

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

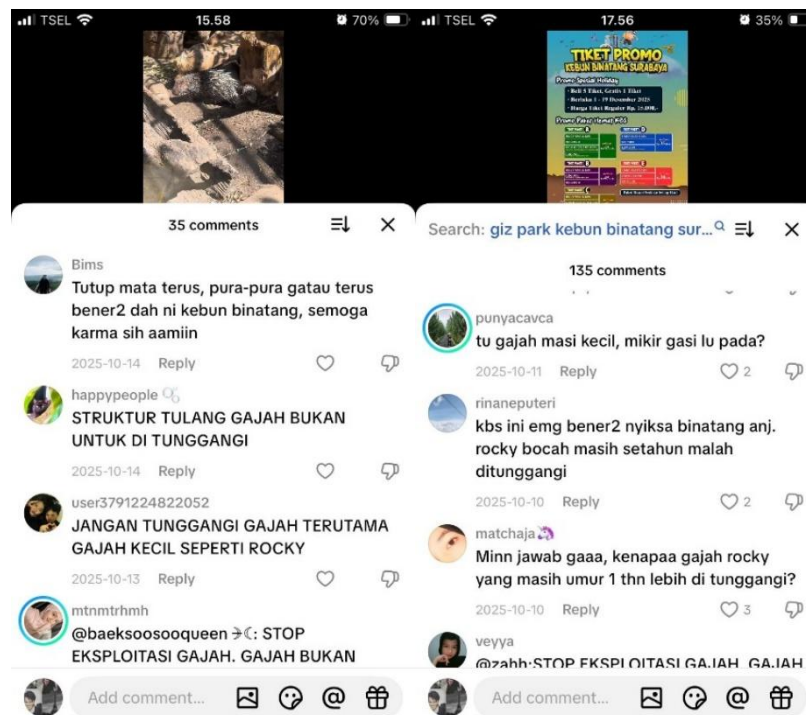
Lembaga konservasi satwa menghadapi tantangan manajemen reputasi yang kompleks di era digital. Perkembangan teknologi informasi membuat batasan antara prosedur operasional teknis dan persepsi publik mengenai eksploitasi satwa menjadi tidak jelas. Viralitas konten tanpa konteks sebenarnya di media sosial memicu risiko krisis reputasi bagi institusi publik. Ketidaksesuaian tersebut menciptakan perbedaan antara persepsi awal mengenai produk dan kenyataan yang ada, yang pada akhirnya menyebabkan rasa kekecewaan (Indrawan, 2025).

Kasus dugaan eksploitasi anak gajah bernama Rocky Balboa di Kebun Binatang Surabaya (Kebun Binatang Surabaya) bermula dari beredarnya foto dan video yang menampilkan pawang menunggangi Rocky yang masih berusia sekitar satu tahun (Baihaqi, 2025). Konten tersebut memicu perhatian publik karena menampilkan perlakuan yang dinilai tidak sesuai terhadap satwa muda. Publik menilai tindakan itu berpotensi menyiksa karena kondisi fisik gajah yang masih berkembang belum mampu menopang beban berat. Persepsi tersebut mendorong publik untuk menyebarluaskan konten secara masif melalui berbagai platform media sosial. Penyebaran konten tersebut kemudian disertai narasi yang menuduh adanya praktik eksploitasi terhadap satwa di lingkungan Kebun Binatang Surabaya.



***Gambar 1.1 Unggahan di Media Sosial Yang Viral***

Berbagai pihak kemudian merespons kasus Rocky dengan kecaman yang cukup keras terhadap pengelola Kebun Binatang Surabaya atau disebut Perusahaan Daerah Taman Satwa Kebun Binatang Surabaya (PDTS KBS). Pecinta satwa, masyarakat umum, dan anggota DPRD Kota Surabaya menilai penunggangan anak gajah sebagai tindakan yang tidak pantas bagi lembaga konservasi (Amanah & Ais, 2025). Penilaian tersebut mencerminkan ekspektasi publik terhadap perlindungan satwa yang lebih ketat. Tekanan publik kemudian meningkat seiring meluasnya perhatian terhadap kasus tersebut. Kondisi ini menempatkan manajemen kebun binatang dalam situasi yang sulit karena publik menilai organisasi gagal menjaga standar etika pengelolaan satwa liar.



