



# Manajemen Komunikasi Krisis dalam Acara Konser Musik Playlist Live Festival 2024

Ridma Meltareza<sup>1</sup> dan Jisca Putri Sagara Hati<sup>2</sup>

Universitas Indonesia Membangun,  
Jalan Soekarno Hatta No. 448, Kota Bandung – Indonesia  
Corresponding Author Email: [1ridma.meltareza@inaba.ac.id](mailto:1ridma.meltareza@inaba.ac.id)

## ABSTRAK

Playlist Live Festival 2024 mengalami krisis pada hari kedua ketika cuaca buruk, termasuk hujan deras dan angin kencang, menyebabkan penundaan acara serta kerusakan pada panggung. Peristiwa ini, yang dapat dikategorikan sebagai Krisis Tak Terduga menurut Teori Komunikasi Krisis Situasional (SCCT), disebabkan oleh faktor eksternal yang berada di luar kendali langsung penyelenggara. Akibatnya, penyelenggara menghadapi tanggung jawab moderat dalam mengelola krisis. Mereka diharapkan untuk mengurangi dampak krisis terhadap pengunjung dan memberikan solusi untuk memulihkan pengalaman festival. Sebagai respons terhadap krisis, penyelenggara mengadopsi Strategi Pengurangan (Diminish Strategy), yang bertujuan untuk mengurangi persepsi beratnya kejadian tersebut. Mereka memberikan akses gratis kepada pemegang tiket untuk acara pengganti yang dijadwalkan pada 1 Juni 2024, yang akan menampilkan penampilan spesial dari Salma Salsabila, Roni Parulian, Nabila Taqiyah, Nyoman Paul, dan Dipa Barus. Untuk menjaga pengunjung tetap terinformasi, penyelenggara festival secara proaktif berkomunikasi melalui berbagai saluran, termasuk media sosial, *email*, dan situs web resmi festival. Mereka memberikan detail tentang cara klaim tiket untuk acara pengganti dan memastikan saluran komunikasi tambahan tersedia untuk mengatasi kekhawatiran atau permintaan. Hasil dari strategi ini menunjukkan komitmen penyelenggara untuk meningkatkan pengalaman pengunjung dan mengurangi dampak reputasi dari krisis tersebut. Komunikasi yang transparan dan responsif memainkan peran penting dalam membantu mengurangi persepsi negatif publik, karena ini memungkinkan penyelenggara untuk mengambil tanggung jawab atas situasi tersebut sambil menawarkan solusi yang memadai.

**Kata kunci:** komunikasi krisis, *accidental crisis*, SCCT, strategi komunikasi, mitigasi reputasi

## *Crisis Communication Management in the Playlist Live Festival 2024 Music Concert Event*

## ABSTRACT

*The Playlist Live Festival 2024 encountered a crisis on its second day when severe weather conditions, including heavy rain and strong winds, led to event delays and significant damage to the stage. This event, which can be classified as an Accidental Crisis according to Situational Crisis Communication Theory (SCCT), was caused by external factors beyond the direct control of the organizers. As a result, the organizers faced a moderate level of responsibility in managing the crisis. They were expected to mitigate the effects of the crisis on attendees and provide solutions to restore the festival's experience. In response to the crisis, the organizers adopted a Diminish Strategy, aimed at reducing the perceived severity of the event. They offered free access to ticket holders for a rescheduled event on June 1, 2024, which would feature special performances from Salma Salsabila, Roni Parulian, Nabila Taqiyah, Nyoman Paul, and Dipa Barus. To keep attendees informed, the festival's organizers proactively communicated through multiple channels, including social media, email, and the*

*festival's official website. They provided details on how to claim tickets for the rescheduled event and made sure additional communication channels were available to address any concerns or requests. The outcome of this strategy showed the organizers' commitment to improving the visitor experience and mitigating the reputational impact of the crisis. Transparent and responsive communication played a crucial role in helping to reduce negative public perceptions, as it allowed the organizers to take ownership of the situation while offering an adequate solution.*

**Keywords:** *crisis communication, accidental crisis, SCCT, communication strategy, reputation mitigation*

## PENDAHULUAN

Industri Kreatif di Indonesia telah mengalami ekspansi yang signifikan. Salah satu kegiatan yang telah kembali setelah sempat vakum karena pandemi Covid-19 yaitu acara (*event*) konser musik (Hastuti, 2020; Putra & Soewarlan, 2022). Berkumpulnya massa dalam jumlah yang banyak sangat tidak dimungkinkan pada saat pandemi karena dapat meningkatkan risiko penyebaran virus (Gunawan & Toni, 2020). Seiring dengan pandemi yang sudah dapat dikendalikan, kegiatan konser musik di Bandung kembali menarik perhatian massa. Salah satu acara musik besar yang ditunggu oleh masyarakat Bandung dan sekitarnya adalah Playlist Live Music Festival yang dilaksanakan di Tritan Point Bandung Timur.

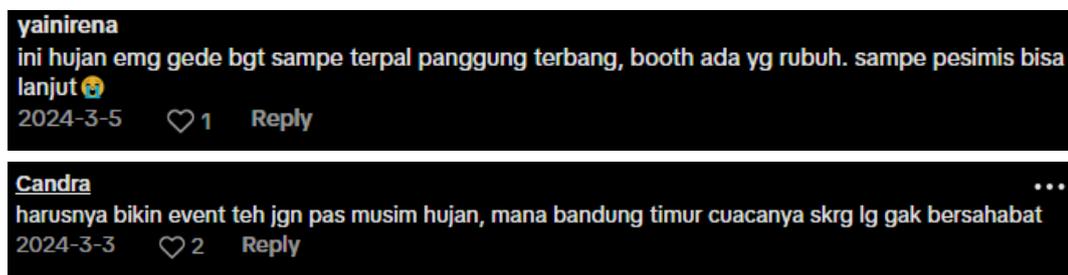
Mengulang kesuksesan kegiatan sebelumnya di lokasi yang sama pada bulan Oktober 2023 (Adnan & Andarningtyas, 2023; Fatimah, 2023), Playlist Live Music Festival kembali dilaksanakan selama tiga hari yaitu pada tanggal 1-3 Maret 2024. Selama tiga hari pelaksanaan kegiatan, Playlist Live Festival menampilkan tidak hanya musisi nasional tetapi juga internasional seperti Dawin dan Yellow Claw. Acara yang berlangsung sejak pukul 14.00 WIB (Waktu Indonesia Barat) didominasi oleh aliran Electronic Dance Music (EDM) yang ditunjukkan dengan kehadiran beberapa Disk Jockey (DJ).

