

**MANAJEMEN KRISIS HUMAS UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA DALAM
MENANGANI KASUS *BULLYING* PKKMB ONLINE FAKULTAS ILMU
PENDIDIKAN UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA**

Ayu Setya Ningsih

Prodi Ilmu Komunikasi, Jurusan Ilmu Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya ayu.17041184022@mhs.unesa.ac.id

Putri Aisyiyah Rachma Dewi, S.Sos., M.Med.Kom.

Prodi Ilmu Komunikasi, Jurusan Ilmu Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas
Negeri Surabaya
Putridewi@unesa.ac.id

Abstrak

Wabah corona virus disease 2019 (Covid-19) memberikan tantangan tersendiri bagi lembaga pendidikan, khususnya Perguruan Tinggi. Perguruan tinggi dituntut untuk dapat menyelenggarakan pembelajaran secara daring atau online. Pada tanggal 15 September 2020 Universitas Negeri Surabaya diviralkan melalui kasus *bullying* pkkmb *online* yang diadakan oleh Fakultas Ilmu Pendidikan. Kasus tersebut merebut perhatian dari publik dan warganet secara luas. Hal tersebut membuat humas Universitas Negeri Surabaya melakukan langkah untuk manajemen krisis untuk menekan dampak krisis yang terjadi. Manajemen krisis merupakan strategi yang dibentuk oleh institusi atau lembaga dalam menangani kasus atau krisis yang sedang terjadi di dalam institusinya. Humas Universitas Negeri Surabaya menggunakan pola manajemen krisis dengan melakukan identifikasi krisis untuk mengetahui sumber krisis, dampak, dan kecenderungan komunikasi publik terhadap kasus tersebut. Langkah selanjutnya humas Universitas Negeri Surabaya menggunakan identifikasi sebagai landasan dari pembentukan komunikasi krisis. Komunikasi krisis yang digunakan oleh humas Universitas Negeri Surabaya adalah *distance strategies*, *integrate strategies* dan *surffering strategies*. Komunikasi krisis tersebut dilakukan oleh humas Universitas Negeri Surabaya kepada publik internal dan eksternal Universitas Negeri Surabaya. Langkah terakhir yang dilakukan oleh humas Universitas Negeri Surabaya sebagai bentuk manajemen krisis adalah melakukan evaluasi terhadap seluruh strategi yang digunakan agar dijadikan referensi untuk mengelola krisis dikemudian hari.

Kata Kunci: Kasus Video PKKMB Fakultas Ilmu Pendidikan, Manajemen Krisis, Pola Manajemen Krisis Humas Universitas Negeri Surabaya

Abstract

The coronavirus disease 2019 (Covid-19) outbreak presents its own challenges for educational institutions, especially universities. Universities are led to be able to organize online learning or online. On September 15, 2020, the State University of Surabaya went viral through the online pkkmb bullying case held by the Faculty of Education. The case captured the attention of the public and netizens at large. This made the Public Relations of the State University of Surabaya take steps to manage the crisis to suppress the impact of the crisis. Crisis management is a strategy formed by institutions or institutions in dealing with cases or crises that are happening within their institutions. Public Relations of the State University of Surabaya uses a crisis management pattern by identifying the crisis to find out the source of the crisis, the impact, and the tendency of public communication to the case. The next step for public relations at the State University of Surabaya is to use identification as the basis for the formation of crisis communication. The crisis communication used by the Public Relations of the State University of Surabaya is distance strategies, integrate strategies and surffering strategies. The communication of the crisis was carried out by the Public Relations of the State University of Surabaya to the internal and external public of the State University of Surabaya. The last step taken by Public Relations of the State University of Surabaya as a form of crisis management is to evaluate all the strategies used so that they can be used as references to manage crises in the future. **Keywords:** Video Case of PKKMB Faculty of Education, Crisis Management, Public Relations Crisis Management Pattern, State University of Surabaya

