**SKRIPSI**

# STRATEGI PEMULIHAN CITRA GACOK OCCUSION PADA KRISIS PENUNDAAN BLESS THIS FEST 2024

**Program Studi Ilmu Komunikasi**
**Kajian Humas**


Oleh:

Ina Tri Fitrianti

E1101181039


**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS TANJUNGPURA**

**PONTIANAK**

**2025**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**STRATEGI PEMULIHAN CITRA GACOK OCCUSION PADA KRISIS PENUNDAAN BLESS THIS FEST 2024**

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

Ina Tri Fitrianti
E1101181039

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama

Dr. Lina Sunyata, M.Si.
NIP. 196111111987032002

Tanggal : 30 / 7 / 2025

Dosen Pembimbing Pendamping

Widha Anistya Suwarso,S.I.P,M.A.
NIP. 199101252019032015

Tanggal : 29 / 7 / 2025 .

**LEMBAR PENGESAHAN**

**STRATEGI PEMULIHAN CITRA GACOK OCCUSION PADA KRISIS PENUNDAAN BLESS THIS FEST 2024**

**Oleh:**
**Ina Tri Fitrianti**
**NIM. E1101181039**

Dipertahankan di :
Pada Hari/Tanggal :
Waktu :
Tempat :

**Tim Penguji**

| Ketua | Sekretaris |
|---|---|
| Dr. Lina Sunyata, M.Si. | Widha Anistya Suwarso, S.I.P, M.A. |
| NIP. 196111111987032002 | NIP. 199101252019032015 |
| Penguji Utama | Penguji Pendamping |
| Aliyah Nur'aini Hanum, S.Sos, M.Si. | Suci Lukitowati, S.P., M.A. |
| NIP. 198104232005012002 | NIP. 198912292019032016 |

Disahkan oleh:
Dekan FISIP UNTAN

Dr. Herlan, S.Sos, M.Si
NIP. 197205212006041001

## ABSTRAK

Bless This Fest merupakan festival musik tahunan di Kota Pontianak yang diselenggarakan oleh Gacok Occusion. Pada tahun 2024, festival ini mengalami krisis berupa penundaan acara yang menimbulkan persepsi negatif publik serta kritik di media sosial. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis komunikasi krisis yang dijalankan Gacok Occusion sekaligus strategi pemulihan citra yang digunakan dalam merespons penundaan tersebut. Teori utama yang digunakan adalah *Image Restoration Theory* (Benoit, 1995) dengan lima strategi, yaitu *denial*, *evasion of responsibility*, *reducing offensiveness*, *corrective action*, dan *mortification*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pihak internal Gacok Occusion dan pengunjung yang terdampak, observasi terhadap akun Instagram @blessthisfest, serta dokumentasi dari berbagai media. Uji keabsahan data dilakukan dengan triangulasi teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Gacok Occusion menerapkan empat strategi pemulihan citra berdasarkan kerangka *Image Restoration Theory*, yaitu: *evasion of responsibility* (mengaitkan penundaan pada faktor teknis di luar kendali), *reducing offensiveness* (menampilkan konten positif seperti *throwback* acara sebelumnya), *corrective action* (memberikan *refund* dan menjanjikan penjadwalan ulang), serta *mortification* (menyampaikan permintaan maaf terbuka kepada publik). Sementara itu, strategi *denial* tidak digunakan karena penyelenggara memilih bersikap terbuka sejak awal. Kombinasi strategi tersebut terbukti mampu meredam kekecewaan publik dan secara bertahap mengembalikan kepercayaan terhadap festival, meskipun konsistensi komunikasi krisis dan kesiapan manajemen risiko masih perlu ditingkatkan. Penelitian ini menegaskan bahwa komunikasi krisis yang cepat, transparan, dan empatik sangat penting bagi penyelenggara festival musik dalam menjaga citra di era digital.



**Kata kunci:** Komunikasi Krisis, Pemulihan Citra, *Image Restoration Theory*, Bless This Fest, Gacok Occusion

## *ABSTRACT*

*Bless This Fest is an annual music festival in Pontianak organized by Gacok Occusion. In 2024, the festival faced a crisis when the event was postponed, causing negative public perceptions and criticism on social media. This study aims to analyze the crisis communication carried out by Gacok Occusion and the image restoration strategies used to respond to the postponement. The main theory applied was Benoit's (1995) Image Restoration Theory, which includes five strategies: denial, evasion of responsibility, reducing offensiveness, corrective action, and mortification. The research used a qualitative descriptive method with a case study approach. Data were collected through in-depth interviews with Gacok Occusion's internal team and affected visitors, observations of the Instagram account @blessthisfest, and documentation from various media sources. Data validity was tested through triangulation techniques. The findings show that Gacok Occusion applied four strategies: evasion of responsibility (linking the postponement to external technical factors), reducing offensiveness (sharing positive content such as throwbacks of past events), corrective action (providing refunds and promising rescheduling), and mortification (issuing a public apology). The denial strategy was not used, as the organizers chose to be transparent from the beginning. This combination helped ease public disappointment and gradually restore trust in the festival, although consistency in crisis communication and risk management readiness still needs improvement. The study emphasizes that fast, transparent, and empathetic crisis communication is crucial for music festival organizers to maintain their reputation in the digital era.*