Acara konser musik yang diselenggarakan di lapangan terbuka tentunya memiliki beberapa konsekuensi yang harus disiapkan oleh pihak penyelenggara, salah satunya adalah faktor cuaca (Wijaya et al., 2023). Kegiatan yang dilaksanakan pada bulan Maret di mana sudah diprediksi akan turun hujan tidak menyurutkan antusiasme penonton untuk hadir di lokasi kegiatan yaitu Tritan Point Bandung Timur. Hari pertama pelaksanaan konser musik dihadiri oleh penonton yang hadir menggunakan jas hujan plastik walaupun hujan yang tidak terlalu besar dan tidak ada masalah yang terjadi.

Berbeda di hari kedua, di mana hujan besar terjadi bahkan sebelum pintu masuk menuju lokasi pelaksanaan konser dibuka. Pada pukul 15.00 WIB di mana waktu tersebut menurut jadwal yang sudah dirilis oleh pihak panitia adalah penampilan pembuka dari musisi Indonesia yaitu Nadhif Basalamah, tetapi yang

terjadi tidak ada tanda-tanda dimulainya penampilan tersebut. Hujan yang makin besar membuat penutup dari panggung terbuka dan panitia memutuskan untuk menunda mulainya kegiatan konser musik Playlist Live Festival 2024. Sampai pukul 18.00 WIB, belum ada tanda-tanda bahwa konser akan dimulai walaupun hujan sudah reda. Terlihat pihak teknisi panggung memasang kembali penutup panggung yang sempat terlepas saat hujan turun. Banyak dari penonton yang memutuskan untuk meninggalkan lokasi penyelenggaraan konser untuk sekadar beristirahat atau bahkan pulang. Baru pada pukul 19.30 WIB suara mulai terdengar dan lampu mulai dinyalakan, penonton yang masih bertahan pun mulai berkumpul di depan panggung untuk menyaksikan penampilan musisi yang sudah dijanjikan.

Protes banyak dilayangkan khususnya dari penonton yang datang untuk menonton di hari kedua sejak awal dijadwalkan yaitu pukul 14.00 WIB. Banyak yang menyayangkan tampilnya musisi yang ditunggu tidak sesuai jadwal bahkan durasi untuk penampilan dipotong hingga akhirnya menimbulkan protes berkepanjangan. Tidak tampilnya salah satu musisi yang dijadwalkan yaitu Dipha Barus membuat kekecewaan penonton makin memuncak. Hal itu dapat dilihat dari kolom komentar laman Instagram @playlistlivefestival yang dipenuhi kekecewaan pada hari kedua.



Gambar 1. Beberapa tangkapan layar dari kekecewaan penonton yang hadir di hari kedua Playlist Live Festival Bandung.

Sumber: Dokumentasi penulis, 2024

Beberapa warganet menyayangkan keputusan penyelenggara yang menggelar acara di musim hujan, khususnya di wilayah Bandung Timur yang saat itu tengah mengalami cuaca yang tidak bersahabat. Kekecewaan juga muncul dari penonton yang merasa dirugikan karena durasi pertunjukan terpaksa dipersingkat akibat kondisi cuaca. Sementara itu, ada pula pengguna media sosial yang merasa beruntung telah membatalkan pembelian tiket, mengingat kekacauan yang terjadi di lokasi.

Pihak promotor dalam hal ini Djokarsono Grup, bergerak cepat untuk menyelesaikan masalah yang terjadi. Terlihat dari keterangan yang diberikan di laman Instagram mereka bahwa akan mencari solusi yang terbaik terkait pemotongan durasi penampilan dari beberapa musisi dan tidak tampilnya salah satu

bintang tamu yang sudah dijanjikan. Dalam hal ini promotor Djojokarsono Grup menerapkan komunikasi dalam manajemen krisis atas hal yang terjadi.

Manajemen krisis sangat dibutuhkan oleh perusahaan yang sedang mengalami krisis, jika perusahaan atau sebuah agensi mengalami krisis, maka pihak yang mengalami krisis harus mengembalikan kondisi dengan menggunakan proses manajemen krisis ini secara cepat dan tepat (Gunarsyah et al., 2023). Manajemen krisis memegang peran sentral dalam konteks kasus di atas dengan membantu perusahaan penyelenggara acara dalam hal ini Djojokarsono Grup untuk memulihkan kepercayaan masyarakat yang telah merosot. Keterlibatan manajemen krisis menjadi krusial dalam menghadapi tantangan yang dapat mengancam reputasi dan kelangsungan operasional penyelenggara. Dalam situasi seperti itu, manajemen krisis bukan hanya tentang mengatasi masalah saat ini, tetapi juga merancang strategi komunikasi yang efektif untuk mengembalikan citra positif perusahaan di mata publik (Yulianti & Boer, 2020). Keseluruhan fokus manajemen krisis adalah untuk menggerakkan kembali keberlangsungan bisnis menuju operasi normal dengan cara yang efisien, memastikan bahwa langkah-langkah yang diambil sejalan dengan kebutuhan perusahaan, dan tanggapan positif dari pemangku kepentingan (Windriati, 2013). Lebih lanjut, manajemen krisis juga mencakup upaya untuk membangun kembali hubungan dengan pemangku kepentingan yang mungkin terpengaruh, termasuk pelanggan, mitra bisnis, dan karyawan (Sudarwati & Izzaty, 2022). Melalui komunikasi terbuka, konsisten, dan transparan, perusahaan dapat memperlihatkan tanggung jawab dan dedikasi mereka terhadap pemulihan situasi. Oleh karena itu, manajemen krisis bukan hanya alat untuk mengatasi permasalahan, tetapi juga sebuah strategi komprehensif untuk membangun kembali kepercayaan dan memastikan bahwa organisasi dapat pulih dengan sukses dari dampak krisis yang dialaminya (Meltareza, 2023).