**Gambar 1. 2** Kolom Komentar Akun Tiktok @surabayazoo

Citra Kebun Binatang Surabaya sangat bergantung pada kepercayaan publik terhadap komitmen lembaga terhadap konservasi dan kesejahteraan satwa. Dugaan eksploitasi terhadap anak gajah Rocky meninggalkan jejak negatif pada persepsi sebagian masyarakat. Situasi ini menunjukkan bahwa lembaga konservasi tidak hanya harus mematuhi standar teknis perawatan satwa, tetapi juga perlu mengelola persepsi publik melalui strategi komunikasi yang terencana. Melalui komunikasi yang terencana dan strategis perusahaan dapat memperbaiki atau mempertahankan citra positif di mata publik (Miliani et al., 2025).



***Gambar 1. 3 Berita Tanggapan Wali Kota Surabaya terkait Kasus Dugaan Eksploitasi***

Pemerintah Kota Surabaya menindaklanjuti permasalahan Rocky dengan memanggil manajemen Kebun Binatang Surabaya untuk memberikan klarifikasi (Respati, 2025). Wali Kota Surabaya menginstruksikan Inspektorat serta pihak terkait untuk melakukan evaluasi menyeluruh terhadap pengelolaan satwa di kebun binatang. Pemerintah kota juga melibatkan Balai Besar Konservasi Sumber Daya Alam Jawa Timur dan ahli dari Pusat Latihan Gajah Taman Nasional Way Kambas untuk memeriksa kondisi Rocky serta prosedur penanganannya.

Media sosial berperan sebagai penguat eskalasi isu Rocky dari peristiwa lokal menjadi krisis reputasi yang berdampak luas (Baihaqi, 2025). Publik daring menyebarkan foto dan video Rocky serta menambahkan interpretasi pribadi yang mengarah pada tuduhan eksploitasi terhadap Kebun Binatang Surabaya. Kecepatan arus informasi tersebut menuntut respons komunikasi krisis yang tepat, karena keterlambatan klarifikasi dapat membuat opini negatif semakin tertanam dalam pikiran publik.