***Keywords:*** *Crisis Communication, Image Restoration, Image Restoration Theory, Bless This Fest, Gacok Occusion*



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
UPA BAHASA

## RINGKASAN PENELITIAN

Penelitian ini berangkat dari fenomena penundaan acara musik Bless This Fest 2024 oleh penyelenggara Gacok Occusion di Kota Pontianak. Penundaan tersebut menimbulkan reaksi negatif dari publik, terutama calon penonton yang sudah membeli tiket. Berbagai komentar kekecewaan dan pertanyaan mengenai *refund* bermunculan di media sosial. Kondisi ini menunjukkan adanya krisis komunikasi yang berpotensi merusak citra penyelenggara di mata masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan untuk melihat bagaimana strategi pemulihan citra dilakukan oleh Gacok Occusion dalam menghadapi krisis tersebut.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk komunikasi krisis yang dijalankan serta strategi pemulihan citra yang dipakai oleh Gacok Occusion pasca penundaan Bless This Fest 2024. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pihak penyelenggara dan penonton, observasi terhadap akun Instagram @blessthisfest, serta dokumentasi berupa berita dan unggahan media sosial. Untuk menjamin keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi teknik, yakni dengan membandingkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Gacok Occusion menggunakan beberapa strategi pemulihan citra yang merujuk pada *Image Restoration Theory* (*IRT*) oleh Benoit (1995). Pertama, strategi *evasion of responsibility*, yaitu menjelaskan bahwa penundaan terjadi karena faktor teknis dan perizinan yang berada di luar kendali penyelenggara. Kedua, strategi *reducing offensiveness*, yang

dilakukan dengan mengunggah konten *throwback* acara sebelumnya untuk mengingatkan publik pada keberhasilan Bless This Fest tahun-tahun lalu, sekaligus menekankan bahwa penundaan dilakukan demi kenyamanan dan keamanan penonton. Ketiga, strategi *corrective action*, yang ditunjukkan melalui penyediaan mekanisme *refund* secara resmi dan rencana penjadwalan ulang acara. Keempat, strategi *mortification*, berupa permintaan maaf terbuka di media sosial yang disampaikan dengan nada tulus kepada publik.

Sebaliknya, strategi *denial* atau penyangkalan tidak digunakan dalam kasus ini. Gacok Occusion memilih untuk bersikap terbuka sejak awal dengan menyampaikan pengumuman resmi mengenai penundaan, sehingga tidak menimbulkan kesan menutup-nutupi. Hal ini menunjukkan adanya kesadaran organisasi bahwa keterbukaan informasi merupakan kunci penting dalam membangun kembali kepercayaan publik.

Secara keseluruhan, penerapan strategi-strategi tersebut memberikan hasil yang cukup efektif. Publik yang sebelumnya kecewa mulai menerima keputusan penyelenggara setelah adanya kejelasan mengenai *refund* dan rencana penjadwalan ulang. Meski begitu, masih terdapat kritik mengenai lambatnya respons awal dan kurangnya manajemen risiko dalam penyelenggaraan acara. Hal ini menunjukkan bahwa pemulihan citra tidak hanya membutuhkan komunikasi yang baik, tetapi juga perencanaan matang dalam manajemen krisis sejak awal.

Kesimpulan penelitian ini adalah bahwa pemulihan citra Gacok Occusion setelah penundaan Bless This Fest 2024 dilakukan melalui kombinasi strategi komunikasi dan tindakan nyata. Permintaan maaf, pemberian *refund*, konten positif,

dan transparansi informasi terbukti mampu meredam kekecewaan publik dan mengembalikan sebagian besar kepercayaan masyarakat. Rekomendasi dari penelitian ini adalah agar penyelenggara meningkatkan kecepatan respons, memperkuat sistem manajemen risiko, dan melibatkan komunitas lokal sebagai bagian dari strategi komunikasi, sehingga citra organisasi dapat lebih terjaga dalam menghadapi krisis di masa depan.