Tulisan ini menganalisis bagaimana bentuk manajemen krisis yang dilakukan Djojokarsono Grup dan menganalisisnya menggunakan pendekatan Situational Crisis Communication Theory seperti yang dikembangkan oleh W. Timothy Coombs. Manajemen krisis yang dilakukan oleh Djojokarsono Grup dalam Playlist Live Festival 2024 mencerminkan respons yang cepat dan terstruktur. Setelah terjadinya krisis di hari kedua, bentuk manajemen krisis yang dilakukan sebagai respons oleh penyelenggara yaitu mengeluarkan pernyataan resmi melalui akun Instagram @playlistlivefestival, satu hari setelah kegiatan di hari ketiga. Ini merupakan langkah penting dalam menjaga komunikasi terbuka dengan publik dan memberikan klarifikasi terkait situasi yang terjadi. Penggunaan platform media sosial ini memungkinkan penyelenggara untuk secara efisien memberikan informasi terkini kepada audiens yang lebih luas dan membantu mengurangi kecemasan di kalangan pengunjung.

Pendekatan Situational Crisis Communication Theory (SCCT) sangat berguna untuk menganalisis respons yang diambil oleh penyelenggara dalam situasi ini (Akhyar & Pratiwi, 2019). SCCT berfokus pada pemahaman bagaimana publik menghubungkan penyebab krisis dengan organisasi, serta sejauh mana mereka menganggap organisasi bertanggung jawab (Indasari & Anggriani, 2020). Dengan menggunakan teori ini, dapat dipahami bagaimana penyelenggara menentukan strategi yang tepat untuk merespons krisis berdasarkan atribusi tanggung jawab yang diberikan oleh publik. Respons yang transparan dan bertanggung jawab dalam krisis ini diharapkan dapat mengurangi dampak reputasi yang timbul, serta memberikan solusi yang dapat meningkatkan kepercayaan pengunjung terhadap penyelenggara di masa depan.

SCCT didasarkan pada asumsi bahwa organisasi perlu memahami bagaimana publik mengaitkan penyebab krisis dengan organisasi (sejauh mana mereka merasa organisasi bertanggung jawab) (Coombs, 2007). Ini membantu organisasi untuk menentukan respons yang sesuai guna melindungi reputasi (Coombs & Holladay, 2002). Teori ini mengelompokkan krisis menjadi tiga kategori berdasarkan tingkat tanggung jawab yang diatribusikan kepada organisasi:

1. Victim Crisis (Krisis Korban): Organisasi dipandang sebagai korban krisis, seperti dalam kasus bencana alam, sabotase, atau rumor. Tingkat tanggung jawab organisasi sangat rendah.
2. Accidental Crisis (Krisis Tidak Sengaja): Krisis terjadi karena kesalahan teknis atau kecelakaan yang tidak disengaja, seperti kecelakaan produksi atau kesalahan mekanis. Tanggung jawab sebagian diberikan kepada organisasi, tetapi tidak dianggap disengaja.
3. Preventable Crisis (Krisis yang Dapat Dicegah): Organisasi dianggap sepenuhnya bertanggung jawab, terutama dalam kasus seperti pelanggaran hukum atau etika, atau kegagalan keamanan yang disengaja.

Dalam Situational Crisis Communication Theory (SCCT) W. Timothy Coombs menyusun kerangka berdasarkan tiga elemen penting: identifikasi tipe krisis, tingkat tanggung jawab, dan strategi komunikasi.

1. Level Identifikasi Tipe Krisis. Identifikasi tipe krisis dalam SCCT membantu mengategorikan krisis berdasarkan persepsi publik tentang penyebab dan tingkat keterlibatan organisasi dalam krisis. Ada tiga tipe utama: Victim Crisis (Krisis Korban), Accidental Crisis (Krisis Tidak Sengaja), dan Preventable Crisis (Krisis yang Dapat Dicegah) (Sari, 2021).
2. Tingkat Tanggung Jawab. SCCT memfokuskan pada atribusi tanggung jawab yang diberikan publik kepada organisasi berdasarkan tipe krisis. Tiga tingkatan utama atribusi tanggung jawab adalah: Low Crisis Responsibility (Tanggung Jawab Rendah), Medium Crisis Responsibility (Tanggung Jawab Sedang), dan High Crisis Responsibility (Tanggung Jawab Tinggi).

3. Strategi Komunikasi. Setelah mengidentifikasi tipe krisis dan tingkat tanggung jawab, SCCT memberikan berbagai strategi komunikasi yang dapat digunakan organisasi untuk merespons krisis. Strategi ini berfokus pada pemulihan reputasi dan menyesuaikan dengan tingkat tanggung jawab: *Deny* (Menolak), *Diminish* (Mengurangi), *Rebuild* (Membangun Ulang), dan *Bolster* (Memperkuat).

Dengan SCCT, organisasi dapat memformulasikan respons krisis yang strategis untuk meminimalkan kerusakan reputasi dan menjaga hubungan dengan publik.

Di era digital saat ini, sudah banyak penelitian yang membahas soal manajemen krisis, tetapi masih sedikit yang fokus membahas bagaimana strategi komunikasi krisis diterapkan dalam acara musik besar lewat media sosial. (*Research Gap*). Dengan makin dominannya peran media sosial sebagai alat utama untuk berkomunikasi, penting untuk memahami bagaimana penyelenggara acara dapat merespons krisis dengan cepat dan terbuka melalui platform tersebut. Ditambah lagi, meski media sosial banyak digunakan untuk mengelola reputasi dan menjaga komunikasi dengan audiens selama krisis, dampaknya terhadap persepsi publik dan bagaimana penyelenggara dapat memperbaiki citra mereka masih belum banyak diteliti. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menganalisis bagaimana respons krisis diterapkan dalam Playlist Live Music Festival 2024 yang menggunakan media sosial sebagai saluran utama untuk komunikasi dan manajemen krisis.