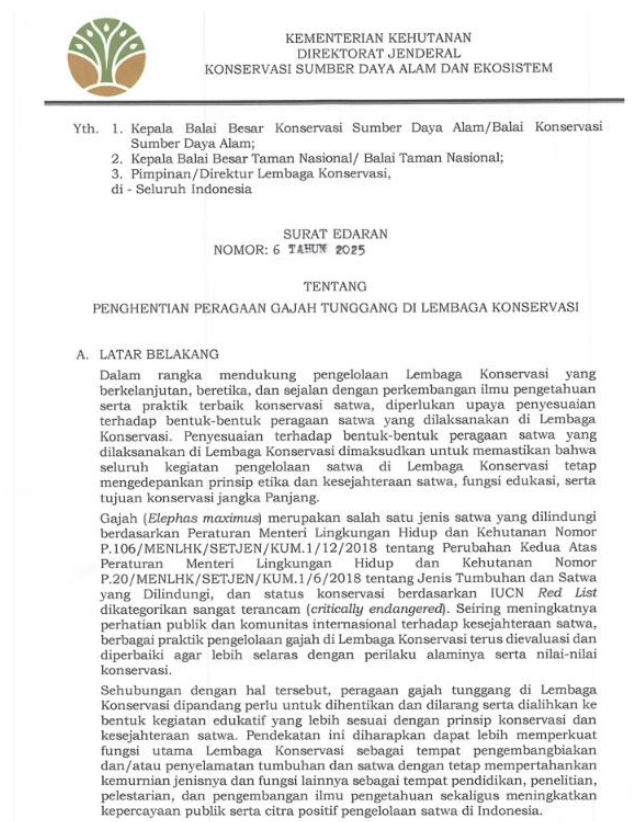


***Gambar 1. 4 Konten Wakil Wali Kota Mendatangi Kebun Binatang Surabaya***

Viralnya kasus dugaan eksploitasi ini mencapai ke telinga Wakil Wali Kota Surabaya, Armuji. Armuji, atau biasa dikenal dengan panggilan Cak Ji, terkenal dengan gaya politiknya yang turun ke lapangan langsung untuk membantu menyelesaikan isu-isu yang terjadi di Kota Surabaya dan diunggah oleh timnya ke semua sosial media miliknya. Beliau mendatangi Kebun Binatang Surabaya dan berbincang langsung dengan mahout gajah yang bersangkutan dalam kasus. Isi dari konten video yang dibuat Armuji adalah klarifikasi dari mahout tersebut menjelaskan apa yang terjadi.

Beberapa bulan setelah kasus ini menjadi viral, Direktorat Jenderal KSDAE menerbitkan Surat Edaran No. 6 Tahun 2025 tentang Penghentian Peragaan Gajah Tunggang di Lembaga Khusus (KSDAE, 2025). Isu terkait gajah yang ditunggangi memang sudah sejak lama disuarakan oleh aktivis, namun melihat respon publik

terkait kasus dugaan eksploitasi gajah di Kebun Binatang Surabaya, yang merupakan salah satu lembaga konservasi yang terkenal di Indonesia, membuat Direktorat Jenderal Konservasi Sumber Daya Alam dan Ekosistem (KSDAE) mengambil langkah tegas memperkuat etika pengelolaan satwa liar di Indonesia.



**Gambar 1. 5 Surat Edaran Nomor 6 Tahun 2025 tentang Penghentian Peragaan**

### ***Gajah Tunggang di Lembaga Konservasi***

Urgensi penelitian ini adalah pentingnya mengkaji tingkat krisis yang terjadi dan bagaimana krisis tersebut dikelola oleh organisasi, khususnya Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang berada di bawah naungan pemerintah daerah. Kasus dugaan eksploitasi anak gajah di Kebun Binatang Surabaya tidak hanya menjadi isu reputasi organisasi, namun juga menggambarkan kinerja komunikasi dan tata kelola

lembaga pemerintah dalam menanggapi tekanan opini masyarakat. BUMD dituntut agar bisa menunjukkan respons yang transparan dan sesuai dengan ekspektasi masyarakat karena posisinya sebagai lembaga yang memiliki tanggung jawab dan akuntabilitas tinggi. Penelitian ini menjadi penting sebagai bentuk evaluasi terhadap efektivitas strategi komunikasi yang dilakukan KBS dan memahami seberapa jauh kemampuan pemerintah daerah melalui lembaga yang dikelolanya menjaga kepercayaan publik di tengah keadaan krisis.

Media sosial memengaruhi tingkat kesadaran masyarakat mengenai isu sosial, termasuk isu kesejahteraan satwa. Platform daring menjangkau audiens yang luas dan heterogen, sehingga informasi tentang konservasi satwa tersampaikan secara efektif dan publik terdorong melakukan perilaku pro-lingkungan (Bergman et al., 2022; Wu et al., 2018). Media sosial bukan hanya menjadi platform untuk memperkenalkan diri atau produk, tetapi juga sebagai sarana untuk menyebarkan nilai-nilai keberlanjutan dan mengajak orang untuk berperan serta dalam melindungi planet ini (Sakir, 2025). Kondisi ini menegaskan peran strategis media sosial dalam memperkuat *awareness* publik terhadap kesejahteraan satwa dan bagaimana strategi komunikasi krisis suatu perusahaan perlu diadaptasi sesuai keadaan tersebut.

Kasus dugaan eksploitasi gajah yang melibatkan Kebun Binatang Surabaya menjadi sorotan publik setelah dokumentasi aktivitas mahout bersama anak gajah Rocky tersebar di media sosial. Isu ini memunculkan beragam persepsi dan respons masyarakat yang berpotensi memengaruhi citra Kebun Binatang Surabaya sebagai lembaga konservasi. Dalam kondisi tersebut, organisasi perlu menyusun strategi

komunikasi yang mampu menyampaikan informasi secara jelas, membangun pemahaman publik, dan menjaga kepercayaan masyarakat terhadap lembaga tersebut.