PENDAHULUAN

Wabah *corona virus disease* 2019 (Covid-19) yang telah melanda 215 negara di dunia, memberikan tantangan tersendiri bagi lembaga pendidikan, khususnya Perguruan Tinggi. Untuk melawan Covid-19 Pemerintah telah melarang untuk berkerumun, pembatasan sosial (*sosial distancing*) dan menjaga jarak fisik (*physical distancing*), memakai masker dan selalu cuci tangan. Melalui Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Pemerintah telah melarang perguruan tinggi untuk melaksanakan perkuliahan tatap muka (konvensional) dan memerintahkan untuk menyelenggarakan perkuliahan atau pembelajaran secara *daring* (Surat Edaran Kemendikbud Dikti No. 1 tahun 2020). Perguruan tinggi dituntut untuk dapat menyelenggarakan pembelajaran secara *daring* atau *online* (Firman, F., & Rahayu, S., 2020). Berdasarkan surat edaran tersebut Universitas Negeri Surabaya mengambil sikap dan tindakan untuk melaksanakan perkuliahan dan kegiatan kemahasiswaan secara *daring* demi mendukung gerakan pemerintah dalam memutus rantai penyebaran COVID-19.

Berbicara mengenai kegiatan mahasiswa erat kaitannya dengan kegiatan penyambutan atau perkenalan kampus kepada mahasiswa baru atau biasa disebut dengan ospek (orientasi mahasiswa perkenalan kampus), di Universitas Negeri Surabaya sendiri menyebutnya dengan istilah PKKMB (Perkenalan Kehidupan Kampus Mahasiswa Baru) sama dengan nama yang diberikan, tujuan dari PKKMB Universitas Negeri Surabaya adalah memberikan sebuah wawasan baru kepada mahasiswa baru Universitas Negeri Surabaya mengenai dunia kampus khususnya Universitas Negeri Surabaya sebagai bekal untuk memulai pendidikan di kampus tersebut.

PKKMB Universitas Negeri Surabaya terbagi menjadi beberapa tahap, tahap pertama adalah PKKMB Universitas yang di hadiri oleh seluruh mahasiswa baru Universitas Negeri Surabaya kegiatan yang dilakukan biasanya merupakan kegiatan yang massal secara serentak yang dihadiri oleh jajaran petinggi Universitas beserta dosen, kegiatan yang dimaksudkan bisa berupa pembukaan PKKMB, upacara bendera memperingati hari kemerdekaan RI (Republik Indonesia), *expo* (pameran) unit kegiatan mahasiswa (UKM) dll. Kegiatan PKKMB tingkat Universitas merupakan program kerja dibawah naungan Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) Universitas yang berdasarkan Surat Edaran (SE Rektor) bahwasanya susunan kepanitiaan PKKMB Universitas yang terdiri dari mahasiswa Universitas Negeri Surabaya, dilindungi oleh Rektor Universitas Negeri Surabaya dan dibawah kepanesahatan Pembina BEM Universitas dan Wakil Rektor bidang kemahasiswaan.

Tahap kedua adalah PKKMB fakultas, yang dihadiri

oleh seluruh mahasiswa baru fakultas tersebut serta jajaran para dekan dan perwakilan dosen, berisi tentang pengenalan terhadap mahasiswa baru seputar fakultas yang bersangkutan, mulai dari administrasi, fasilitas, kemahasiswaan dll kegiatan tersebut berjalan kurang lebih empat sampai lima hari tergantung kebijakan masing-masing fakultas. Susunan kepanitiaan PKKMB Fakultas terdiri mahasiswa fakultas tersebut yang dilindungi oleh Dekan Fakultas dan dibawah kepanesehatan oleh pembina BEM Fakultas dan Wakil Dekan bidang Kemahasiswaan.

Tahap ketiga adalah PKKMB jurusan, yang dihadiri oleh seluruh mahasiswa baru jurusan yang dimaksud serta jajaran dosen yang mengampu mata kuliah di jurusan tersebut, kegiatan ini berisi pengenalan jurusan berupa budaya jurusan (pakaian perkuliahan, model proses belajar mengajar, dll) kegiatan tersebut biasanya dilakukan selama tiga – lima minggu tergantung kebijakan masing-masing jurusan dilaksanakan oleh susunan kepanitiaan PKKMB jurusan yang dilindungi oleh Ketua Jurusan dan dibawah kepanesehatan Pembina Organisasi Mahasiswa (ORMAWA) jurusan.