## **METODE**

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus. Sedangkan dalam pengumpulan data dipergunakan observasi. Menurut Sugiono (2020), peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian; sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data, dan ikut merasakan suka dukanya (Sitepu, 2011). Dengan observasi partisipan ini, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam, dan sampai mengetahui makna dari setiap perilaku yang tampak.

Pengumpulan data melalui observasi lapangan langsung pada acara seperti Playlist Live 2024 di Tritan Point, Bandung, melibatkan pemantauan langsung terhadap aktivitas yang berlangsung di lokasi acara. Metode ini bertujuan untuk mendapatkan data yang aktual (*real-time*) dan kontekstual terkait berbagai aspek (Sugiono, 2020) acara musik tersebut, seperti pengelolaan penonton, interaksi antara penonton dan artis, serta kondisi teknis acara seperti tata panggung dan respons terhadap cuaca. Observasi lapangan langsung mencakup beberapa elemen penting:

1. Pengamatan terhadap partisipan: Mengamati perilaku penonton, bagaimana mereka berinteraksi dengan program acara, dan bagaimana suasana keseluruhan festival.
2. Aspek teknis acara: Mengamati bagaimana penyelenggara menangani hal-hal teknis seperti *sound system*, pencahayaan, serta pengaturan alur masuk dan keluar penonton. Dalam Playlist Live 2024, khususnya di hari kedua, aspek ini menjadi penting saat terjadi hambatan akibat hujan deras.
3. Respons terhadap krisis: Melihat bagaimana penyelenggara merespons tantangan, misalnya perbaikan panggung setelah atap rusak terbawa angin pada hari kedua. Data ini penting untuk memahami kemampuan penyelenggara dalam mengelola kendala mendadak.
4. Interaksi dengan media sosial: Observasi juga dapat melibatkan analisis bagaimana informasi disebarluaskan melalui media sosial, misalnya lewat Instagram @playlistlivefestival, untuk mengetahui seberapa efektif komunikasi dengan audiens.

Observasi langsung dapat memberikan data kualitatif yang kaya, seperti deskripsi rinci tentang suasana acara dan bagaimana penonton merespons berbagai situasi, serta data seperti respons penonton atau waktu yang dibutuhkan untuk memulai kembali acara setelah gangguan teknis. Data ini kemudian dapat diolah untuk menganalisis acara dalam menghadapi tantangan yang muncul.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Playlist Live Festival 2024 yang berlangsung pada 1-3 Maret 2024 di Tritan Point, Bandung, menjanjikan pengalaman musik yang luar biasa bagi pengunjung. Festival musik ini dihadirkan dengan harapan untuk menggabungkan lebih dari 30 musisi nasional dan internasional, menciptakan suasana yang penuh energi dan tak terlupakan. Tema utama tahun ini adalah EDM, yang menjadi sorotan utama, namun festival ini juga menyuguhkan beragam genre musik lain, seperti pop, indie, dan hip-hop, untuk memastikan bahwa setiap pengunjung dapat menemukan genre musik yang mereka nikmati. Dengan konsep yang inklusif dan beragam, Playlist Live Festival 2024 menargetkan para penonton yang ingin merasakan sensasi musik lintas genre dan era yang dapat menghibur dan memuaskan selera musik mereka.

Salah satu daya tarik utama festival ini adalah *line-up* artis yang sangat beragam dan menarik. Musisi internasional terkenal, Yellow Claw, akan tampil sebagai *headliner*, membawa suasana EDM yang memukau ke panggung utama. Selain itu, artis-artis Indonesia yang populer seperti Tulus, Pamungkas, Mahalini, dan Dipa Barus akan memperkaya festival dengan penampilan yang sudah ditunggu-tunggu oleh penggemar mereka. Tak hanya itu, kolaborasi antara grup idol terkenal AKB48, MNL48, dan JKT48 menambah keunikan acara ini, dengan penampilan yang menarik dan penuh energi dari para anggota grup yang sudah

memiliki basis penggemar yang besar. Berbagai DJ lokal terkenal seperti Weird Genius dan Al Ghazali juga siap menyajikan penampilan yang memikat dan memberi pengalaman tak terlupakan bagi pengunjung yang datang untuk menikmati hiburan musik.



Gambar 2. Poster resmi Playlist Live Festival 2024.  
Sumber: Instagram @playlistlivefestival, 2024.

Playlist Live Festival 2024 tidak hanya menawarkan penampilan musik dari berbagai genre, tetapi juga pengalaman festival yang menyeluruh dan penuh kejutan. Dengan tema multi-era, festival ini menawarkan pengalaman yang berbeda dari tahun-tahun sebelumnya, mengundang penonton untuk tidak hanya menikmati musik, tetapi juga untuk merasakan atmosfer festival yang unik dan inovatif. Pengunjung dapat menikmati beragam penampilan yang tidak hanya menonjolkan aspek musik, tetapi juga memberi mereka kesempatan untuk terlibat dalam pengalaman yang melampaui sekadar mendengarkan lagu. Suasana festival yang dihadirkan akan menggabungkan berbagai elemen visual, pencahayaan, dan desain panggung yang memukau, menciptakan suasana yang serba modern namun tetap terasa intim. Ini adalah kesempatan bagi setiap penonton untuk menikmati momen luar biasa yang tidak hanya terbatas pada musik, tetapi juga pada pengalaman sosial dan emosional yang membangun kenangan tak terlupakan. Festival ini juga memberikan kesempatan bagi para penonton untuk menikmati suasana yang lebih inklusif dan ramah, di mana semua orang dari berbagai kalangan dan latar belakang, dapat bersatu dalam cinta musik dan kebersamaan. Dengan begitu, Playlist Live Festival 2024 bukan hanya sebuah acara musik, tetapi juga sebuah perayaan budaya, kebersamaan, dan kreativitas yang diharapkan dapat menginspirasi banyak orang untuk terus menikmati berbagai bentuk seni dan hiburan yang penuh inovasi.

