

SKRIPSI

**MANAJEMEN HUMAS BADAN PENGAWAS
PEMILIHAN UMUM KOTA MAKASSAR DALAM
MENGHADAPI KRISIS PUBLIK PASCA PERETASAN
SITUS WEB**

OLEH :

SAFIRA SAHADRI BIYATUL HIDAYAH.S

E021191045



**DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN**

2023

SKRIPSI

**MANAJEMEN HUMAS BADAN PENGAWAS
PEMILIHAN UMUM KOTA MAKASSAR DALAM
MENGHADAPI KRISIS PUBLIK PASCA PERETASAN
SITUS WEB**

OLEH :

SAFIRA SAHADRI BIYATUL HIDAYAH.S

E021191045

*Skripsi sebagai salah satu memperoleh gelar sarjana pada Departemen Ilmu
Komunikasi*

**DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN**

2023

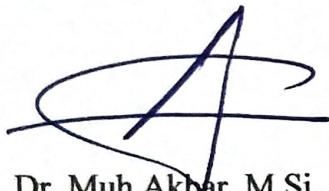
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Manajemen Humas Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Makassar Dalam Menghadapi Krisis Publik Pasca Peretasan Situs Web
Nama Mahasiswa : Safira Sahadri Biyatul Hidayah.S
Nomor Pokok : E021191045

Makassar, 13 Juni 2022

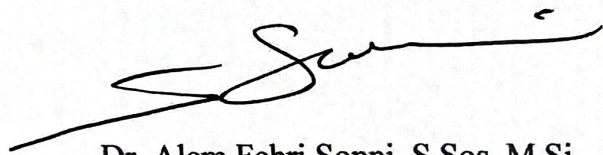
Menyetujui

Pembimbing I



Dr. Muh Akbar, M.Si.
NIP. 196506271991031004

Pembimbing II



Dr. Alem Febri Sonni, S.Sos, M.Si
NIP. 197402232001121002

Mengetahui

Ketua Departemen Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Hasanuddin



Dr. Sudirman Karnay, M.Si
NIP. 196410021990021001

HALAMAN PENGESAHAN TIM EVALUASI

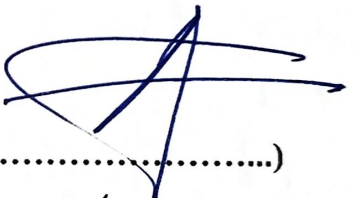
Telah diterima oleh Tim Evaluasi Skripsi Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin untuk mengetahui Sebagian syarat-syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan dalam Departement Ilmu Komunikasi Konsentrasi Public Relation.

Pada hari *Kamis* Tanggal *15 Juni 2023*

Makassar, 15 Juni 2023

TIM EVALUASI

Ketua : Dr. H. Muh. Akbar, M.Si.



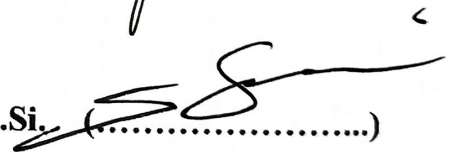
(.....)

Sekretaris : Sartika Sari Wardhani DH Phasa,
S.Sos., M.I.Kom.



(.....)

Anggota : 1. Dr. Alem Febri Sonni, S.Sos., M.Si.



(.....)

2. Nosakros Arya, S.Sos., M.I.Kom.



(.....)

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Safira Sahadri Biyatul Hidayah.S
Nim : E021191045
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan saya berjudul :

“ Manajemen Humas Bawaslu Kota Makassar Dalam Menghadapi Krisis Publik Pasca Peretasan Situs Web”

Adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambil alihan tulisan orang lain dan skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa Sebagian atau keseluruhan skripsi ini adalah hasil karya orang lain, maka saya bersedia untuk menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, Juni 2023

Yang membuat pernyataan


Safira Sahadri Biyatul Hidayah.S

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur penulis panjatkan atas kehadiran Alah SWT, atas segala rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Departement Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin serta menjadi bagian akhir dari perjalanan panjang Pendidikan tingkat sarjana penulis yang dilalui dengan penuh perjuangan demi mencapai sebuah gelar sarjana yang diimpikan oleh penulis.

Melalui kata pengantar ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis. Mewakili semua pihak yang terlibat penulis mengucapkan terima kasih kepada :

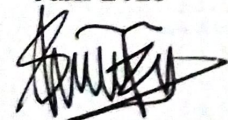
1. Orang tua penulis yang selalu memberikan support,berkah serta doa yang selalu dipanjatkan untuk kelancaran penulis dalam menyelesaikan perjalanan sarjana penulis.
2. Super sisterku yakni Kak Safirli Sahastripa, S. Ak selaku salah satu donator bagi penulis.
3. Ketua Departement Ilmu Komunikasi yakni bapak Dr. Sudirman Karnay, M.Si.
4. Pembimbing 1, Bapak Dr. H. Muh. Akbar, S.Sos, M.Si yakni dan pembimbing 2 yakni Bapak Dr. Alem Febri Sonni, S.Sos, M.Si penulis

1. yang senantiasa membimbing penulis dalam menyelesaikan penelitian ini, yang memberikan arahan serta banyak ilmu kepada penulis
2. Seluruh dosen serta staff Department Ilmu Komunikasi dan Staf Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.
3. Dwi Citra Kartini (citeee) salah satu support system dalam mengerjakan penelitian ini. Terima kasih sudah gila, stress, dan semangat bersama. Terima kasih sudah menemani penulis dikala suntuk sedih senang dan hal apapun itu dan terima kasih menjadi support system penulis selalu. ditunggu juga agar segera menyelesaikan pendidikan sarjananya dan begitupun dengan sahabat ku Siti Tiara Andriantira Jufri.
4. Khumairah Kasma Putri sobat awal perkuliahan yang langgeng hingga saat ini. Terima kasih *support* dan bantuannya selalu. terima kasih sudah selalu direpotkan dan berbagi cerita. Semoga jalinan persahabatan terus berlanjut walau kisah perkuliahan sudah berakhir disini
5. Seluruh *team* KKN Kopi Kahaya Posko 4 , Bapak dan Ibu Desa sipaenre yang memberikan banyak pelajaran dan pengalaman baru yang tak ternilai harganya. Kepada teman posko ku semangat jugaa untuk kalian. Mungkin akan sedikit rumit tapi semoga segera bertemu dengan senyum bahagiah di baruga
6. Kepada *my lovely support system*, terima kasih selalu menjadi supporter penulis tanpa kata dan selalu berhasil membangkitkan mood kuu with love (ECL).

10. Angkatan aurora, semoga kedepannya bisa tetap selalu terjalin keakraban diantara kita walaupun sudah berpisah dan tetap menjadi pengembara berani di masa depan masing-masing sesuai arti nama Angkatan kita
11. Kepada pihak bawaslu, yang sangat membantu dalam terselesaikannya penelitian ini. Terima kasih sudah bersedia menjadi objek penelitian penulis. Terkhusus kepada Kak Nisrina Atikah S.H.,M.H yang sangat sangat membantu dan memudahkan penulis dalam urusan penelitian penulis
12. Kepada keluarga kosmik terima kasih sudah menjadi bagian dari proses pembelajaran penulis di bangku kuliah
13. Dan terakhir yang paling utama terima kasih untuk diri sendiri yang senantiasa pantang menyerah, terus berusaha dan berdoa untuk menghasilkan langkah yang hebat. Jangan lupa untuk tetap berproses untuk meraih segala impian karena skripsi ini adalah salah satu bentuk keberhasilanmu. Selamat kamu sudah sampai di titik yang kamu tuju.
Cheers for my self and Congratulation...

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih atas segala pihak yang telah disebutkan maupun yang tidak disebutkan diatas. Penulis menyadari masih banyak kesalahan yang terdapat dalam skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk dapat menyempurnakan skripsi ini. Terima kasih

Makassar, Juni 2023



Penulis

ABSTRAK

Safira Sahadri Biyatul Hidayah.S (E021191045) Manajemen Humas Badan Pengawas Pemilihan Umum Dalam Menghadapi Krisis Publik Pasca Peretasan Situs Web. (Dibimbing oleh Muh. Akbar dan Alem Febri Sonni)

Tujuan penelitian adalah (1) ini Untuk menganalisis Manajemen Humas Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Makassar dalam menghadapi krisis public terhadap peretasan situs web. (2) Untuk mengetahui faktor penghambat humas Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Makassar dalam Manajemen Humas Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Makassar dalam menghadapi krisis public terhadap peretasan situs web. Adapun informan dalam penelitian ini adalah Ketua dan Bagian Kehumasan Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Makassar. Data Primer dikumpulkan melalui wawancara serta observasi langsung. Data sekunder melalui media literatur seperti buku, artikel, dan internet yang relevan dengan objek penelitian. Selanjutnya data yang diperoleh diolah dan dianalisis secara deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan manajemen Humas Badan Pengawas Pemilihan Umum Dalam Menghadapi Krisis Publik Pasca Peretasan Situs Web dilakukan melalui beberapa strategi yakni : Melakukan koordinasi dengan pihak terkait, melakukan maintenance situs web, mengkomunikasikan kepihak media, aktif melakukan publikasi, serta melakukan rapat evaluasi

Adapun faktor pendukung saat melaksanakan manajemen humas yakni : kesiapsiagaan tim pengelola situs web serta situasi pilkada sehingga bawaslu turun langsung ke lapangan untuk memperlihatkan kinerja Bawaslu Kota Makassar. Sementara itu, faktor penghambatnya yakni : Sumber daya yang kurang memadai serta Fokus terganggu karena bersamaan dengan pelaksanaan pilkada yang merupakan tugas utama Bawaslu dalam melakukan pengawasan pelaksanaan pilkada.