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

| | |
|---|---|
| Nama Mahasiswa | : Ina Tri Fitrianti |
| Nomor Mahasiswa | : E1101181039 |
| Program Studi | : Ilmu Komunikasi |

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya dalam Skripsi ini tidak memuat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak, 24 Juli 2025
Yang membuat pernyataan

Ina Tri Fitrianti
NIM. E1101181039

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**MOTTO:**

*"Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan"*
*(Q.S Al-Insyirah: 5)*

*"Everyone is growing step by step. They grow even when they feel pain and they grow even when they are in trouble"*
*(Doh Kyungsoo, 2024)*

**PERSEMBAHAN:**

Skripsi berjudul "STRATEGI PEMULIHAN CITRA GACOK OCCUSION PADA KRISIS PENUNDAAN BLESS THIS FEST 2024" ini dibuat sebagai persembahan rasa terima kasih penulis kepada:

1. Allah SWT yang selalu memberikan pertolongan dan kemudahan dalam proses pengerjaan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan.
2. Lentera hidup penulis, yakni kedua orang tua penulis, Bapak Tata Maulana & Ibu Rosnah Susanti. Beliau yang sangat berjasa memotivasi dan memberikan dukungan, doa maupun materi sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya hingga sarjana. Beliau orang yang hebat dan selalu menjadi sandaran hidup dan tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang kepada penulis. Terima kasih karena selalu ada dalam perjalanan dan pencapaian hidup penulis. Terima kasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis.
3. Saudara kandung penulis, Indri Septianti dan Indra Dwi Zulfikar. Terima kasih atas dukungan, doa dan motivasi kepada penulis sehingga bisa berada di tahap ini.
4. Dosen Pembimbing skripsi penulis, Ibu Dr. Lina Sunyata, M.Si dan Ibu Widha Anistya Suwarso, S.I.P, M.A. Terima kasih atas ilmu dan pembelajaran yang diberikan selama proses penulisan skripsi ini.
5. Dosen Penguji skripsi penulis, Ibu Aliyah Nur'aini Hanum, S.Sos, M.Si dan Ibu Suci Lukitowati, S.P, M.A. Terima kasih atas evaluasi dan tambahan ilmu serta pembelajarannya kepada penulis selama proses penulisan skripsi ini.
6. Hiramay, orang-orang yang selalu menjadi penghibur di kehidupan penulis. Kepada Amay, Olia, Dika, Iqbal, Rani, Ijul, Aban, Nat, Wil, Thia, Jojo, Dipa, Elsa, Sipa, Aya, Qori, Ferla, penulis ucapkan banyak terima kasih atas segala hal baik yang sudah diberikan.
7. Tak lupa, seseorang yang berarti bagi penulis, Muhamad Mudrika Mufti. Beliau menjadi salah satu bagian terfavorit dari kisah hidup penulis selama masa perkuliahan hingga saat ini. Terima kasih atas motivasi, dukungan, doa serta kebahagiaan yang telah diberikan.
8. Terakhir, kepada diri sendiri, Ina Tri Fitrianti. Apresiasi sebesar-besarnya karena tidak menyerah untuk melewati badai yang cukup panjang. Terima kasih selalu berusaha atas proses hidup. Terima kasih selalu berjuang walaupun harus mengeluh. Semoga selalu kuat untuk melewati badai-badai lainnya.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulisan skripsi berjudul ”STRATEGI PEMULIHAN CITRA GACOK OCCUSION PADA KRISIS PENUNDAAN BLESS THIS FEST 2024” dapat diselesaikan dengan baik.

Skripsi ini disusun sebagai tugas akhir serta kewajiban yang harus penulis penuhi dalam rangka memeroleh gelar Sarjana (S-1) Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura Pontianak. Penulis menyadari bahwa skripsi ini memiliki banyak kekurangan dan masih sangat jauh dari kesempurnaan dikarenakan segala keterbatasan dan kemampuan yang penulis miliki. Namun, penulis berusaha menyajikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya agar dapat bermanfaat untuk berbagai pihak. Oleh karenanya, penulis sangat menerima kritik dan saran yang membangun dalam meningkatkan kualitas skripsi ini.