## Tipe Krisis

Krisis yang terjadi pada hari kedua Playlist Live Festival 2024 di Tritan Point, Bandung, dapat dikategorikan sebagai Accidental Crisis menurut Situational Crisis Communication Theory (SCCT) yang dikembangkan oleh W. Timothy Coombs. Pada hari tersebut, hujan deras mengakibatkan penundaan acara dari pukul 14.00 hingga 19.00 WIB, dan angin kencang merusak atap panggung, yang makin memperburuk situasi. Accidental Crisis adalah jenis krisis yang disebabkan oleh faktor eksternal yang tidak dapat dikendalikan langsung oleh organisasi. (Putri et al., 2019) Dalam hal ini, kondisi cuaca ekstrem—seperti hujan deras dan angin kencang—menjadi penyebab utama gangguan yang terjadi. Selain penundaan acara, dampak signifikan dari krisis ini meliputi pemotongan durasi penampilan beberapa artis yang sangat dinantikan.



Gambar 3. Situasi hari kedua saat acara berlangsung.  
Sumber: Instagram @playlistlivefestival, 2024.

Krisis yang terjadi pada Playlist Live Festival 2024 menggambarkan dinamika sebuah “Accidental Crisis” yang menurut Teori Komunikasi Krisis Situasional (SCCT) merupakan jenis krisis yang muncul akibat faktor-faktor eksternal yang tidak dapat dikendalikan oleh organisasi. Dalam konteks festival ini, faktor eksternal yang memicu krisis adalah cuaca buruk yang menyebabkan penundaan acara, kerusakan panggung, dan pemotongan penampilan artis. Secara khusus, empat artis yang menjadi sorotan, yaitu Salma Salsabila, Roni Parulian, Nabila Taqiyah, dan Nyoman Paul, mengalami dampak besar karena waktu penampilan mereka yang dipotong menjadi tidak lebih dari empat lagu, jauh dari durasi yang diharapkan oleh penggemar mereka. Keempat artis ini dikenal memiliki basis penggemar yang loyal dan antusias, sehingga pemotongan tersebut tidak hanya mengecewakan, tetapi juga menimbulkan perasaan kecewa yang mendalam di kalangan para pengikutnya.

Dampak dari perubahan mendadak ini sangat dirasakan, mengingat betapa besarnya pengaruh keempat artis tersebut dalam industri musik Indonesia. Sebagai jebolan ajang pencarian bakat, mereka telah berhasil membangun pengikut yang

setia, yang tentunya sangat menantikan penampilan mereka dalam festival besar seperti ini. Ketidakpuasan penggemar yang awalnya berharap dapat menikmati penampilan penuh dari artis idola mereka akhirnya berujung pada perasaan kecewa dan frustrasi. Krisis ini mencerminkan bagaimana perubahan yang tidak terduga, meskipun disebabkan oleh faktor eksternal, dapat mengganggu jalannya acara dan berpotensi merusak reputasi penyelenggara yang telah merencanakan festival tersebut dengan cermat.

Lebih parah lagi, Dipha Barus, seorang DJ terkenal yang memiliki penggemar dengan *fanbase* yang luas, tidak dapat tampil sama sekali pada acara tersebut. Ketiadaan Dipha Barus di panggung menambah intensitas krisis yang sudah berlangsung, karena para penggemar DJ ini telah mempersiapkan diri dan berharap untuk melihat penampilannya. Penampilan Dipha Barus menjadi salah satu daya tarik utama festival ini, dan penggemar yang datang dari berbagai daerah dengan harapan untuk melihatnya tampil merasa sangat kecewa. Ketiadaannya makin memperburuk keadaan, karena krisis ini melibatkan elemen yang sangat signifikan dalam pengalaman festival bagi para pengunjung.



Gambar 4. Tangkapan layar dari Instagram @playlistlivefestival terkait insiden pada hari kedua.  
Sumber: Instagram @playlistlivefestival, 2024.

Krisis ini memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana faktor eksternal, seperti cuaca buruk, dapat menyebabkan gangguan yang serius pada acara besar dan berpengaruh langsung terhadap pengalaman peserta. Menurut SCCT, dalam situasi seperti ini, penyelenggara menghadapi tantangan besar dalam mengelola ekspektasi audiens yang telah merencanakan untuk menikmati penampilan artis idola mereka. Krisis ini tidak hanya menimbulkan ketidaknyamanan fisik bagi pengunjung festival, tetapi juga menambah kesulitan dalam hal mengelola reputasi penyelenggara, yang sangat bergantung pada kepuasan dan pengalaman positif pengunjung. Pengelolaan ekspektasi audiens menjadi salah satu hal yang harus diperhatikan secara cermat, karena kekecewaan

yang timbul dapat berdampak panjang terhadap persepsi publik terhadap festival dan pihak penyelenggara.

Dalam menghadapi jenis krisis seperti ini, SCCT menyarankan agar organisasi menggunakan pendekatan yang tepat untuk mengurangi dampak reputasi. Dalam hal ini, penyelenggara Playlist Live Festival 2024 mengadopsi strategi komunikasi yang cepat dan responsif, dengan memberikan informasi yang jelas melalui media sosial, *email*, dan situs web festival. Dengan merespons secara terbuka terhadap krisis, penyelenggara dapat memperbaiki hubungan dengan penggemar dan menjaga transparansi dalam penanganan situasi tersebut. Meskipun krisis ini membawa dampak negatif yang signifikan terhadap pengalaman pengunjung, langkah-langkah responsif yang diambil oleh penyelenggara dapat membantu memitigasi atribusi tanggung jawab negatif yang mungkin timbul dari publik.