ABSTRACT

Safira Sahadri Biyatul Hidayah.S (E021191045) Public Relations Management of Badan Pengawas Pemilihan Umum Makassar city in Facing a Public Crisis Post Website Hacking. (Supervised by Muh. Akbar and Alem Febri Sonni)

The research objectives are (1) to analyze the Public Relations Management of Badan Pengawas Pemilihan Umum Makassar city in facing public crisis due to website hacking, and (2) to identify the inhibiting factors in the Public Relations Management of Badan Pengawas Pemilihan Umum Makassar City in facing public crisis due to website hacking. The informants in this study are the Chairman and the Public Relations Department of Badan Pengawas Pemilihan Umum Makassar City. Primary data were collected through interviews and direct observations, while secondary data was obtained from literature sources such as books, articles, and relevant internet sources related to the research object. The data obtained were then processed and analyzed descriptively and qualitatively.

The research findings indicate that the Public Relations Management of Badan Pengawas Pemilihan Umum Makassar city in Facing a Public Crisis Post Website Hacking is carried out through several strategies, including coordinating with relevant parties, maintaining the website, communicating with the media, actively engaging in publications, and conducting evaluation meetings.

The supporting factors in implementing public relations management include the preparedness of the website management team and the election situation, which allows Badan Pengawas Pemilihan Umum Makassar city to directly showcase their performance in the field. On the other hand, inhibiting factors include inadequate resources and distractions due to the simultaneous implementation of the election, which is the main task of the Badan Pengawas Pemilihan Umum Makassar city in overseeing the election process.

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan Skripsi	ii
Halaman Pengesahan Tim Evaluasi	iii
Pernyataan Orisinalitas	iv
Kata Pengantar	v
Abstrak	viii
Daftar Isi	x
Daftar Gambar	xii
Bab I Pendahuluan	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	11
D. Kerangka Konseptual	12
E. Definisi Operasional.....	21
F. Metodologi Penelitian	22
1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	22
2. Tipe Penelitian.....	23
3. Teknik Pengumpulan Data	23
4. Informan	24
5. Metode Analisis Data	25
Bab II Tinjauan Pustaka	28
A. Humas	28
B. Manajemen Humas.....	31
C. Manajemen Krisis	39
D. Peran Humas Dalam Mengatasi Krisis	41

Bab III Gambaran Umum	
A. Sejarah Bawaslu Kota Makassar	44
B. Visi Misi	45
C. Tugas dan Kewenangan	46
D. Tujuan	47
E. Sasaran	47
F. Uraian Tugas	47
G. Makna Logo	58
Bab IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan	
A. Hasil Penelitian	60
B. Pembahasan.....	74
Bab V Kesimpulan Dan Saran	
A. Simpulan	88
B. Saran	89
Daftar Pustaka	91
Lampiran	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Berita peretasan	4
Gambar 2.1 : Tampilan situs web Bawaslu Makassar normal	5
Gambar 2.2 : Tampilan situs web Bawaslu Makassar saat diretas	6
Gambar 3.1 : Kerangka konseptual.....	20
Gambar 4.1 Diagram Miles and Haberman	27
Gambar 5.1 : Logo Bawaslu.....	58
Gambar 6.1 :Kunjungan media ke kantor Bawaslu Makassar	68
Gambar 7.1 : Pemberitaan media setelah koordinasi Bawaslu	69
Gambar 8.1 :Publikasi Bawaslu Makassar di Media Sosial.....	70

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan zaman menghasilkan perkembangan teknologi yang semakin pesat pula. Ada banyak teknologi yang dihasilkan namun disamping perkembangan tersebut tentunya menghasilkan dampak. Bukan hanya dampak positif namun tentu ada dampak negatifnya. Salah satu dampak negatif yang paling banyak ditimbulkan dari kemajuan teknologi yakni banyaknya kejahatan dunia maya. Kejahatan dunia maya merupakan suatu dimensi baru dari suatu bentuk kejahatan yang saat ini banyak mendapat perhatian dari dunia internasional. Bentuknya pun beraneka macam namun yang paling sering ditemui adalah peretasan. Pelaku peretasan biasanya disebut sebagai *hacker*

Peretasan merupakan salah satu bentuk kejahatan yang sangat berbahaya dan peretasan juga dapat menjadi ancaman atau krisis yang dapat mengancam suatu instansi atau lembaga. Kasus peretasan yang terjadi di Indonesia sudah banyak sekali yang mengancam serta menimbulkan krisis di instansi terkenal. Salah satu media peretasan yang paling sering terjadi yakni peretasan pada situs web (*website*). Situs web merupakan salah satu media yang digunakan suatu lembaga/instansi dalam mempublikasikan informasinya kepada publik selain melalui media sosial.

Menteri Komunikasi dan Informasi (Menkominfo) menegaskan bahwa peretasan sudah tentu termasuk dalam pelanggaran dan sudah diatur dalam undang undang. Salah satu regulasi yang mengatur peretasan yakni terdapat dalam Undang- undang No. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) pada pasal 30 ayat 1,2 dan 3 menyatakan bahwa : “(1) *Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakses Komputer dan/atau Sistem Elektronik milik Orang lain dengan cara apa pun.* (2) *Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakses Komputer dan/atau Sistem Elektronik dengan cara apa pun dengan tujuan untuk memperoleh Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik.* (3) *Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakses Komputer dan/atau Sistem Elektronik dengan cara apa pun dengan melanggar, menerobos, melampaui, atau menjebol sistem pengamanan.*

Di Indonesia dan juga negara lainnya, kejahatan dunia maya yang juga termasuk peretasan terus meningkat tiap tahunnya. Berdasarkan laporan tahunan Badan Sandi dan Siber Negara (BSSN) menyatakan bahwa pada tahun 2021 terjadi 5.940 kasus peretasan pada situs web. Dengan total kasus tertinggi terjadi pada bulan Maret yakni sebanyak 727 kasus. Di samping tingginya jumlah kasus tiap tahunnya. Fenomena peretasan dilakukan dengan berbagai macam motif. Salah satu penyebab atau alasan dilakukannya peretasan oleh seorang hacker yakni untuk menyampaikan pendapat atau keluhannya terhadap suatu lembaga/instansi.

Begitu pula peretasan situs web yang terjadi pada Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Makassar. Sang peretas menyampaikan pendapatnya melalui aksi peretasan yang dilakukannya. Peretasan tersebut dilakukan pada media situs web. Situs web merupakan salah satu media publikasi Bawaslu Kota Makassar untuk menyampaikan laporan, aktivitas kerja bawaslu serta informasi yang dibutuhkan oleh Publik. Peristiwa peretasan ini merupakan peristiwa peretasan pertama yang dialami oleh Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Makassar. Hal ini sesuai pernyataan Ketua Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Makassar saat diwawancara :

“ Peristiwa penyerangan situs web saat itu bisa dibilang peristiwa pertama. Karena Bawaslu kota makassar baru mulai menggunakan website dan aktif menggunakannya sejak tahun 2020. Jadiii... penyerangan siber seperti ini juga baru saat itu. Walaupun saat ini sering ada peretasan dan website agak susah untuk diakses” (wawancara dengan.Abdillah Mustari.,10 April 2023)

Pada akhir tahun 2020 tepatnya di bulan Desember.Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Makassar mendapatkan krisis serupa yakni peretasan situs web (*makassar.bawaslu.go.id*) di tengah berlangsungnya pemilihan kepala daerah serentak pada saat itu. Hal itu merupakan salah satu situasi krisis yang dialami oleh Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Makassar dan menyebabkan terhambatnya aktivitas yang menjadi tugas Bawaslu. Situasi krisis ini tentu memicu perhatian publik sebab saat itu situs web Bawaslu di gunakan sebagai media publikasi hasil pengawasan pilkada. Sehingga saat terjadinya

peretasan, penginputan data ke situs web harus dihentikan sementara waktu. Selain itu, data-data terkait pilkada pada saat itu menjadi rentan padahal data tersebut sangat penting pasca dilaksanakannya pemilihan kepala daerah di kota Makassar. Peristiwa peretasan ini juga tentu dimuat di beberapa media pemberitaan salah satunya yakni *detiknews.com*. Dengan adanya situasi krisis peretasan ini tentu mengundang perhatian pihak media yang dapat menimbulkan berbagai pemberitaan dan memengaruhi opini publik yang beredar terhadap Bawaslu Kota Makassar.