Pontianak, 24 Juli 2025
Penulis,

Ina Tri Fitrianti
NIM. E1101181039

## DAFTAR ISI

**LEMBAR PERSETUJUAN** ..... **ii**
**LEMBAR PENGESAHAN** ..... **iii**
**ABSTRAK** ..... **iv**
**RINGKASAN PENELITIAN** ..... **v**
**PERNYATAAN KEASLIAN** ..... **viii**
**MOTTO DAN PERSEMBAHAN** ..... **ix**
**KATA PENGANTAR** ..... **x**
**DAFTAR ISI** ..... **xi**
**DAFTAR TABEL** ..... **xiii**
**DAFTAR GAMBAR** ..... **xiv**
**DAFTAR LAMPIRAN** ..... **xv**
**BAB I PENDAHULUAN** ..... **1**
1.1 Latar Belakang ..... 1
1.2 Identifikasi Masalah ..... 10
1.3 Fokus Penelitian ..... 10
1.4 Rumusan Masalah ..... 11
1.5 Tujuan Penelitian ..... 11
1.6 Manfaat Penelitian ..... 11
1.6.1 Manfaat Teoritis ..... 11
1.6.2 Manfaat Praktis ..... 11
**BAB II TINJAUAN PUSTAKA** ..... **12**
2.1 Definisi Konsep ..... 12
2.1.1 Citra dan Pemulihan Citra ..... 12
2.1.2 Komunikasi Krisis ..... 13
2.1.3 Strategi Pemulihan Citra Pasca Krisis ..... 13
2.2 Teori ..... 16
2.2.1 *Image Restoration Theory* ..... 16
2.3 Penelitian yang Relevan ..... 19
2.4 Alur Pikir Penelitian ..... 21
2.5 Pertanyaan Penelitian ..... 23
**BAB III METODE PENELITIAN** ..... **24**
3.1 Jenis Penelitian ..... 24
3.2 Langkah-Langkah Penelitian ..... 25
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian ..... 25
3.4 Subjek dan Objek Penelitian ..... 26
3.5 Teknik Pengumpulan Data ..... 27
3.6 Instrumen atau Alat Pengumpulan Data ..... 28
3.7 Analisis Data ..... 29
3.7.1 Keabsahan Data ..... 29
3.7.2 Teknik Analisis Data ..... 29
**BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN** ..... **31**
4.1 Gacok Occusion ..... 31
4.2 Bless This Fest ..... 34
**BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN** ..... **38**
5.1 Hasil Penelitian ..... 38

5.1.1 Deskripsi Hasil Observasi ..... 40
5.1.2 Deskripsi Hasil Wawancara ..... 44
5.2 Pembahasan ..... 52
5.2.1 *Denial* (Penyangkalan) ..... 52
5.2.2 *Evasion of Responsibility* (Penghindaran Tanggung Jawab) ..... 57
5.2.3 *Reducing Offensiveness* (Mengurangi Keseriusan Tuduhan) ..... 62
5.2.4 *Corrective Action* (Tindakan Korektif) ..... 66
5.2.5 *Mortification* (Permintaan Maaf) ..... 71
**BAB VI PENUTUP ..... 77**
6.1 Simpulan ..... 77
6.2 Saran ..... 79
6.3 Keterbatasan Penelitian ..... 79
**DAFTAR PUSTAKA ..... 81**
**LAMPIRAN ..... 85**

# DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rincian Jadwal Bless This Fest dari 2020-2024 ..... 3
Tabel 2.1 Penelitian yang Relevan. ..... 20
Tabel 3.1 Waktu Penelitian ..... 26
Tabel 3.2 Informan Penelitian. ..... 27

# DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Unggahan Pontianak Today Mengenai Penundaan Bless This Fest 2024 ..... 6
Gambar 1.2 Unggahan Akun @blessthisfest Setelah Menunda Bless This Fest 2024 ..... 8
Gambar 2.1 Alur Pikir Penelitian ..... 22
Gambar 4.1 Logo Gacok Occusion ..... 31
Gambar 4.2 Logo Bless This Fest ..... 34

# DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Panduan Wawancara I.....85
Lampiran 2 Panduan Wawancara II .....88
Lampiran 3 Hasil Wawancara I..... 91
Lampiran 4 Hasil Wawancara II.....95
Lampiran 5 Hasil Wawancara III .....99
Lampiran 6 Hasil Observasi .....103
Lampiran 7 Surat Tugas Penelitian.....105
Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup.....107

# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Festival musik merupakan salah satu bentuk hiburan yang semakin berkembang di Indonesia dan telah menjadi bagian penting dari budaya populer di kalangan anak muda. Keberadaan festival musik tidak hanya menyajikan hiburan semata, melainkan juga menjadi sarana promosi industri kreatif, pariwisata, dan ekonomi lokal. Di Kota Pontianak sendiri, Bless This Fest hadir sebagai festival musik tahunan yang cukup besar dan memiliki pengaruh signifikan terhadap citra kota sebagai pusat kreativitas anak muda. Sejak pertama kali diselenggarakan yakni pada tahun 2020, festival ini mampu menarik ribuan pengunjung dengan menghadirkan musisi nasional serta memberi ruang bagi musisi lokal. Fenomena ini menjadikan Bless This Fest sebagai salah satu simbol perkembangan industri hiburan di Kalimantan Barat. Kehadirannya juga menunjukkan bahwa Kota Pontianak mampu bersaing dengan kota-kota besar lain dalam menyelenggarakan konser musik berskala nasional.

