikasi organisasi, khususnya pada situasi krisis, komunikasi verbal tidak hanya berfungsi sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai alat penting dalam membangun kepercayaan publik dan meredakan ketegangan sosial. Dengan demikian, efektivitas komunikasi verbal dalam penanganan krisis sangat ditentukan oleh kesesuaian strategi komunikasi dengan tingkat tanggung jawab krisis.

4.4 Dimensi *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) pada PT Telkom di Merauke 2024

Dikembangkan oleh (Coombs, 2007), SCCT adalah teori yang menjelaskan bagaimana organisasi dapat menanggapi krisis yang muncul dengan cara meminimalkan karakteristik dampak negatifnya secara efektif, dengan memahami situasi krisis, seperti karakteristik krisis, persepsi *stakeholder*, dan tingkat tanggung jawab organisasi terhadap krisis. Dalam perspektif *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT), penggunaan komunikasi verbal ini merupakan bentuk respons awal organisasi untuk mengelola persepsi publik terhadap krisis yang terjadi, khususnya dalam situasi krisis yang berdampak langsung pada kepentingan masyarakat luas.

Krisis gangguan jaringan di Merauke dan sekitarnya berdampak luas pada layanan digital bagi masyarakat dan ekonomi lokal. PT Telkom menjelaskan bahwa gangguan terjadi akibat rusaknya kabel optik oleh jangkar kapal yang menjelaskan bahwa gangguan ini merupakan faktor eksternal *(force majeure)*. Meskipun penyebab krisis gangguan jaringan ini bukan berasal dari faktor internal atau kesengajaan, secara teknis PT Telkom adalah korban kondisi alam atau eksternal, ini termasuk jenis krisis korban kelompok PT Telkom. Karena PT Telkom adalah satu-satunya penyedia infrastruktur di wilayah tersebut, masyarakat cenderung memberikan tanggung jawab yang tinggi. Pernyataan ini menunjukkan bahwa organisasi sedang melakukan upaya untuk mengakui bagaimana krisis memengaruhi masyarakat. Untuk menjaga hubungan antara organisasi dan masyarakat yang terkena dampak, pengakuan dampak krisis adalah bagian penting dari komunikasi empatik dalam kerangka SCCT.

Secara keseluruhan, pendekatan komunikasi verbal PT Telkom membantu mengurangi konflik sosial. Namun, penelitian ini juga menemukan ketidakpuasan. Sebagian orang percaya bahwa intensitas komunikasi masih rendah dan terlalu umum. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi dalam situasi krisis tidak hanya diukur dari isi pesan, tetapi juga dari frekuensi dan kejelasan informasi yang mampu menjawab kebutuhan spesifik masyarakat di tingkat lokal.

KESIMPULAN

Krisis gangguan jaringan internet yang terjadi di Kabupaten Merauke pada Januari 2024 menjadi suatu contoh sebuah studi kasus krusial dalam permasalahan komunikasi organisasi dan manajemen krisis. Pada analisis ini mengungkap bahwa PT Telkom Indonesia telah mencoba memperbaiki reputasi perusahaan serta ketegangan sosial yang terjadi melalui beragam komunikasi verbal, lisan maupun tulisan. Walaupun gangguan yang terjadi tersebut merupakan *force majeure* yang dikarenakan faktor eksternal (rusaknya kabel optik oleh jangkar kapal), respons verbal yang diberikan perusahaan memainkan peran utama dalam membentuk persepsi publik di wilayah Papua Selatan.

Secara struktur, PT Telkom menggunakan strategi komunikasi verbal holistik yang menyatukan informasi secara teknis dengan narasi empati. Melalui pernyataan yang diutarakan oleh pimpinan resmi dan siaran pers, perusahaan secara jujur mengakui efek krisis pada berbagai sektor, dari UMKM hingga pendidikan. Penerapan strategi *bolstering* terwujud dalam ungkapan seperti "prioritas utama" dan "upaya maksimal", yang bertujuan untuk meyakinkan masyarakat bahwa Merauke diperlakukan setara dengan wilayah-wilayah penting lainnya di Indonesia. Hal ini diperkuat dengan komitmen kompensasi yang adil, sebagai wujud tanggung jawab konkret bukan hanya permintaan maaf belaka.