Gambar 1.1 Berita Peretasan Situs Web Bawaslu Kota Makassar



Sumber : Detiknews.com id (diakses pada 01/11/2022)

Gambar 1.2 Berita Peretasan Situs Web Bawaslu Kota Makassar



Sumber : Pojok Suara.com id (diakses pada 01/11/2022)

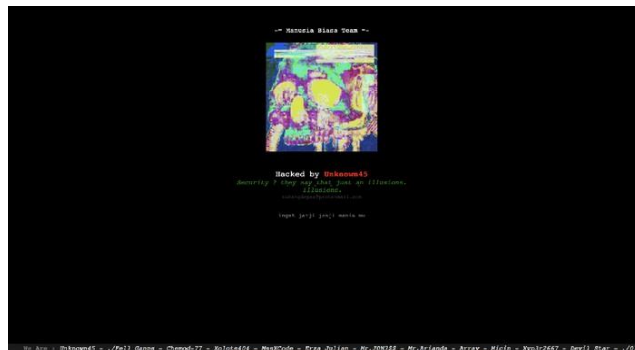
Peristiwa peretasan ini pertama kali diketahui oleh salah satu staf pengelola situs web bawaslu yang saat itu melakukan pengecekan sekitar pukul 02:30 dini hari tepatnya pada hari Kamis, tanggal 10 Desember 2020. Namun hingga pagi harinya situs web Bawaslu kota Makassar masih belum dapat digunakan. Peretas melakukan perubahan pada tampilan situs web Bawaslu. Adapun perubahan yang dilakukan yakni tampilan situs web saat itu menunjukkan perubahan garis warna-warni yaitu merah, hitam dan hijau. Dengan ilustrasi seseorang memakai jaket bertudung dan kadang berganti menjadi tengkorak. Kemudian dibawahnya terdapat tulisan “hacked by *Uknown45* dan pada bagian bawah situs web terdapat tulisan “*ingat janji-janji manismu*” Selain perubahan tampilan situs web tersebut juga tidak dapat dikendalikan.

Gambar 2.1 Tampilan situs web Bawaslu Kota Makassar dalam keadaan normal



Sumber : Makassar.bawaslu.go.id (diakses pada 01/11/2022)

Gambar 2.2 Tampilan Situs Web Bawaslu saat diretas



Sumber gambar : Detiknews.com (diakses pada 01/11/2022)

Peretasan merupakan salah satu bentuk situasi krisis yang bisa dialami oleh siapa saja yang tentunya akan membawa dampak negative yang bisa menimbulkan munculnya krisis publik dan mengundang perhatian media untuk menghasilkan pemberitaan negative. Di beberapa media terdapat beberapa pemberitaan mengarah negative yang dapat mengundang berbagai opini publik yang bisa saja menimbulkan krisis publik terhadap Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Makassar.

Gambar 1.3 Tampilan isi berita



Situs Bawaslu Makassar Diretas, Hacker Tulis Pesan Ini

by: Sasyi



*Isi berita yang dapat mengundang opini publik
Sumber Pojok Suara.com*

Peretasan dapat menimbulkan berbagai dampak seperti kerugian material, ancaman keamanan serta hancurnya reputasi suatu perusahaan sehingga akan timbul berbagai opini publik yang bisa saja menghancurkan perusahaan. Jika peretasan tidak diatasi dengan cepat dan baik, bisa saja yang awalnya hanya diretas ditingkat rendah namun bisa sampai pada level tertinggi yakni kehilangan data yang seyogyanya merupakan data-data penting yang perlu dijaga keamanannya agar tidak menyebar secara luas. Selain itu, peretasan juga bisa menghambat system kerja suatu perusahaan apalagi di bidang pemerintahan yang mengharuskan keterbukaan informasi dan biasanya situs web menjadi salah satu media laporan pihak pemerintah dalam melakukan transparansi serta laporan kinerja.

Dalam situasi krisis seperti ini, manajemen humas untuk menyelesaikan situasi krisis sangat penting direncanakan dengan tepat. Yang dilakukan melalui manajemen krisis untuk pengendalian terhadap situasi krisis yang dilakukan. Di samping itu pihak humas pun berperan penting dalam melaksanakan manajemen kehumasan melalui penerapan manajemen krisis. Salah satu fungsi kehumasan adalah menghadapi situasi krisis agar mencegah timbulnya citra buruk bagi suatu instansi. Krisis merupakan suatu masa atau fase yang tidak terduga datangnya serta sulit untuk diukur seberapa parah dampaknya karena bisa saja sampai ke tahap yang paling parah yakni kehilangan citra (*lost of image*). Humas berfungsi sebagai agen komunikasi serta agen pengelola informasi kepada publik

dengan mewakili manajemen suatu instansi atau lembaganya demi tercapainya reputasi yang baik bagi suatu instansi

Banyak instansi atau perusahaan yang masih salah dalam memahami manajemen krisis. Dimana masih banyak yang menganggap bahwa manajemen krisis hanyalah tugas dari bidang manajer. Padahal humas juga berperan penting dalam pembentukan manajemen krisis sebab berkaitan erat dengan citra atau reputasi dari suatu instansi. Jika manajemen krisis yang dilakukan tidak tepat maka akan berdampak buruk bagi suatu organisasi. Selain itu, pengelolaan krisis harus juga dilakukan secara tepat agar bisa menghambat opini publik yang berkembang dan akan memperparah situasi.

Berbagai perusahaan saat ini menyadari peran penting dari bidang humas khususnya dalam melaksanakan pengambilan keputusan pada bagian manajemen sebuah perusahaan atau organisasi. Di sebuah perusahaan besar biasanya humas akan berhubungan langsung dengan *top management*. Sebab humas harus mengetahui segala aspek pemikiran manajemen jika terjadi suatu keadaan yang tidak sesuai maupun muncul isu publik. Hal ini berkaitan erat dengan peranan humas dalam manajemen suatu organisasi atau perusahaan yakni humas berperan dalam mengevaluasi sikap serta opini public, mengidentifikasi kebijakan, tata cara dan aturan organisasi demi kepentingan public serta merencanakan dan melaksanakan aktivitas yang berkaitan dengan kehumasan (Rosady, 2005). Pada intinya humas berperan sebagai penerjemah bagi manajemen.

Dengan berfungsinya secara maksimal peran humas khususnya dalam pembentukan manajemen humas akan memperlancar terselesaikannya situasi krisis. Karena manajemen humas yang baik tentu dapat mencegah terjadinya dampak yang lebih parah. Sehingga dapat menghindarkan suatu organisasi terhadap kehilangan citra (*lost of image and damage*) serta mempengaruhi reputasi suatu instansi di mata public.

Penelitian ini akan berfokus untuk menguak tahapan manajemen kehumasan yang digunakan oleh humas Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Makassar untuk mengatasi situasi krisis pasca terjadinya peretasan situs web Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Makassar serta factor-faktor yang mempengaruhinya. Adapun penelitian relevan yang mendukung dalam penelitian ini yakni : penelitian yang dilakukan oleh Nur Alita Darawangi Tupewali dengan judul “Peran dan Fungsi Humas PT Telkomsel Indonesia (Studi Kualitatif Tentang Penanganan Kasus Peretasan Situs Web)”. Adapun fokus penelitian ini adalah menganalisis bagaimana peran humas dalam mengkomunikasikan ke publik mengenai kasus peretasan situs web yang terjadi.

Penelitian relevan selanjutnya yakni penelitian yang dilakukan oleh Andi Amalya Namira dengan judul “Strategi Humas Rumah Sakit Akademis Jaury Yusuf Putera Dalam Membangun Kepercayaan Publik” Adapun focus penelitian ini mengkaji aktivitas humas secara keseluruhan dan bagaimana menghadapi situasi krisis saat terjadinya situasi krisis dalam membangun kepercayaan publik terhadap rumah sakit.