Pada tanggal 14 September 2020 Universitas Negeri Surabaya dihebohkan oleh tweet dari akun *@areajulid* yang berisi tentang tautan cuplikan video virtual PKKMB FIP (Fakultas Ilmu Pendidikan) dengan konteks *bullying* yang di lakukan oleh senior (panitia PKKMB) kepada mahasiswa baru yang tidak menggunakan atribut PKKMB. Berawal dari kegiatan pendisiplinan yang dilakukan oleh tiga panitia terhadap peserta yang tidak menggunakan atribut PKKMB yaitu ikat pinggang, hal tersebut bertolak belakang dengan peraturan PKKMB Fakultas Ilmu Pendidikan yang tertera pada postingan *official Instagram* PKKMB Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya pada tanggal 3 September 2020 yang dengan jelas menyebutkan dalam poin atribut pakaian yaitu bebas memakai atau tidak memakai ikat pinggang yang diasumsikan oleh masyarakat awam sebagai sebuah opsi atau pilihan peserta untuk menggunakan atau tidak, hal tersebut menjadi sorotan warganet. Tindakan yang dilakukan oleh panitia kepada peserta yang bersangkutan dianggap warganet sebagai kekerasan verbal dengan menyudutkan korban (*bullying*). Tweet tersebut berhasil mendapat sorotan lebih dari 1,2 ribu komentar, 1,4 ribu retweet dan 2,7 ribu suka, dengan demikian membuat Universitas Negeri Surabaya dan Fakultas Ilmu Pendidikan menjadi *trending* nomor satu dan dua di kolom pencarian Twitter per 14 September 2020 dengan kata kunci pencarian *#ikatpinggangdiperlihatkan*, *#Unesa*, *#arya wiguna* *#MAAFMAAF*

Respon buruk mengenai hal tersebut juga muncul diberbagai platform seperti Instagram, Tiktok, Facebook

dan YouTube . Komentor warganet juga membanjiri akun akun instagram Universitas Negeri Surabaya dan PKKMB Fakultas Ilmu Pendidikan.

Universitas Negeri Surabaya tidak pernah lepas dari kata "pendidikan" sehingga tidak heran, bahwa program studi pendidikan di Fakultas Ilmu Pendidikan banyak diminati oleh mahasiswa baru. (<https://www.UniversitasNegeriSurabaya.ac.id/UniversitasNegeriSurabaya-umumkan-10-prodi-favorit-snmptn-2020>). Fakultas Ilmu Pendidikan merupakan cikal bakal IKIP Surabaya yang dulunya berada di kampus Pecindilan. Mulai tahun 1994 kampus Fakultas Ilmu Pendidikan pindah ke Lidah Wetan bersama 3 fakultas lainnya. Saat ini Fakultas Ilmu Pendidikan memiliki 8 program studi S1 . Jumlah mahasiswa ada 3,751 mahasiswa S1, 271 mahasiswa S2, dan 272 mahasiswa S3. (<https://www.UniversitasNegeriSurabaya.ac.id/page/akademik/fakultas-ilmu-pendidikan>).. Berbagai penghargaan telah diterima oleh Universitas Negeri Surabaya salah satunya adalah memperoleh akreditasi A untuk Akreditasi Institusi Pendidikan Tinggi oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Indonesia (<https://UniversitasNegeriSurabaya.ac.id/page/id/akreditasi-institusi/>). Sebagai salah satu kampus terbaik di Indonesia kasus PKKMB online tersebut telah memposisikan citra Universitas Negeri Surabaya sebagai kampus pendidikan menjadi buruk dimata masyarakat. Sebagai

Kasus yang dialami Universitas Negeri Surabaya telah merebut banyak perhatian dengan jumlah liputan berita pada tanggal 15 September 2020 sebanyak 48 judul berita, 16 September sebanyak 26 judul berita dan pada tanggal 17 September 2020 sebanyak 18 judul berita.