Strategi komunikasi merupakan perencanaan dan pengelolaan komunikasi yang disusun untuk mencapai tujuan tertentu melalui penyampaian pesan yang efektif kepada sasaran komunikasi. Menurut Anwar Arifin (dalam Kurniawan, 2024) strategi komunikasi meliputi empat unsur utama, yaitu mengenal khalayak, menyusun pesan, menentukan metode komunikasi, dan memilih media komunikasi. Keempat unsur tersebut saling berkaitan dalam menentukan keberhasilan organisasi dalam menyampaikan informasi kepada publik sehingga pesan yang disampaikan dapat diterima dan dipahami sesuai dengan tujuan komunikasi.

Penelitian yang berjudul "Strategi Komunikasi Kebun Binatang Surabaya dalam Menangani Kasus Dugaan Eksploitasi Gajah" menggunakan teori strategi komunikasi Anwar Arifin sebagai landasan analisis. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bagaimana Kebun Binatang Surabaya mengenali karakteristik khalayak yang menjadi sasaran komunikasi, menyusun pesan klarifikasi dan edukasi, menentukan metode komunikasi yang digunakan, serta memilih media komunikasi dalam menangani kasus dugaan eksploitasi gajah. Analisis terhadap keempat indikator tersebut diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai strategi komunikasi yang diterapkan Kebun Binatang Surabaya dalam menghadapi isu yang berkembang di masyarakat.

Melalui pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini berupaya menggambarkan secara mendalam strategi komunikasi yang dilakukan Kebun Binatang Surabaya berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian strategi komunikasi oleh organisasi, khususnya dalam penanganan isu yang berpotensi memengaruhi kepercayaan dan citra lembaga di ruang publik.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana strategi komunikasi krisis Kebun Binatang Surabaya dalam menangani kasus dugaan eksploitasi gajah?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi yang diterapkan oleh Kebun Binatang Surabaya dalam menangani kasus dugaan eksploitasi gajah. Analisis dilakukan menggunakan teori strategi komunikasi Anwar Arifin yang meliputi empat unsur utama, yaitu mengenal khalayak, menyusun pesan, menentukan metode komunikasi, dan memilih media komunikasi. Analisis dilakukan untuk memahami mengenai penerapan strategi komunikasi dalam organisasi untuk menangani kasus dugaan eksploitasi gajah.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu komunikasi, khususnya sebagai referensi dan sumber wawasan akademis dalam kajian strategi komunikasi di lingkungan perusahaan di bawah pemerintahan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi rujukan bagi pengembangan penelitian

kualitatif serupa di Jurusan Ilmu Komunikasi, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, terutama yang berfokus pada strategi komunikasi menghadapi isu kepercayaan publik dan penanganan krisis.

#### **1.4.1 Manfaat Teoretis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah dalam pengembangan studi hubungan masyarakat strategis lebih tepatnya komunikasi krisis di Indonesia. Penelitian ini dapat menguji dan mengembangkan penerapan konsep strategi komunikasi krisis dan kepercayaan publik dalam lembaga pemerintah daerah. Hasil penelitian memperkaya literatur mengenai implementasi teori strategi komunikasi Anwar Arifin pada perusahaan atau organisasi. Penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan relevansi strategi komunikasi terhadap proses pemulihan citra dari suatu lembaga konservasi.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Studi ini diharapkan secara praktis dapat memberikan keuntungan nyata bagi pengelola Kebun Binatang Surabaya dalam merumuskan dan menyempurnakan strategi komunikasi organisasi yang lebih efisien, transparan, dan responsif, terutama dalam menghadapi krisis kepercayaan dari masyarakat. Praktisi hubungan masyarakat dapat menggunakan hasil studi ini sebagai panduan dalam menyusun pesan klarifikasi yang kredibel. Dalam jangka panjang, hasil penelitian ini dapat menjadi pertimbangan penting bagi pemerintah daerah serta pengelola lembaga publik sejenis dalam merancang pedoman atau strategi komunikasi krisis yang lebih terarah dan didasarkan pada bukti nyata.