Serta penelitian relevan juga dilakukan oleh Nur Alim Syarif dengan judul “Strategi Humas Bawaslu Takalar Dalam Meningkatkan Kepercayaan Publik Sebagai Lembaga Pengawasan Pemilu”. Fokus penelitian ini yakni mengenai aktivitas humas Bawaslu Takalar dalam melaksanakan publikasi bawaslu di media sosial dalam mewujudkan kepercayaan publik terhadap Lembaga Bawaslu Takalar.

Perbedaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada focus penelitian yakni manajemen humas yang dilakukan oleh humas Bawaslu kota Makassar dalam menyelesaikan krisis yang terjadi serta mengungkap faktor yang mempengaruhi pelaksanaan manajemen kehumasan tersebut.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan objek penelitian Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Makassar dengan judul **“Manajemen Humas Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Makassar Dalam Menghadapi Krisis Publik Pasca Kasus Peretasan Situs Web”** .

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka penulis merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Manajemen Humas Badan Pengawas Pemilihan Umum (Bawaslu) Kota Makassar dalam menghadapi krisis publik pasca peretasan situs web ?

2. Apa Saja Faktor Pendukung dan Penghambat Humas Badan Pengawas Pemilihan Umum (Bawaslu) Kota Makassar dalam menghadapi krisis publik pasca peretasan situs web ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk menganalisis Manajemen Humas Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Makassar dalam menghadapi krisis public terhadap peretasan situs web.
- b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat humas Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Makassar Kota Makassar dalam Manajemen Humas Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Makassar dalam menghadapi krisis public terhadap peretasan situs web.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Secara teoritis, diharapkan penelitian ini dapat menjadi sumber informasi dan referensi untuk pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya mengenai manajemen humas serta manajemen krisis dalam jurusan ilmu komunikasi.
- b. Secara praktis, diharapkan dapat digunakan sebagai bahan rujukan jika ingin melakukan penelitian lanjutan khususnya mengenai manajemen humas serta manajemen krisis di sebuah instansi, serta dapat menjadi bahan masukan kepada pihak Badan Pengawas

Pemilihan Umum Kota Makassar dalam merancang manajemen krisis guna mengatasi situasi krisis dilembaga.

- c. Secara Akademik, diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan tambahan informasi serta rujukan untuk memperoleh pengetahuan tambahan dari hasil penelitian yang telah didapatkan.

D. Kerangka Konseptual

Manajemen Humas adalah komunikasi dua arah antara organisasi dengan publik (masyarakat) secara timbal balik dalam rangka mendukung fungsi dan tujuan manajemen dengan meningkatkan pembinaan kerja sama serta pemenuhan kepentingan bersama Humas pada instansi pemerintahan lebih menekankan pada pelayanan umum (*public service*) demi mencapai dukungan public citra positif, serta menyampaikan kebijakan terbaru maupun menciptakan atau membina hubungan yang baik terhadap public baik eksternal maupun internal. Yakni *public information, public affair*, dan *public communication* sehingga terwujudnya opini public positif (*good image maker and positif public opinion*).

Dalam menjalankan fungsinya humas berperan dalam melaksanakan tugas manajerial serta mengupayakan citra positif bagi suatu instansi. Namun suatu instansi tentu tidak lepas dari permasalahan yang sewaktu waktu bisa dihadapi dan menimbulkan situasi krisis. Humas berperan dalam mengatasi situasi tersebut pula melalui manajemen krisis

Beberapa langkah yang dilakukan humas dalam manajemen kehumasan, yaitu :

1. Penemuan fakta (*Fact finding*)

Sebuah langkah untuk mengumpulkan fakta-fakta dan sebanyak banyaknya

2. Perencanaan (*Planning and Programming*)

Melakukan perencanaan mengenai strategi yang akan dilakukan yang disusun secara sistematis

3. Pengarahan dan Komunikasi (*Actuating and Communication*)

Langkah setelah perencanaan yakni dengan mengkomunikasikannya kepada media dan masyarakat atau publik sasaran

4. Evaluasi (*Evaluation*)

Untuk melihat keberhasilan suatu perencanaan yang dilakukan perlunya evaluasi untuk mengukur seberapa besar keberhasilan strategi atau komunikasi yang dilakukan.

Salah satu bagian dari manajemen humas adalah menghadapi krisis atau biasa disebut Manajemen krisis. Manajemen krisis merupakan sebuah langkah strategi untuk mengidentifikasi situasi krisis, mengolah serta memulihkan citra instansi pasca terjadinya situasi krisis. Terjadinya krisis ini merupakan suatu situasi yang tidak terduga dan dampaknya sulit untuk diukur. Untuk itu, dalam menghadapi krisis tentunya tidak boleh gegabah

dan harus penuh dengan kehatia-hatian karena bisa saja menghancurkan suatu organisasi atau perusahaan.

Setiap instansi pasti ada peluang terjadinya sebuah krisis dalam melaksanakan aktivitas perkerjaannya yang tentunya bisa saja merusak citra suatu instansi atau bahkan menimbulkan dampak yang lebih luas baik itu bagi public *internal* maupun *eksternal*. Menurut Steven Fink (dalam Imran, 2017:8) krisis adalah suatu keadaan yang terdapat suatu masalah sehingga menimbulkan situasi yang tidak stabil dan akan menyebabkan suatu perubahan baik itu positif maupun negative atau perubahan yang diharapkan maupun tidak diharapkan.

Banyak hal yang menyebabkan terjadinya krisis didalam suatu organisasi. Nova (dalam Irene, 2015:137) menyatakan bahwa, berdasarkan factor penyebabnya, krisis dibedakan menjadi sembilan jenis.:

1. Krisis karena bencana alam
2. Krisis karena kecelakaan industry
3. Krisis karena produk kurang sempurna
4. Krisis karena persepsi public
5. Krisis karena hubungan kerja yang buruk
6. Krisis karena kesalahan strategi bisnis
7. Krisis karena masalah criminal
8. Krisis karena pergantian manajemen.
9. Krisis karena persaingan bisnis

Krisis yang terjadi dapat menimbulkan dampak yang luas, misalnya, kerusakan fisik dan nonfisik, kerugian material, serta dapat merusak sistem internal suatu organisasi dan bahkan bisa saja meruntuhkan organisasi. Krisis adalah sebuah fase yang tentu tidak diharapkan karena datangnya bisa kapan saja dan tak terduga. Oleh karena itu, langkah atau strategi yang cepat dan tepat perlu dilakukan dengan penuh kehatian-hatian serta mempertimbangkan segala aspek yang ada. Mulai dari dampak bagi organisasi maupun publik, estimasi waktu, hingga langkah setelah krisis berakhir. Menurut Fearn-Banks (2002) *Sebuah krisis mengarah kepada situasi yang akan menimbulkan dampak negative yang serta memengaruhi citra suatu perusahaan, public sasaran dan hasil produk dari suatu organisasi.*

Krisis ini bukan hanya situasi darurat namun perlu diketahui bahwa krisis bisa saja kita hindari dampak luasnya dengan penanganan manajemen krisis yang tepat. Dengan manajemen humas yang baik akan membuka peluang lebih besar bagi suatu organisasi bisa melewati krisis dengan berhasil. Namun jika terjadi krisis suatu organisasi dituntut untuk dapat bekerja secara tepat dan tepat agar bisa segera normal seperti keadaan semula. Sebab dengan penanganan yang lamban dan kurang tepat akan menyebabkan kerugian yang besar serta memperparah keadaan krisis yang terjadi.

Berdasarkan pendapat coombs (dalam irene, 2022:138). Dalam manajemen krisis terdapat tiga tahapan. Adapun tahap yang dimaksud yakni:

1. Pra crisis, yakni pada tahap ini merupakan tahap awal yang dilakukan dengan pengumpulan informasi dan data yang berkaitan dengan situasi krisis dengan sebanyak-banyaknya. Pada tahap ini juga dilakukan pengambilan keputusan dan penunjukan seseorang yang akan menjadi spoke person (juru bicara) serta melakukan pengontrolan dan pengawasan media.
2. Crisis, pada tahap ini adalah proses pelaksanaan komunikasi krisis serta menelaah krisis dengan baik. Di tahap ini suatu instansi menyampaikan informasi kepada public secara cepat, tepat, serta akurat dan tidak menutupi fakta. Fase ini memperhitungkan segala aspek krisis yang terjadi hingga kerusakan-kerusakan yang terjadi. Di fase ini pula melakukan strategi penyelesaian terhadap krisis yang dihadapi.
3. Post-crisis, pada tahap ini adalah periode setelah krisis dianggap berhasil. Fase ini fokus menghadapi efek pasca terjadinya krisis hingga menjadikan situasi normal kembali serta mengembalikan citra positif organisasi.