### **Tingkat Tanggung Jawab**

Dalam Situational Crisis Communication Theory (SCCT), tingkat tanggung jawab mengacu pada bagaimana publik menilai kesalahan atau kelalaian yang menyebabkan krisis dan bagaimana mereka menilai tanggung jawab organisasi dalam merespons krisis tersebut (Mutiah et al., 2023). Playlist Live Festival 2024 mengalami krisis besar pada hari kedua ketika cuaca buruk, termasuk hujan deras dan angin kencang, merusak panggung dan mengganggu jalannya acara. Cuaca ekstrem ini mengakibatkan penundaan acara yang signifikan, serta kerusakan pada infrastruktur festival yang tidak dapat dihindari. Situasi ini, yang disebabkan oleh faktor eksternal, yang berada di luar kendali penyelenggara dapat dikategorikan sebagai Accidental Crisis menurut teori Situational Crisis Communication Theory (SCCT). Krisis jenis ini terjadi akibat kejadian yang tidak terduga dan tidak dapat dikontrol oleh organisasi, sehingga tingkat tanggung jawab yang dibebankan kepada penyelenggara dianggap moderat. Dalam konteks ini, meskipun penyelenggara tidak dapat mengontrol cuaca, mereka tetap diharapkan untuk mengelola dampak dari krisis dengan efektif dan mengambil tindakan yang dapat memulihkan situasi serta menjaga kepercayaan publik.

Tanggung jawab penyelenggara dalam mengatasi krisis ini sangat besar, terutama dalam mengelola ekspektasi audiens yang datang dengan harapan tinggi untuk menikmati pertunjukan musik dari artis-artis favorit mereka. Salah satu langkah pertama yang diambil adalah memperbaiki kerusakan pada fasilitas festival, khususnya panggung yang rusak akibat cuaca buruk. Selain itu, penyelenggara juga harus mengelola penundaan acara dan memastikan bahwa pengunjung tetap mendapatkan pengalaman yang menyenangkan meskipun festival mengalami gangguan. Langkah-langkah ini mencerminkan upaya nyata

penyelenggara dalam menangani krisis secara responsif dengan memberikan perhatian pada kenyamanan dan kepuasan pengunjung.



Gambar 5. *Official Press Release* terkait bentuk tanggung jawab dari pihak penyelenggara.

Sumber: Instagram @playlistlivefestival, 2024.

Tanggung jawab penyelenggara juga mencakup upaya memberikan kompensasi kepada pengunjung yang terpengaruh oleh perubahan jadwal dan pemotongan penampilan. Salah satu cara penyelenggara merespons adalah dengan mengumumkan rencana untuk mengadakan konser spesial sebagai bentuk kompensasi kepada pengunjung yang kecewa. Konser ini direncanakan untuk menampilkan penampilan dari Salma Salsabila, Roni Parulian, Nabila Taqiyah, dan Nyoman Paul, yang merupakan jebolan ajang pencarian bakat Indonesian Idol dengan basis penggemar yang besar. Mengingat ketidakpuasan yang timbul akibat pemotongan durasi penampilan mereka, acara ini diadakan untuk memberikan kesempatan tambahan bagi penggemar mereka untuk menikmati penampilan yang lebih lengkap dan memuaskan. Langkah ini mencerminkan keseriusan penyelenggara dalam usaha untuk memperbaiki pengalaman pengunjung dan mengurangi rasa kecewa yang mungkin timbul akibat ketidakpastian acara.

Selain itu, Dipa Barus, seorang DJ terkenal yang menjadi salah satu daya tarik utama festival, juga terkena dampak dari krisis ini. Tidak adanya penampilan Dipa Barus pada festival tersebut sangat mengecewakan banyak penggemarnya yang telah menantikan penampilannya. Sebagai respons, penyelenggara mengumumkan bahwa Dipa Barus akan tampil pada acara pengganti yang telah direncanakan. Penambahan penampilan Dipa Barus dalam konser spesial ini merupakan bentuk kompensasi yang penting bagi penggemar DJ ini, serta usaha untuk mengembalikan kepercayaan mereka terhadap penyelenggara.

Tindakan-tindakan tersebut mencerminkan komitmen penyelenggara untuk tidak hanya mengatasi krisis dengan cepat, tetapi juga memberikan solusi yang memuaskan bagi para pengunjung yang terdampak. Penyelenggara berupaya keras

untuk memperbaiki pengalaman pengunjung dengan mengatur acara tambahan dan penampilan spesial, yang diharapkan dapat mengurangi kekecewaan mereka akibat ketidaknyamanan yang timbul. Selain itu, respons yang terkoordinasi ini juga penting dalam mengurangi atribusi tanggung jawab negatif dari publik, yang cenderung menyalahkan penyelenggara atas kejadian yang disebabkan oleh faktor eksternal. Dengan memberikan solusi yang transparan dan efektif, penyelenggara dapat memitigasi dampak reputasional dari krisis dan menjaga kepercayaan pengunjung.

Menurut SCCT, strategi komunikasi yang diterapkan dalam menghadapi krisis ini penting untuk menjaga citra organisasi. Komunikasi yang jelas dan responsif, seperti yang dilakukan penyelenggara Playlist Live Festival 2024, membantu mengurangi atribusi tanggung jawab negatif dari publik. Walaupun kondisi cuaca berada di luar kendali penyelenggara, mereka dapat mengontrol bagaimana mereka merespons krisis tersebut, dan dengan melibatkan pengunjung dalam proses pemulihan melalui kompensasi yang memadai, mereka berhasil menunjukkan tanggung jawab sosial dan profesionalisme dalam menghadapi situasi yang tidak terduga ini. Dengan demikian, krisis ini, meskipun berdampak negatif pada beberapa aspek festival, dapat diatasi dengan baik berkat langkah-langkah yang diambil untuk mengembalikan kepercayaan dan pengalaman positif pengunjung.