Bila dilihat dari perspektif *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT), langkah PT Telkom menunjukkan posisi berada di pihak korban. Penjelasan verbal soal penyebab di luar kendali internal bertujuan meredam kerusakan reputasi yang terjadi pada pihak perusahaan.

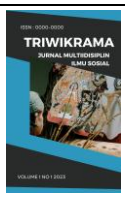
Kesimpulannya, kasus yang terjadi ini menegaskan bahwa komunikasi krisis memerlukan keseimbangan antara kuantitas dan kualitas dalam penyampaian pesan secara verbal. Walaupun PT Telkom telah mematuhi prosedur standar, akan tetapi tetap ada kekurangan intensitas komunikasi di sektor lokal yang menimbulkan spekulasi buruk. Keberhasilan pada penanganan krisis yang akan mendatang bukan hanya bergantung pada percepatan perbaikan pada bagian infrastruktur, melainkan juga pada kemampuan pihak perusahaan dalam mengubah cara dalam mengambil langkah yang lebih perduli dengan masyarakat, transparan, dan berkesinambungan demi menjaga kepercayaan masyarakat di situasi genting tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Bwariat, Y. (2024, Januari 4). Jaringan Telekomunikasi di Merauke Kembali Putus, Ini Penyebabnya! Tribun-Papua.Com. Retrieved from https://papua.tribunnews.com/2024/01/04/jaringan-telekomunikasi-di-meraukekambali-putus-ini-penyebabnya

coombs, T. (2007, september). Situational crisis communication theory. *Protecting Organization Reputations During a Crisis: The Development and Application of Situational Crisis Communication Theory., 10 (3)*, 163-176. Retrieved from https://en.wikipedia.org/wiki/Situational_crisis_communication_theory

Firdausi, M. A., Mandalahi, L., Solehatin, D., Nainggolan, P., & Hartoni, R. N. (2025, Juni). Jurnal Media Akademik. *STRATEGI KRISIS KOMUNIKASI PT TELKOM INDONESIA DALAM MENANGANI GANGGUAN LAYANAN INDIHOME TERHADAP PELANGGAN DI MEDIA SOSIAL, 3 (6)*, 6.



PT Telkom Indonesia. (n.d.). *Profil dan Sejarah*. Retrieved January 5, 2026, from Profil Telkom: https://www.telkom.co.id/sites/profil-telkom/id_ID/page/profil-dan-riwayatsingkat-22

sari, f. f., & bakti, i. (2022, Juni). *Strategi Komunikasi Krisis PT Telkom dalam Mempertahankan Reputasi Perusahaan Akibat Gangguan Jaringan Internet di Kabupaten Merauke, 11 (2)*. Retrieved from https://ejournal.umm.ac.id/index.php/sospol/article/view/39884?

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (2019 ed.). Alfabeta. Retrieved from https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=id&user=MGOs5rkAAAAJ&citation_for_view=MGOs5rkAAAAJ:a9-T7VOCCH8C

Telkom Indonesia. (n.d.). Retrieved January 5, 2026, from Wikipedia: https://id.wikipedia.org/wiki/Telkom_Indonesia

Zed, M. (2008). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia. Retrieved from https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=zG9sDAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Zed,+M.+(2008).+Metode+Penelitian+Kepustakaan.+Yayasan+Obor+Indonesia.&ots=P9dmcSKR5y&sig=h6_q3RLW9ria61yO0Lo2FE0juwg&redir_esc=y#v=onepage&q=Zed%2C%20M.%20(2008).%20Metode%20Penel