Pelaksanaan manajemen krisis tentu berkaitan erat dengan peran humas dari suatu instansi sebagai bagian dari fungsi manajemen dan salah satu sasaran kegiatan dari bagian kehumasan . Humas adalah suatu bentuk

komunikasi timbal balik yang dilaksanakan oleh organisasi dan publiknya guna mendukung fungsi manajemen demi terwujudnya kerja sama yang baik serta mewujudkan kepentingan bersama, Harlow (dalam Ruslan, 2005:120).

Dalam hal ini, humas bertugas untuk menangani keluhan, mengelola komunikasi serta menghadapi krisis yang terjadi dengan membentuk manajemen krisis guna meminimalisir kerugian yang ditimbulkan serta memperbaiki kerusakan citra. Salah satu kunci dari keberhasilan penanganan krisis adalah membuka informasi yang dibutuhkan selebar-lebarnya sesuai dengan fakta yang terjadi dan disinilah tugas humas untuk mengelola serta menyampaikan informasi yang dibutuhkan tersebut. Jika gagal dalam mengelola atau menyampaikan informasi maka hal tersebut akan menjadi awal kegagalan dalam mengontrol krisis, Irene (2020:130). Sebab dalam situasi krisis suatu organisasi tentu tidak lepas dari perhatian public serta media. Sehingga mereka secara terus-menerus akan meminta berbagai informasi terkait krisis yang terjadi.

Untuk melaksanakan perannya dalam manajemen krisis tentu perlu pembentukan strategi yang tepat pula. Dengan strategi manajemen krisis yang tepat di suatu instansi, tentu diharapkan mampu memperbaiki reputasi dari suatu instansi yang bertujuan untuk menghindarkan dari situasi krisis yang berkepanjangan. Namun, dalam pelaksanaannya tentu

dipengaruhi oleh berbagai faktor yang bisa saja menghambat aktivitas dalam melaksanakan manajemen krisis.

Dalam menghadapi situasi krisis peranan humas dalam pelaksanaan manajemen krisis sangatlah penting. Dengan pemilihan strategi yang tepat dapat membatasi pelebaran krisis yang terjadi. Sehingga krisis yang terjadi dapat seminimal mungkin dampak atau kerugian yang dihasilkan.

Rhenald Kasali (2003:231) menyatakan lima langkah yang perlu dilakukan dalam melaksanakan penanganan krisis :

1. Identifikasi Krisis

Pada tahap ini merupakan tahapan awal dalam pengelolaan krisis, Di tahap ini suatu organisasi yang mengalami krisis harus mengidentifikasi dan diagnosa krisis yang terjadi serta mengumpulkan fakta sebanyak-banyaknya yang berkaitan dengan krisis yang terjadi

2. Analisis Krisis

Pada tahap ini organisasi melakukan Analisa secara mendalam dengan penuh ketelitian guna mendapatkan gambaran keseluruhan terkait permasalahan atau krisis yang terjadi dan mengaitkan segala hal yang berkaitan dengan krisis

3. Isolasi Krisis

Pada tahap ini organisasi melakukan isolasi terhadap krisis untuk mencegah pelebaran krisis agar tidak semakin parah.

4. Pemilihan strategi

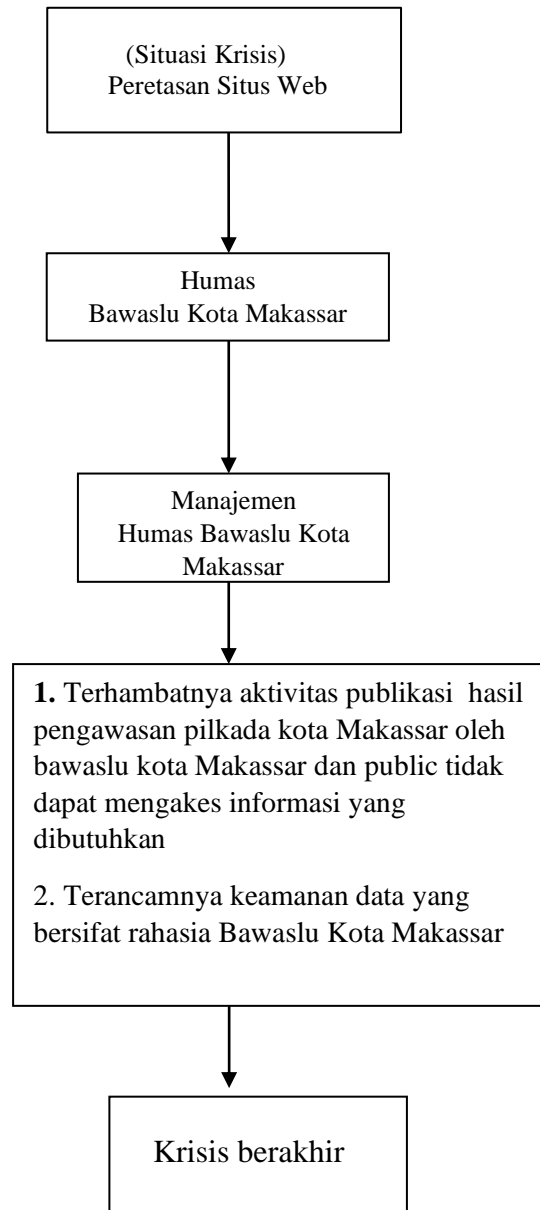
Pilihan strategi dapat berupa :

- a) Strategi defensive (mengulur waktu, tidak melakukan apapun, dan membentengi hanya membentengi diri dengan kuat.
- b) Strategi adaptif (membuat program pengendalian seperti mengubah kebijakan, memperbaiki citra serta perubahan pada operasional).
- c) Strategi dinamis (strategi dilakukan secara besar-besaran dan dapat mengubah karakter perusahaan atau organisasi),

5. Evaluasi

Pada tahapan ini merupakan sebuah langkah menuju strategi generik yang telah disusun. strategi generic ini akan menjadi petunjuk bagi organisasi untuk menentukan langkah yang tepat. Oleh karena itu, biasanya disusun jauh sebelum krisis terjadi.

Gambar 3.1 Bagan Kerangka Konseptual



E. Definisi Operasional

Agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap konsep-konsep yang terdapat serta digunakan dalam penelitian ini, maka penulis memberikan Batasan pengertian sebagai berikut :

1. Humas

Fungsi manajemen yang dilakukan secara terencana dan berkesinambungan yang bertujuan untuk membangun kesepahaman antara perusahaan dan publiknya. Dalam penelitian ini yang dimaksud yakni Humas Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Makassar.

2. Manajemen Humas

Manajemen humas adalah komunikasi dua arah antara organisasi dengan publik (masyarakat) secara timbal balik dalam rangka mendukung fungsi dan tujuan manajemen dengan meningkatkan pembinaan kerja sama serta pemenuhan kepentingan bersama. Dalam hal ini yang dimaksud adalah manajemen humas yang dilakukan oleh humas Bawaslu Kota Makassar

3. Manajemen Krisis

Manajemen krisis merupakan sebuah proses yang menggunakan aktivitas *public relations* untuk mengatasi akibat negatif, misalnya kerusakan-kerusakan yang dialami oleh organisasi. Manajemen krisis yang dimaksud dalam penelitian ini adalah manajemen krisis yang dilakukan oleh humas Badan Pengawas Pemilihan Umum dalam

penanganan peretasan situs web Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Makassar.

4. Peretasan

Suatu aktivitas illegal dengan memasuki sistem elektronik tanpa izin dari pemilik sistem tersebut. Peretasan yang dimaksud dalam penelitian ini yakni kasus peretasan situs web yang dialami oleh Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Makassar.

5. Situs web

Kumpulan beberapa halaman web yang saling berkaitan dan berada dalam satu situs atau domain. Sistem web yang dimaksud dalam penelitian ini yakni situs web milik Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Makassar yakni pada laman *makassar.bawaslu.go.id*

F. Metode Penelitian

1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Makassar dan yang menjadi objek penelitian adalah Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Makassar yang berlokasi di Jl. Letjen Hertasning No.11, Kassi-Kassi, Kec. Rappocini, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Penelitian ini berlangsung dari bulan Februari – April 2023.

2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan secara sistematis fakta atau informasi yang didapatkan secara faktual. Informasi ini digambarkan dengan kalimat yang mudah dimengerti agar mendapatkan kesimpulan dengan memanfaatkan data primer dan data sekunder.

3. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian kualitatif merupakan sebuah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur statistic atau cara kuantifikasi lainnya. Untuk memperoleh data yang berkaitan dengan penelitian ini, maka peneliti melakukan pengumpulan data yang diperlukan. Terdapat dua jenis data yang digunakan, yakni :

a) Data Primer

1) Observasi

yaitu melakukan pengamatan secara langsung pada objek yang diteliti dengan cara memperhatikan secara akurat, mencatat fenomena yang muncul dan melakukan pertimbangan antar aspek. Sehingga dapat memperoleh gambaran luas terkait segala sesuatu mengenai strategi manajemen krisis Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Makassar.