### **Strategi Komunikasi**

Dalam merespons krisis yang terjadi pada Playlist Live Festival 2024, penyelenggara mengadopsi strategi komunikasi yang bertujuan untuk memperbaiki pengalaman pengunjung dan memitigasi dampak negatif (Putri et al., 2019). Penyelenggara Playlist Live Festival 2024 berupaya mengatasi krisis yang muncul akibat penundaan acara dan pemotongan durasi penampilan pada hari kedua festival dengan memberikan akses gratis kepada pemegang tiket hari kedua untuk menghadiri acara pengganti. Acara pengganti ini dijadwalkan pada 1 Juni 2024 dan menghadirkan penampilan spesial dari Salma Salsabila, Roni Parulian, Nabila Taqiyah, Nyoman Paul, dan Dipha Barus, yang merupakan artis-artis yang sebelumnya terdampak oleh krisis. Langkah ini diambil untuk memberikan kesempatan tambahan bagi pengunjung yang merasa kecewa karena tidak dapat menikmati penampilan penuh dari artis idola mereka.

Penyelenggara secara proaktif menyampaikan informasi mengenai acara pengganti ini melalui berbagai saluran komunikasi, termasuk media sosial, email, dan situs web resmi festival. Pengumuman tersebut menginformasikan dengan jelas bahwa pemegang tiket hari kedua dapat hadir secara gratis pada acara yang telah dijadwalkan, memberikan kesempatan bagi mereka untuk menikmati penampilan artis yang sebelumnya terpotong. Selain itu, pengumuman ini juga memberikan

petunjuk tentang prosedur klaim tiket yang harus diikuti, seperti menunjukkan tiket asli atau mendaftar secara daring untuk memperoleh akses ke acara tersebut. Dengan cara ini, penyelenggara memastikan bahwa pengunjung mendapatkan informasi yang akurat dan tepat waktu.

Untuk memastikan bahwa pengunjung tidak merasa bingung atau kesulitan dalam proses klaim tiket, penyelenggara menyediakan saluran komunikasi tambahan untuk membantu. Layanan pelanggan dapat diakses melalui *email* atau *hotline* yang disediakan sehingga memungkinkan pengunjung untuk mendapatkan bantuan dan klarifikasi terkait acara pengganti. Ini adalah langkah penting dalam menjaga hubungan dengan pengunjung dan memastikan bahwa mereka merasa dihargai meskipun mereka menghadapi ketidaknyamanan akibat perubahan yang mendadak. Penyediaan saluran komunikasi yang responsif juga mencerminkan komitmen penyelenggara untuk memberikan layanan yang baik kepada pengunjung dan mengatasi masalah secara cepat.

Dengan langkah-langkah ini, penyelenggara berusaha untuk menunjukkan komitmen mereka dalam menangani dampak krisis dan memulihkan kepercayaan pengunjung. Strategi komunikasi yang terkoordinasi ini bertujuan untuk memperbaiki pengalaman pengunjung yang terdampak, serta mengurangi dampak reputasional dari krisis yang terjadi. Respons yang transparan dan responsif dapat membantu mengurangi atribusi tanggung jawab negatif dari publik dan menjaga citra positif penyelenggara. Dengan demikian, meskipun krisis ini menimbulkan ketidaknyamanan bagi sebagian pengunjung, langkah-langkah yang diambil penyelenggara menunjukkan upaya untuk memperbaiki situasi dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengunjung pada masa mendatang.

## **KESIMPULAN**

Insiden yang terjadi selama Playlist Live Festival 2024 mencerminkan bentuk Accidental Crisis sebagaimana dijelaskan dalam SCCT, di mana penyebab utama berasal dari faktor eksternal seperti cuaca ekstrem. Cuaca buruk yang tidak terduga menjadi pemicu utama terganggunya jalannya festival, berdampak pada jadwal dan fasilitas acara. Faktor-faktor ini berada di luar kendali langsung penyelenggara, sehingga mereka tidak sepenuhnya bertanggung jawab atas penyebab krisis.

Walau tidak secara langsung bertanggung jawab atas penyebab krisis, penyelenggara tetap memikul peran penting dalam menanggulangi dampaknya. Publik menganggap bahwa penyelenggara memiliki kewajiban untuk mengelola situasi setelah krisis terjadi, termasuk memperbaiki kerusakan dan memberikan solusi bagi pengunjung yang terdampak. Oleh karena itu, meskipun penyebab krisis bukan kesalahan penyelenggara, mereka diharapkan untuk menangani dampak dengan cara yang memadai.

Dalam menghadapi krisis ini, penyelenggara mengimplementasikan strategi komunikasi Diminish Strategy, yang bertujuan untuk mengurangi persepsi tanggung jawab publik terhadap mereka. Sebagai bentuk tanggung jawab dan upaya pemulihan, pihak festival menyelenggarakan acara pengganti tanpa biaya tambahan bagi pengunjung yang terdampak pada 1 Juni 2024. Acara pengganti ini menghadirkan penampilan spesial dari Salma Salsabila, Roni Parulian, Nabila Taqiyah, Nyoman Paul, dan Dipha Barus, yang dirancang untuk mengganti pengalaman yang hilang selama festival.

Pengumuman mengenai acara pengganti disampaikan melalui media sosial, email, dan situs web resmi festival, memastikan bahwa informasi tersebut tersebar luas dan mudah diakses oleh semua pemegang tiket. Selain itu, penyelenggara menyediakan detail tentang cara klaim tiket dan akses ke acara pengganti, serta membuka saluran komunikasi tambahan untuk membantu pengunjung dengan pertanyaan atau kekhawatiran. Dengan langkah-langkah ini, penyelenggara berusaha memperbaiki pengalaman pengunjung dan menunjukkan komitmen mereka dalam menangani dampak krisis. Pendekatan komunikasi transparan dan cepat tanggap menjadi kunci dalam meminimalkan anggapan publik terkait kesalahan pihak penyelenggara dan memitigasi dampak reputasional dari krisis. Secara keseluruhan, pendekatan penyelenggara dalam menangani krisis ini menunjukkan bagaimana organisasi dapat melakukan tindakan komunikasi yang terstruktur memperlihatkan keseriusan penyelenggara dalam merawat reputasi dan kepercayaan pengunjung pascakrisis. Langkah-langkah tersebut dirancang untuk memperbaiki pengalaman pengunjung dan memastikan bahwa krisis dikelola secara efektif.