Namun, dalam penyelenggaraannya, Bless This Fest tidak selalu berjalan mulus. Festival ini pernah menghadapi krisis yang cukup serius yang berimplikasi pada citra penyelenggara, yaitu Gacok Occusion. Pada tahun 2022, Bless This Fest mengalami penundaan akibat kendala perizinan dan regulasi pasca pandemi *COVID-19*, sehingga memunculkan gelombang kekecewaan publik. Permintaan *refund* secara masif turut memperburuk kondisi kepercayaan publik terhadap festival ini. Walaupun pada

akhirnya tetap terlaksana, berbagai komentar negatif di media sosial menunjukkan adanya kerentanan dalam komunikasi krisis yang dijalankan penyelenggara. Kondisi tersebut menjadi pelajaran awal mengenai pentingnya strategi komunikasi krisis dalam menjaga citra.

Penyelenggaraan ketiga Bless This Fest di tahun 2023 seolah menjadi titik balik ketika Bless This Fest berhasil diselenggarakan sesuai rencana dengan peningkatan jumlah penonton yang signifikan. Penjualan tiket melonjak dari sekitar 4.000 pada 2022 menjadi lebih dari 6.000 pada 2023, disertai dengan keterlibatan musisi nasional dan lokal yang sukses menarik antusiasme publik. Dokumentasi acara yang tersebar di media sosial menunjukkan respons positif dari pengunjung serta meningkatnya citra festival sebagai salah satu acara musik bergengsi di Kota Pontianak. Namun, meskipun citra sempat membaik, hal tersebut belum cukup untuk menutup luka lama akibat krisis yang terjadi pada Bless This Fest 2022. Citra penyelenggara masih rentan terhadap krisis, terutama bila dihadapkan pada tantangan teknis maupun manajerial.

Krisis kemudian kembali muncul pada tahun 2024 ketika Bless This Fest kembali ditunda akibat kendala teknis dan manajemen produksi. Situasi ini kembali menimbulkan kekecewaan publik, terutama bagi ribuan penonton yang sudah membeli tiket. Media sosial Instagram Bless This Fest dipenuhi komentar bernada negatif dan pemberitaan lokal menyoroti kegagalan manajemen penyelenggara. Penundaan Bless This Fest yang terjadi di 2024 menunjukkan bahwa citra yang sudah mulai pulih justru kembali terguncang, bahkan menimbulkan persepsi publik bahwa Gacok Occusion

belum memiliki sistem komunikasi krisis yang matang. Dampak dari krisis ini tidak hanya bersifat jangka pendek, tetapi juga berpotensi memengaruhi keberlangsungan festival di tahun-tahun mendatang. Berikut merupakan rincian jadwal Bless This Fest dari tahun 2020-2024.

**Tabel 1.1 Rincian Jadwal Bless This Fest dari 2020-2024**

| No. | Waktu Penyelenggaraan | Bintang Tamu Utama | Keterangan | Pamflet |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 7 & 8 Maret 2020 | **Pamungkas**, **Andika Mahesa**, **Ucup Pop**, **Kelompok Penerbang Roket** | Terlaksana sesuai rencana sebagai pembuka festival musik Bless This Fest dengan menggaet berbagai musisi nasional dan lokal. |  |
| 2 | 2 & 3 Juli 2022 | **Burgerkill**, **D'Masiv**, **Nadin Amizah**, **Vierratale** | Penundaan awal akibat regulasi/pasca-pandemi, disusul gelombang *refund*, euforia pelaksanaan, apresiasi tinggi terhadap musisi lokal. |  |
| 3 | 4 & 5 Maret 2023 | **Kerispatih**, **Coldiac**, **Perunggu**, **Maliq & D'Essentials**, **SMASH**, **510** | Terlaksana sesuai rencana, kolaborasi komunitas, hadir juga komika lokal, respon publik positif. |  |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 4 | 30 April 2024 | **Nadin Amizah**, **HIVI!** | Penundaan kembali terjadi yang semula dijadwalkan 8 Maret, kemudian ditunda menjadi 30 April (penawaran opsi *refund*). |  |

***Sumber: Olahan Peneliti, 2025***

Dalam era digital, krisis seperti penundaan acara dapat menyebar cepat melalui media sosial. Publik tidak hanya menjadi konsumen informasi, melainkan juga produsen opini yang dapat memperkuat citra positif maupun memperburuk citra suatu acara. Menurut Kriyantono (2015), komunikasi krisis yang efektif menuntut organisasi untuk bertindak cepat, transparan, dan empatik agar dapat meredam persepsi negatif. Tanpa strategi komunikasi yang tepat, citra yang telah dibangun bertahun-tahun bisa runtuh hanya dalam hitungan jam. Oleh karena itu, peran komunikasi krisis sangat penting dalam mempertahankan kepercayaan publik terhadap penyelenggara.