2) Wawancara

yaitu kegiatan pengumpulan data untuk mendapatkan informasi secara langsung dan akurat dengan melakukan proses tanya-jawab secara mendalam mengenai permasalahan yang sedang diteliti.

b) Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dengan melakukan penelusuran kepustakaan berupa pengambilan data melalui dokumen tertulis seperti buku-buku, majalah, surat kabar, artikel ilmiah yang relevan dengan penelitian dan data yang diperoleh dari Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Makassar

4. Informan

Dalam menentukan informan, penulis menggunakan teknik purposive sampling, yaitu memilih informan melalui seleksi atas dasar kriteria-kriteria yang tertentu berdasarkan tujuan penelitian. Purposive sampling adalah sebuah teknik penentuan informan dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2017:219). Teknik ini dipilih untuk dapat menentukan orang yang dianggap akan memberikan informasi data terkait data penelitian yang dibutuhkan. Menurut Sugiyono, Adapun kriteria yang dapat dijadikan sebagai informan yakni :

1. Orang-orang yang menguasai sesuatu dan bukan hanya sekedar mengetahui sesuatu yang hendak diteliti

2. Orang-orang yang tergolong masih sedang berkecimpung atau terlibat pada kegiatan yang tengah diteliti
3. Orang-orang yang memadai waktu untuk dimintai informasi terkait penelitian tersebut
4. Orang-orang yang tidak cenderung menyampaikan informasi hasil “kemasannya” sendiri.

Adapun informan yang dipilih dalam penelitian ini adalah :

- a. Ketua Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Makassar
- b. Koordinator Divisi Pencegahan, Partisipasi Masyarakat, Dan Hubungan Masyarakat
- c. Staff Divisi Humas Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Makassar.

5. Metode Analisis Data

Data dalam penelitian ini merujuk pada prinsip-prinsip penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan model *Miles & Huberman* (*Sugiyono, 2017:246-249*) : Data yang diperoleh melalui observasi,wawancara dan studi Pustaka dikumpulkan lalu di pelajari dan ditelaah secara mendalam. Selanjutnya data direduksi (diseleksi, digolongkan,dirangkum, dan membuang data yang tidak diperlukan). Data yang telah direduksi, dn kemudian disajikan dengan mengacu pada rumusan masalah yang dijadikan sebagai pertanyaan penelitian

sehingga data yang tersaji merupakan kesimpulan yang berisi deskripsi hasil penelitian.

1. Pengumpulan data

Proses pengumpulan data dapat dilakukan sebelum dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu

2. Reduksi data

Reduksi merupakan pemilihan data-data yang dianggap penting dan memisahkan data yang tak dibutuhkan

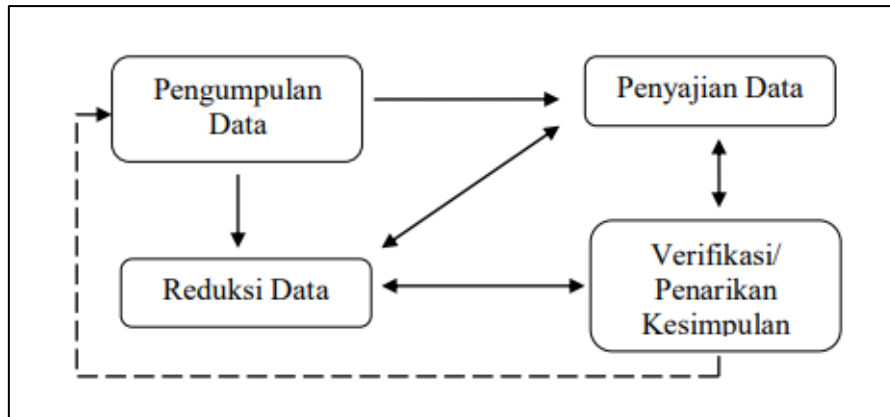
3. Penyajian data

Setelah data direduksi, data dapat disajikan yang berbentuk teks naratif atau deskripsi atas data yang telah didapatkan dan telah disusun secara sistematis. Penyajian data juga harus diberikan Batasan-batasan pembahasan agar mudah dipahami.

4. Penarikan kesimpulan

Langkah terakhir yakni penarikan kesimpulan berdasarkan data yang telah disajikan. Kesimpulan berisi temuan- temuan baru yang didapatkan berdasarkan hasil penelitian

Gambar4.1 Diagram Analisis data *Miles and Haberman*



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Humas

1. Definisi Humas

Humas adalah fungsi manajemen yang berupaya untuk membangun suatu komunikasi, pemahaman, serta citra yang baik bagi suatu organisasi maupun perusahaan atau lembaga kepada publiknya sehingga dapat tercipta kesinambungan dan saling pengertian.

Humas adalah salah satu bidang dalam ilmu komunikasi yang berhubungan erat dengan manajemen. Humas berfungsi menumbuhkan hubungan yang positif antara setiap komponen pada suatu instansi atau lembaga yang bertujuan untuk mengembangkan kemauan/itikad baik (*goodwill*), dapat membangun opini publik yang baik (*good image*) bagi publiknya, terciptanya saling pengertian (*mutual understanding*), serta tumbuhnya rasa kepercayaan (*mutual confidence*).

Menurut Harlow dalam buku Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi, mengatakan bahwa Hubungan masyarakat adalah sebuah bentuk komunikasi timbal balik guna menyokong fungsi manajemen dari suatu instansi agar dapat mewujudkan kepentingan bersama antara organisasi dengan publiknya.

Seorang humas harus mampu membuat suatu informasi yang dapat meningkatkan kepercayaan publik bagi suatu lembaga. Humas juga dituntut untuk dapat bekerja secara tepat dan cepat khususnya jika

dilanda suatu krisis. Humas juga harus mampu menerjemahkan segala pemikiran top manajemen disuatu instansi. Hal ini bertujuan agar fungsi kehumasan dapat berjalan secara optimal, antisipatif dan dapat menjalankan berbagai macam rencana yang telah disusun serta disepakati oleh para pejabat puncak organisasi (*top management*). Penempatan humas yang dekat dengan top manajemen lebih memudahkan dalam memahami latar dari suatu rencana hingga tujuan yang ingin dicapai disuatu organisasi. Sehingga dengan demikian, humas akan lebih mudah menjembatani pemikiran-pemikiran, mengkomunikasikan serta menyasikan kebijakan instansi terhadap publiknya.

Dalam upaya menjalin hubungan yang baik dengan publik, humas mempunyai beberapa peranan yang dilakukan , yakni :

1. Menginformasikan ;
2. Menerangkan ;
3. Menyarankan ;
4. Membujuk ;
5. Mengundang ;
6. Meyakinkan.

Dalam instansi pemerintahan, humas biasanya lebih menekankan pada pelayanan public (*public service*) guna meningkatkan kepercayaan publik serta citra positif dimata publik. Humas pemerintah juga dituntut untuk dapat melaksanakan keterbukaan informasi serta menyampaikan

segala kebijakan terbaru kepada para publik baik itu publik internal maupun publik eksternal. Adapun yang dimaksud dengan publik yang menjadi ruang lingkup kerja humas yakni terbagi dua :

1. Publik Internal

Publik Internal adalah publik yang berhubungan langsung dengan organisasi atau menjadi bagian dalam organisasi tersebut. Misalnya karyawan, anggota organisasi, pejabat, dan lain sebagainya..

2. Publik Eksternal

Publik Eksternal adalah publik yang berkepentingan terhadap perusahaan dan tentunya tidak berada dalam perusahaan atau organisasi tersebut. Misalnya masyarakat, media, pemerintahan, dan lain sebagainya.

Humas harus mampu bertindak sebagai agen komunikator dalam melaksanakan segala kerja instansi pemerintah, menjalin komunikasi serta membentuk citra yang positif bagi instansi pemerintah. Agar publik dapat meningkatkan kepercayaan kepada pihak pemerintah. Sehingga dapat terjalin hubungan yang baik antara pemerintah dan masyarakat dengan menjunjung tinggi prinsip keterbukaan informasi yang menjadi salah satu peran humas untuk mewujudkannya.

Keterbukaan informasi menjadi salah satu kunci dalam meningkatkan kepercayaan publik terutama di instansi pemerintah. Hal ini sangat penting dan seorang humas harus bekerja keras untuk tetap mempertahankan

kepercayaan publik. Karena instansi pemerintah menekankan pelayanan kepada masyarakat. Apabila terjadi krisis publik maka akan sulit bagi suatu instansi untuk memperoleh citra positif di mata publik sehingga akan menimbulkan krisis bagi suatu instansi. Krisis merupakan hal yang sangat tidak diinginkan oleh siapapun karena layaknya sebuah wabah krisis sangat mudah menyebar dampaknya dan akan memperparah kondisi suatu instansi dan bahkan bisa saja menyebabkan hancurnya suatu instansi.