## KEPUSTAKAAN

- Adnan, A. F., & Andarningtyas, N. (2023). *Playlist Live Festival 2023 kembali hadir selama tiga hari penuh*. ANTARA: Kantor Berita Indonesia.  
<https://www.antaraneews.com/berita/3777225/playlist-live-festival-2023-kembali-hadir-selama-tiga-hari-penuh>
- Akhyar, D., & Pratiwi, A. S. (2019). Social media and crisis communication: Lessons from Indonesian Telecommunication Industry. *Ultimacomm: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 11(1), 35–52.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.31937/ultimacomm.v11i1.1112>
- Coombs, W. T. (2007). Protecting organization reputations during a crisis: The development and application of situational crisis communication theory. *Corporate Reputation Review*, 10, 163–176.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1057/palgrave.crr.1550049>
- Coombs, W. T., & Holladay, S. J. (2002). Helping crisis managers protect reputational assets: Initial tests of the situational crisis communication theory. *Management Communication Quarterly*, 16(2), 165–186.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1177/089331802237233>

- Fatimah, S. (2023). *Sukses digelar, musik Playlist Live Festival 2023 hadirkan penyanyi dan musisi terkenal tanah air*. Tribunjabar.Id.  
<https://jabar.tribunnews.com/2023/10/23/sukses-digelar-musik-playlist-live-festival-2023-hadirkan-penyanyi-dan-musisi-terkenal-tanah-air>
- Gunarsyah, L. M. S., Yohanes, Y. T. S., Fathullah, A. D. T., & Miharja, D. L. (2023). Manajemen krisis event organizer Xcreative dalam mengembalikan kepercayaan publik (Studi kasus pembubaran acara festival musik bertajuk “i’Fest sing a long ga si” 2021). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Komunikasi Universitas Mataram*, 5(1), 58–67.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.29303/hay1h525>
- Gunawan, R., & Toni, A. (2020). Manajemen komunikasi organisasi keprotokolan lembaga negara di era pandemi Corona Virus Disease-2019. *PRecious: Public Relations Journal*, 1(1), 1–25.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.24246/precious.v1i1.4184>
- Hastuti, P. (2020). Dinamika ekosistem industri musik Indonesia pada masa pandemi Covid-19. *Jurnal Masyarakat Indonesia (MI): Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial Indonesia*, 46(2), 221–239.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.14203/jmi.v46i2.918>
- Indasari, F., & Anggriani, I. (2020). Krisis komunikasi pada masa pandemi covid-19 (Studi kasus pemberitaan penyebaran Covid-19 melalui udara). *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 7(1), 1–11.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.37676/professional.v7i1.1086>
- Meltareza, R. (2023). Pengaruh disiplin kerja komunikasi organisasi dan kompensasi terhadap kepuasan kerja pada divisi delivery center PT Pos Indonesia cabang Cimahi. *Jurnal Common*, 7(2), 151–163.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.34010/common.v7i2.11446>
- Mutiah, T., Setyawan, A., Muharam, F., Rahmi, M., Fitriyanto, Raharjo, A., Nurdiansyah, C., Rafiq, A., & Hutasoit, K. N. (2023). Respon krisis kebakaran depo Pertamina Plumpang dalam analisa situational crisis communication theory. *NIVEDANA: Jurnal Komunikasi Dan Bahasa*, 4(1), 37–56. <https://doi.org/https://doi.org/10.53565/nivedana.v4i1.814>
- Putra, R. A. K., & Soewarlan, S.-. (2022). Innovation and creativity of Indonesian musicians during the Covid-19 pandemic. *GELAR-Jurnal Seni Budaya*, 20(1), 38–47. <https://doi.org/https://doi.org/10.33153/glr.v20i1.4098>
- Putri, A. W., JK, S., & Rahmanto, A. N. (2019). Komunikasi krisis Kementerian Pertanian pada kasus penggerebakan gudang beras PT Ibu (Analisis isi kualitatif menggunakan situational crisis communication theory). *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 23(1), 53–70.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.31445/jskm.2019.1765>
- Sari, R. F. P. (2021). Desain manajemen krisis pada Lembaga Dakwah Masjid di masa pandemi Covid-19. *INTELEKSIA –Jurnal Pengembangan Ilmu Dakwah*, 2(2), 393–418.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.55372/inteleksiajpid.v2i2.111>
- Sitepu, Y. S. (2011). Paradigma dalam teori organisasi dan implikasinya pada komunikasi organisasi. *Jurnal AL-AZHAR INDONESIA SERI PRANATA SOSIAL*, 1(2), 83–91. <https://jurnal.uai.ac.id/index.php/SPS/article/view/34>

- Sudarwati, Y., & Izzaty. (2022). Manajemen hubungan pelanggan bagi usaha mikro, kecil, dan menengah. *Jurnal Ekonomi Dan Kebijakan Publik*, 13(1), 13–28. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22212/jekp.v13i1.1988>
- Sugiono, S. (2020). Tantangan dan peluang menghadapi ekonomi reputasi dalam perspektif media sosial. *Jurnal Komunikasi Global*, 9(2), 162–186. <https://doi.org/https://doi.org/10.24815/jkg.v9i2.17373>
- Wijaya, S., Kristanti, M., Thio, S., & Jokom, R. (2023). *Manajemen Event*. PT. RajaGrafindo Persada - Rajawali Pers.
- Windriati, F. S. (2013). Manajemen krisis peristiwa tenggelamnya kapal di alur pelayaran pelabuhan. *Jurnal Ilmu Komunikasi UPNYK*, 11(2), 130–141. <https://doi.org/https://doi.org/10.31315/jik.v11i2.3795>
- Yulianti, W., & Boer, R. F. (2020). Manajemen krisis public relations dalam menangani penolakan imunisasi Measles Rubella. *PRofesi Humas Jurnal Ilmiah Ilmu Hubungan Masyarakat*, 4(2), 290–311. <https://doi.org/https://doi.org/10.24198/prh.v4i2.23700>