Teori *Image Restoration* yang dikemukakan oleh Benoit (1995) memberikan kerangka konseptual untuk memahami strategi komunikasi yang dapat digunakan organisasi dalam memulihkan citra pasca krisis. Teori ini mencakup lima strategi utama, yaitu *denial*, *evasion of responsibility*, *reducing offensiveness*, *corrective action*, dan *mortification*. Setiap strategi dapat dipilih sesuai dengan konteks krisis dan tingkat tanggung jawab yang dimiliki organisasi. Dalam kasus Bless This Fest 2024, pemilihan strategi komunikasi yang tepat sangat menentukan apakah Gacok Occusion

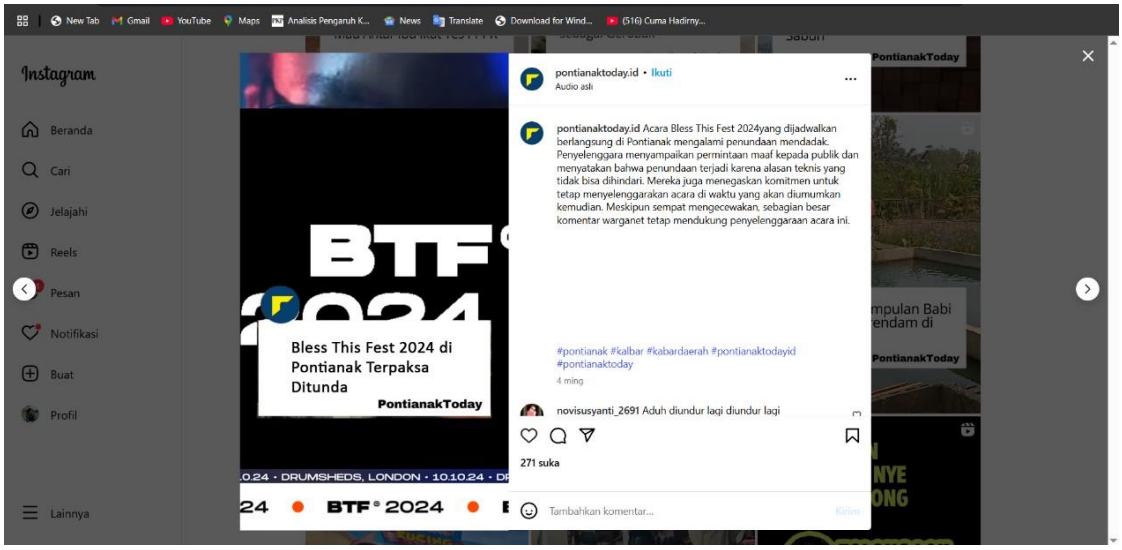
mampu mempertahankan kepercayaan publik atau justru semakin kehilangan legitimasi.

Upaya pemulihan citra melalui komunikasi krisis tidak hanya terbatas pada pernyataan resmi atau klarifikasi, tetapi juga mencakup tindakan nyata. Gacok Occusion misalnya menawarkan opsi *refund*, menjadwalkan ulang acara, dan menyampaikan permohonan maaf melalui media sosial. Di sisi lain, strategi memperkuat citra dilakukan dengan menampilkan kembali keberhasilan penyelenggaraan tahun-tahun sebelumnya. Langkah-langkah tersebut menunjukkan bahwa komunikasi krisis tidak dapat dipisahkan dari strategi pemulihan citra yang lebih luas. Efektivitas langkah-langkah ini perlu diteliti untuk mengetahui sejauh mana publik benar-benar menerima dan kembali percaya pada penyelenggara.

Selain itu, komunikasi krisis juga perlu memperhatikan keterlibatan publik sebagai bagian dari proses pemulihan citra. Pelibatan komunitas lokal, musisi daerah, hingga *influencer* media sosial dapat menjadi strategi tambahan untuk mengurangi kekecewaan publik. Hal ini sejalan dengan penelitian Anwar (2019) yang menekankan pentingnya transparansi dan responsivitas di media digital dalam mempercepat pemulihan citra. Bless This Fest sebagai festival yang mengandalkan audiens muda tentu harus adaptif terhadap pola komunikasi baru yang lebih interaktif dan berbasis media sosial.

Permasalahan yang dihadapi Bless This Fest menunjukkan bahwa pemulihan citra adalah proses jangka panjang yang memerlukan konsistensi. Tidak cukup hanya mengandalkan keberhasilan acara di tahun tertentu, tetapi perlu membangun sistem komunikasi krisis yang terencana dan berkesinambungan. Pengalaman krisis 2022 dan 2024 membuktikan bahwa keberlangsungan festival musik sangat ditentukan oleh kemampuan penyelenggara dalam mengelola kepercayaan publik. Oleh karena itu, penelitian ini relevan untuk mengkaji lebih jauh komunikasi krisis dan strategi pemulihan citra Gacok Occusion pasca penundaan Bless This Fest 2024.