Tingkat kepercayaan public terhadap suatu perusahaan atau instansi bisa dilihat dari seberapa besar peran humas disuatu instansi dalam meningkatkan kepercayaan publiknya. Sehingga untuk dapat mewujudkan pelayanan atau kepuasan public yang sebagaimana mestinya maka bagian humas berperan besar dalam mewujudkan hal tersebut yang juga nantinya akan menjadi kunci keberhasilan terciptanya image yang baik dimata publik.

B. Manajemen Humas

1. Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari kata *manage* yang berarti mengatur, mengolah atau membimbing. Secara istilah manajemen diartikan sebagai sebuah proses untuk melakukan suatu tindakan perencanaan dan pengorganisasian untuk mencapai suatu tujuan dengan memanfaatkan beragam sumber daya yang tersedia utamanya sumber daya manusia. Berdasarkan pendapat George Terry dalam Ruslan, Manajemen dapat diartikan sebagai sebuah

tahapan yang terstruktur dan terdiri dari beberapa Tindakan yang dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan untuk mencapai tujuan tertentu dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia.

Menurut *George Terry* ada empat fungsi manajemen yang biasa dikenal dengan POAC :

1. Planning (Perencanaan)
2. Organizing (Pengorganisasian)
3. Actuating (Pengarahan)
4. Controlling (Pengawasan)

Manajemen tentu sangat erat kaitannya dengan kehumasan disuatu instansi. Dalam konteks komunikasi fungsi manajemen menjadikan bagian kehumasan sebagai penunjang bagian manajemen suatu instansi untuk mendukung tercapainya tujuan yang diinginkan. Oleh karena itu posisi humas harus sedekat mungkin oleh top manajemen di suatu instansi.

Dalam suatu manajemen hal yang sangat penting adalah komunikasi dua arah. Komunikasi dua arah dapat dilakukan antara pihak internal perusahaan seperti pimpinan dan karyawan ataupun antara perusahaan dengan publiknya. Hal ini merupakan tugas humas. Dengan pendelegasian tugas tersebut maka sangat diharapkan pihak humas mampu melakukan fungsi-fungsi manajemen dan mampu menerjemahkan segala hal yang disusun oleh pihak manajemen karena humas sebagai garda terdepan dalam mengkomunikasikan perencanaan tersebut.

2. Manajemen Humas

Manajemen kehumasan merupakan suatu media yang menghubungkan apa yang menjadi penerjemah antara pejabat instansi atau dalam hal ini Lembaga pemerintah dengan masyarakat sehingga dapat menciptakan komunikasi timbal balik. Salah satunya melalui publik atau penyebaran informasi serta keterbukaan informasi dari lembaga kepada publiknya. Seorang humas harus memiliki kemampuan dalam manajemen teknis serta keterampilan manajerial untuk melancarkan dalam mencapai suatu tujuan secara efektif dan efisien (Ruslan, 2014).

Menurut Ruslan (2005), manajemen humas adalah komunikasi dua arah antara organisasi dengan publik (masyarakat) secara timbal balik dalam rangka mendukung fungsi dan tujuan manajemen dengan meningkatkan pembinaan kerja sama serta pemenuhan kepentingan bersama.

Menurut Dimock dan Koenig beberapa tugas serta kewajiban humas pada lembaga pemerintahan, yakni :

1. Berikan informasi kepada publik terkait tujuan yang ingin dicapai oleh instansi.
2. Melaksanakan program kerja serta berupaya meningkatkan kepercayaan publik terhadap instansi.
3. Dapat memberikan informasi sebenar-benarnya terkait informasi-informasi yang dibutuhkan oleh publik.

Dalam rangka mewujudkan kepercayaan publik serta menghindarkan suatu instansi dari suatu dampak buruk serta krisis itu humas dituntut untuk dapat membentuk suatu model komunikasi maupun strategi yang sistematis. Sehingga dapat menciptakan citra positif bagi suatu instansi atau organisasi serta meningkatkan kepercayaan publik. Kedua hal di atas merupakan aset penting bagi suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Untuk itulah pentingnya seorang humas menciptakan strategi yang tepat serta menyusunnya secara sistematis dalam hal komunikasi demi menjaga hubungan yang baik antara organisasi dengan publiknya.

Dalam manajemen humas ada beberapa langkah yang dilakukan. Hal ini berdasarkan pendapat Allen H. Center dan Scott M. Cutlip (dalam Nova : 2014) :

1. Penemuan fakta (*Fact Finding*)

Pada tahapan ini merupakan tahapan awal dimana dilakukan penemuan fakta di lapangan atau hal-hal yang berkaitan dengan opini, sikap, dan reaksi masyarakat dengan kebijaksanaan pihak lembaga pemerintah yang bersangkutan. Setelah menemukan fakta di lapangan, maka data, fakta, dan informasi. Pada tahap ini memahami sudut pandang khalayak terhadap instansi. Unsur kehumasan diharapkan lebih mendengarkan dan menemukan fakta yang berhubungan dengan kepentingan lembaga dan melakukan

analisis situasi. Pada dasarnya tahapan ini, humas diarahkan untuk dapat meneliti mengenai kebutuhan publik sasaran,,mengumpulkan data mengenai situasi dan kondisi publik, serta menganalisis sikap atau opini publik yang beredar.

2. Perencanaan (*Planning*)

Dalam tahapan ini, merupakan tahapan lanjutan setelah penemuan fakta. Pada tahapan ini humas harus mampu merumuskan dan melakukan perencanaan dan penyusunan program sebagai upaya yang dilakukan untuk menentukan langkah selanjutnya yang sejalan dengan kepentingan publik. Dalam hal merumuskan program tersebut, humas juga harus memikirkan strategi yang tepat agar hal-hal yang ingin dikomunikasikan kepada publik dapat sampai dengan sebaik-baiknya dan publik sasaran dapat memahami pesan tersebut.

Dalam tahapan perencanaan merupakan tahapan yang perlu diperhatikan oleh humas dengan seksama sebab tahapan ini akan menjadi penentuan dari hasil atau tujuan yang diharapkan sehingga harus diteliti dengan sedetail mungkin.. Dalam praktiknya, humas harus meletakkan dasar yang kuat untuk menjamin keberlangsungan atau terwujudnya hal hal yang ingin dikomunikasikan.

3. Komunikasi (*Communicating*)

Proses ini merupakan tidak lanjut setelah melakukan perencanaan. Tahapan ini adalah mengkomunikasikan kepada publik mengenai peristiwa atau situasi yang terjadi sesuai fakta. Kehumasan harus bisa melakukan tindakan berdasarkan rencana matang yang sudah dibuat. Tindakan dilakukan sesuai fakta yang ada sehingga dapat menyampaikan pesan efektif yang bisa mempengaruhi opini publik serta mengurangi kegelisahan dan pemberitaan negatif.

4. Evaluasi (*Evaluation*)

Evaluasi merupakan tahap penilaian hasil dari riset awal hingga perencanaan program, serta keefektifan dari proses manajemen dan bentuk komunikasi yang digunakan. Tahapan ini dikatakan sebagai tahap penafsiran hasil kerja.

Manajemen humas berperan penting dalam membangun citra positif lembaga negara. Jika pelayanan publik di suatu instansi pemerintah baik dan memenuhi hampir semua harapan masyarakat, namun tidak didukung oleh hubungan masyarakat yang baik, maka citra positif pelayanan publik tersebut tidak akan dirasakan oleh masyarakat. Peran humas sangat sentral untuk menginformasikan kepada masyarakat tentang kualitas pelayanan publik aparat melalui publikasi yang baik dan tepat sasaran serta untuk meningkatkan reputasi aparat.

3. Fungsi Manajemen Humas

Fungsi manajemen kehumasan dalam suatu instansi untuk memelihara komunikasi serta Kerjasama antara instansi dengan publik sehingga dapat mewujudkan hubungan yang harmonis antara organisasi dan publik sasaran. Hubungan harmonis merupakan suatu tahapan dalam menanamkan citra yang baik dimata publik, kesan yang menyenangkan, serta memunculkan opini publik yang positif. Hal ini akan sangat menguntungkan bagi suatu organisasi khususnya dalam melaksanakan manajemen kehumasan.

4. Ruang Lingkup Manajemen Humas

Menurut Rumanti (2009), manajemen humas dalam sebuah organisasi memiliki beberapa ruang lingkup aktivitas, yaitu sebagai berikut :

a. Publisitas

Salah satu kegiatan Humas adalah publisitas, yaitu kegiatan menempatkan berita mengenai seseorang, organisasi atau perusahaan di media massa. Dengan kata lain, publisitas adalah upaya orang atau organisasi agar kegiatannya diberitakan media massa.

b. Pemasaran

Tujuan Humas dalam pemasaran ini adalah untuk menyampaikan pesan kepada khalayak yang bukan menjadi pelanggan (customer) dari perusahaan tempat Humas itu berada. Perusahaan memasang iklan jika merasa pandangan perusahaan terhadap suatu isu tidak diberitakan secara

proporsional atau jika perusahaan merasa publik tidak memahami isu yang berkembang.

c. *Public Affairs*

Organisasi atau perusahaan harus menjalin hubungan yang harmonis dengan pemerintah karena pemerintah mengeluarkan peraturan yang harus dipatuhi oleh perusahaan. Public affairs bertugas untuk memengaruhi kebijakan publik yang dapat mendukung tujuan perusahaan.

d. Manajemen Isu dan krisis

Manajemen isu (issues management) merupakan upaya organisasi atau perusahaan untuk melihat kecenderungan isu atau opini publik yang muncul di tengah masyarakat dalam upaya organisasi atau perusahaan untuk memberikan tanggapan atau respon yang sebaik-baiknya. Sementara itu, manajemen krisis adalah sebuah upaya untuk menghadapi krisis yang terjadi yang biasanya tak terduga.

e. Lobi

Lobi merupakan salah satu aktivitas humas guna mencapai kesepakatan antara organisasi dengan pihak terkait. Tujuan dari lobi adalah untuk memenuhi tujuan yang hendak dicapai sehingga memerlukan pendekatan-pendekatan tertentu dengan cara melakukan diskusi untuk mencapai kesepakatan bersama

C. Manajemen Krisis

Manajemen krisis sebuah langkah strategi untuk mengidentifikasi situasi krisis, mengolah serta memulihkan citra instansi pasca terjadinya situasi krisis. Krisis tidak dapat dihindari, namun dampaknya bisa kita cegah melalui manajemen krisis yang tepat .

Menurut Robert (Nova, 2011:68) Krisis adalah sebuah peristiwa yang tidak diharapkan datangnya, berdampak dramatis ,sertabiassa belum pernah terjadi sebelumnya yang akan mendorong suatu organisasi pada kekacauan dan bahkan kehancuran.

Ada 4 tahapan dalam model manajemen krisis yang dikemukakan oleh finks yang digunakan untuk mengidentifikasi serta menguji tahap-tahap krisis yang dikaitkan dengan strategi yang akan digunakan :

1. Tahap *Prodomal*

Di tahapan ini biasanya berada pada tahapan pra krisis. Di awal ini dapat dideteksi mengenai sinyal-sinyal pertanda krisis yang akan terjadi sehingga perlu melakukan pencegahan maupun perencanaan. Jika krisis dapat dideteksi dengan baik maka akan dapat dicegah. Seringkali berbagai bentuk bahaya muncul pada tahap ini namun sulit untuk dikenali.

2. Tahap *Acute*

Pada tahap ini krisis telah terjadi. Perencanaan yang dilakukan pada tingkat prodomal bisa digunakan untuk meminimalisir dampak yang terjadi. Pada tahap ini sangat diperlukan kecepatan dan ketepatan

untuk mengendalikan situasi krisis agar tidak semakin luas atau melebar karena kerusakan sudah mulai bermunculan, reaksi mulai berdatangan serta isu menyebar dengan luas.

3. Tahap *Chronic*

Tahap ini biasanya krisis mulai mereda. Tahap ini biasa disebut sebagai tahapan penyembuhan. Dimana tahapan ini biasanya berjangka lama dan tidak dapat ditentukan waktunya. Pada tahap ini organisasi atau perusahaan mempelajari mengenai penyebab krisis dan memperbaikinya agar tidak terjadi lagi dan menentukan keputusan selanjutnya.

4. Tahap *Resolution*

Tahap ini merupakan tahap pemulihan terhadap kondisi yang terjadi. Bila tahap ini organisasi atau perusahaan harus tetap waspada karena bisa saja krisis akan kembali ke tahap prodomal sebab tahap krisis ini ibarat siklus yang berputar.

Dalam manajemen krisis sangat penting untuk menguasai komunikasi krisis yang tepat. Peran humas dalam manajemen krisis sangat sakral sebab kunci keberhasilan terselesaikannya situasi krisis melalui pembukaan saluran informasi selebar-lebarnya serta harus memunculkan fakta-fakta yang terjadi.

Dalam manajemen krisis terdapat 3 aspek-aspek penting yang perlu diperhatikan, sebagai berikut :

1. Aspek mekanisme, merupakan bagian dari pengidentifikasian, perencanaan serta penemuan fakta. Aspek ini menentukan Tindakan tertentu serta perencanaan yang matang baik jangka Panjang maupun jangka pendek
2. Aspek dinamika, yakni koordinasi dalam penanganan krisis sangat diperlukan untuk mencegah dampak buruk krisis meluas. Selain itu, humas dan manajemen perlu menjalankan komunikasi efektif terhadap publik dan pers untuk mengendalikan saluran informasi dalam rangka memperbaiki kerusakan akibat krisis yang terjadi
3. Aspek menjaga hubungan, yakni dalam krisis sangat penting untuk menjaga hubungan yang harmonis dari berbagai kalangan baik itu publik *internal* maupun *eksternal*. Aspek ini menekankan pentingnya kewaspadaan dan tetap memantau opini publik, pemberitaan serta artikel yang muncul di berbagai media massa untuk mempertahankan citra. Selain itu, perlunya pembaruan laporan mengenai perkembangan krisis serta upaya pengendalian terhadap krisis tersebut, dan yang terakhir melakukan evaluasi keseluruhan baik secara kualitas maupun kuantitas. (islami,2020)

D. Peran Humas dalam mengatasi krisis publik

Dalam menangani krisis tentunya perlu informasi yang akurat, cepat dan tepat. Keterbukaan informasi akan sangat mendukung. Humas berperan penting dalam hal menyampaikan informasi tersebut. Sebab komunikasi merupakan poin utama dalam setiap aktivitas humas.

Sehingga saat adanya permasalahan atau situasi krisis humas perlu menjadi media antara perusahaan ke publiknya begitupun sebaliknya.

Menurut Kriyantono (Irene, 2020:133). Dalam humas ada beberapa prinsip dalam menerapkan startegi komunikasi krisis yang perlu disusun dengan memperhatikan hal-hal berikut :

1. Mengurangi resiko muncul kepanikan publik
2. Mengurangi kekhawatiran yang dirasakan publik
3. Mengurangi spekulasi khususnya di awal krisis
4. Melindungi perusahaan dari spekulasi media massa
5. Bersifat dapat dipercaya, terbuka dan seimbang
6. Disusun dengan meminimalkan kerusakan citra organisasi

Saat terjadinya krisis dalam Menyusun startegi. Humas perlu berorientasi pada keselamatan publik dan tentunya mempertahankan citra perusahaan atau organisasi serta mengurangi dampak-dampak buruk yang akan terjadi.

Menurut Muray, dalam mengelola krisis ada beberapa langkah yang dilakukan humas dalam melaksanakan pengelolaan krisis :

1. Membuat rancangan strategi pengelolaan krisis

Langkah ini ditempuh dengan mengidentifikasi segala hal yang berkaitan dengan krisis kemudian Menyusun strategi ataupun perencanaan yang disusun secara terstruktur atas semua hal yang berkaitan dengan krisis. Hal ini akan sangat membantu dalam mengidentifikasi dampak atau ancaman yang akan terjadi.

2. Melakukan briefing

Pelaksanaan briefing sangat penting untuk membagi tugas setiap orang dalam penanganan krisis untuk memastikan tanggung jawab masing-masing. Setiap orang yang terlibat harus memahami dengan pasti mengenai apa saja peran dan tugas mereka saat krisis terjadi.

3. Mempersiapkan holding statement

Tahapan selanjutnya dengan mempersiapkan statement yang akan disampaikan kepada public. Sebab situasi krisis pasti mengundang banyak pertanyaan dari pihak pers dan masyarakat.

4. Mempersiapkan media perantara dimasa krisis

Saat terjadinya krisis media mempunyai peranan penting sebagai penyampai informasi. Hubungan dengan media akan sangat membantu dalam mengendalikan situasi krisis dengan mengupayakan citra suatu instansi tetap terjaga. Media sangat berperan penting untuk itu, perlu mempersiapkan strategi untuk disampaikan kepada pihak media sebagai perantara penyampai informasi terkait situasi krisis antara instansi kepada masyarakat.