**Gambar 1.1 Unggahan Pontianak Today Mengenai Penundaan Bless This Fest 2024**




***Sumber: instagram.com/pontianaktoday, 2024***

Untuk mengatasi penurunan kepercayaan akibat penundaan tahun 2024, Gacok Occusion kembali menghadapi tantangan dalam memilih pendekatan pemulihan citra yang tepat. Tidak hanya sekadar meminta maaf di media sosial, tetapi juga memberikan solusi konkret seperti opsi *refund*, penjadwalan ulang, dan transparansi informasi.

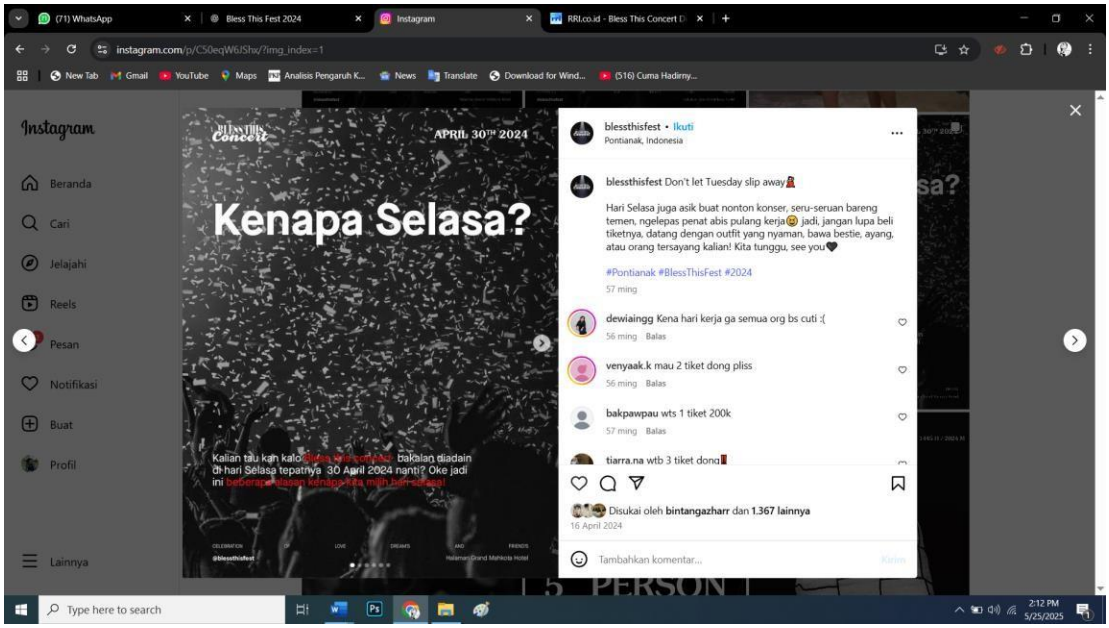
Respons yang cepat, akurat, dan empatik menjadi kunci untuk meredam amarah publik. Di era digital, publik tidak hanya menjadi konsumen informasi, tetapi juga produsen opini. Oleh karena itu, setiap langkah komunikasi harus diperhitungkan dengan cermat agar tidak memperburuk keadaan.

Keberhasilan strategi pemulihan citra sangat bergantung pada konsistensi pesan yang disampaikan dan kredibilitas komunikatornya. Gacok Occusion perlu memastikan bahwa semua kanal komunikasi mulai dari media sosial, konferensi pers, hingga kerja sama dengan media lokal menyampaikan narasi yang sama dan dapat dipertanggungjawabkan. Membangun dialog dua arah dengan publik juga menjadi hal yang penting. Dalam kasus Bless This Fest, melibatkan komunitas lokal, musisi daerah, dan *influencer* sebagai bagian dari proses pemulihan dapat memperkuat ikatan emosional dengan audiens. Komunikasi yang humanis, transparan, dan responsif akan menjadi fondasi kuat dalam membangun ulang kepercayaan yang sempat runtuh.

Sebagai respons atas penundaan Bless This Fest 2024, Gacok Occusion menunjukkan upaya strategis dalam meredam kekecewaan publik dengan memilih hari baru pelaksanaan festival musik dan mengumumkannya melalui media sosial resmi Bless This Fest. Salah satu unggahan di akun Instagram mereka @blessthisfest menunjukkan sikap terbuka terhadap publik dengan menjelaskan alasan penundaan secara sopan dan terukur. Langkah ini menunjukkan bentuk tindakan korektif (*corrective action*) dalam strategi pemulihan citra, di mana organisasi mencoba memperbaiki situasi krisis dengan menawarkan solusi yang dapat diterima publik.

Dengan memilih hari baru, Gacok Occusion tidak hanya menunjukkan komitmen untuk tetap menyelenggarakan Bless This Fest, tetapi juga memberikan kejelasan yang sangat dibutuhkan oleh pemegang tiket. Strategi ini juga memperkuat persepsi bahwa mereka bertanggung jawab dan peduli terhadap pengalaman audiens. Meskipun tidak semua pihak puas, tindakan ini menjadi bentuk komunikasi terbuka yang dapat mengurangi persepsi negatif dan mempercepat proses pemulihan kepercayaan publik terhadap festival musik. Upaya ini membuktikan pentingnya media sosial sebagai kanal utama dalam membangun narasi pemulihan citra secara cepat dan langsung.

**Gambar 1.2 Unggahan Akun @blessthisfest Setelah Menunda Bless This Fest 2024**




***Sumber: [instagram.com/blessthisfest](instagram.com/blessthisfest), 2024***

Strategi pemulihan citra juga tidak bisa dilepaskan dari analisis terhadap persepsi publik pasca-krisis. Survei kepuasan, *monitoring* komentar netizen, dan evaluasi internal harus dilakukan untuk mengukur efektivitas strategi yang dijalankan. Dengan data tersebut, Gacok Occusion bisa mengadaptasi pendekatannya untuk menghadapi tantangan masa depan. Tidak menutup kemungkinan bahwa penundaan atau krisis serupa akan kembali terjadi. Namun, dengan memiliki sistem manajemen citra yang kuat, organisasi dapat lebih siap dan tanggap dalam menghadapinya. Kepercayaan publik tidak bisa dibeli secara instan, tetapi dibangun melalui konsistensi, tanggung jawab, dan kesediaan untuk berubah.

Melihat kompleksitas permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan Bless This Fest, penelitian mengenai strategi pemulihan citra oleh Gacok Occusion menjadi sangat relevan. Penelitian ini tidak hanya akan memberikan pemahaman akademis tentang teori pemulihan citra, tetapi juga bisa menjadi acuan praktis bagi pelaku industri kreatif lainnya di Indonesia. Studi ini juga penting dalam konteks lokal Kota Pontianak, di mana acara musik seperti Bless This Fest dapat menjadi simbol kebanggaan budaya dan identitas anak muda. Maka dari itu, pemulihan citra bukan hanya persoalan reputasi bisnis, tetapi juga menyangkut hubungan sosial antara penyelenggara, komunitas lokal, dan industri musik secara keseluruhan.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam memperkaya kajian ilmu komunikasi, khususnya terkait teori pemulihan citra. Selain itu, hasil penelitian juga diharapkan memberikan manfaat praktis bagi penyelenggara

festival musik dan industri hiburan agar lebih siap dalam mengantisipasi dan menangani krisis serupa di masa mendatang. Dengan demikian, studi ini tidak hanya penting secara akademis, tetapi juga relevan secara praktis untuk menjaga keberlangsungan *event* kreatif di Indonesia. Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk meneliti mengenai Strategi Pemulihan Citra Gacok Occusion pada Krisis Penundaan Bless This Fest 2024.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dapat diidentifikasikan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Penundaan Bless This Fest 2024 menimbulkan krisis yang berdampak pada persepsi negatif publik terhadap Gacok Occusion sebagai penyelenggara.
2. Strategi pemulihan citra dan komunikasi krisis yang dijalankan Gacok Occusion perlu ditelaah untuk mengetahui efektivitasnya dalam meredam persepsi negatif publik.

## 1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, adapun fokus penelitian yang hendak diteliti ialah mengenai Strategi Pemulihan Citra Gacok Occusion pada Krisis Penundaan Bless This Fest 2024. Peneliti memilih permasalahan Bless This Fest tahun 2024 dikarenakan permasalahan Bless This Fest yang terjadi pada tahun 2022 merupakan permasalahan yang dapat dimaklumi, sebab berkaitan dengan situasi dan

kondisi yang krusial akibat pandemi *COVID-19*. Sedangkan pada tahun 2024, permasalahan yang terjadi akibat dari kendala teknis dan manajemen produksi sehingga menimbulkan asumsi-asumsi buruk dari para penggemar Bless This Fest.

## 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, adapun rumusan masalah ialah "Bagaimana Strategi Pemulihan Citra Gacok Occusion pada Krisis Penundaan Bless This Fest 2024?".

## 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, adapun tujuan penelitian ialah untuk mengetahui bagaimana Strategi Pemulihan Citra Gacok Occusion pada Krisis Penundaan Bless This Fest 2024.

## 1.6 Manfaat Penelitian

### 1.6.1 Manfaat Teoritis

Adapun manfaat teoritis dari penelitian ini ialah dapat menambah wawasan dan pendalaman ilmu mengenai Strategi Pemulihan Citra Gacok Occusion pada Krisis Penundaan Bless This Fest 2024.

### 1.6.2 Manfaat Praktis

Penulis berharap penelitian ini dapat memberi manfaat terhadap penyelenggara festival musik lainnya agar dapat menerapkan Strategi Pemulihan Citra Gacok Occusion pada Krisis Penundaan Bless This Fest 2024.