Universitas Negeri Surabaya khususnya Fakultas Ilmu Pendidikan dirasa kurang memperhatikan dan mengontrol jalannya PKKMB yang menjadi salah satu kegiatan rutin dan wajib dilaksanakan oleh sebuah perguruan tinggi di Indonesia, dalam rangka menyambut mahasiswa baru yang bertujuan untuk memberikan wawasan tentang kehidupan kampus kepada mahasiswa baru. Hal tersebut terbukti oleh jalannya PKKMB Fakultas Ilmu Pendidikan yang didapati kegiatan mengarah pada *bullying* senior atau panitia kepada mahasiswa baru mengenai teguran kesalahan terhadap penggunaan atribut PKKMB.

Krisis merupakan isu yang dihadapi lembaga atau institusi dimana isu itu telah mencapai tahap kritis (Broom, 2009: 372). Menurut Renald Khasali (1994: 222) krisis adalah suatu turning point yang dapat membawa permasalahan kearah yang lebih baik (*for better*) atau lebih buruk (*for worse*). Krisis dalam lembaga atau institusi senantiasa datangnya tak terduga, penyebabnya pun tak

melulu dari *human error*, tapi seringkali di luar kendali manusia dalam lembaga atau institusi itu. Sama halnya yang dialami oleh Universitas Negeri Surabaya berawal dari *human error* pada kepanitian PKKMB Fakultas Ilmu Pendidikan yang dengan sengaja membagikan live streaming kegiatan PKKMB kepada publik, namun melalaikan bahwa ada beberapa hal yang memang tidak dijadikan sebagai konsumsi publik. Hal tersebut menjadi sebuah isu yang dibawa masyarakat ke media sosial dan banyak diperbincangkan secara masif. Berdasarkan pemaparan diatas, bahwasanya Universitas Negeri Surabaya telah mengalami krisis lembaga yang terjadi akibat ancaman dari internal yang mendapat respon dari pihak eksternal,

Kasus *bullying* PKKMB online Fakultas Ilmu Pendidikan termasuk sumber krisis yang apabila tidak segera ditangani dapat mengarah lebih buruk dan bisa berakibat fatal bagi lembaga atau lembaga atau institusi (Soemirat dan Ardianto, 2004 : 181-182). Menurut Steven Fink krisis terjadi oleh beberapa tahap yakni, tahap prodromal yaitu tahapan ini sering disebut sebagai *warning stage* karena tahap ini memeberi alarm atau pemberitahuan tanda bahaya mengenai hal-hal yang perlu ditangani. Tahap kedua adalah tahap akut yakni tahap dimana terusakan sudah mulai bermunculan, reaksi mulai berdatangan, dan isu menyebar luas. Tahap ketiga adalah tahap kronik, kasus pada tahap ini ditandai dengan perubahan struktural dan *recovery*. Tahap yang terakhir adalah tahap resolusi yaitu tahap dimana lembaga atau institusi atau lembaga mulai melakukan penyembuhan terhadap krisis.

Krisis yang dialami oleh Universitas Negeri Surabaya sama halnya dengan krisis yang menimpa Universitas Islam Indonesia (UII) Yogyakarta pada tahun 2017. UII Yogyakarta pada saat itu mengalami krisis meninggalnya tiga mahasiswa anggota MAPALA UNISI (Mahasiswa Pecinta Alam) saat melaksanakan kegiatan kemahasiswaan TGC (*The Great Camping*) di Gunung Lawu, Lereng Selatan, Tawangmangu, Jawa Tengah. Berdasarkan hasil tim investigasi UII menyatakan bahwa penyebab meninggalnya ketiga mahasiswa tersebut adalah akibat kekerasan senior MAPALA UNISI terhadap peserta TGC (www.uui.ac.id). Penelitian ini juga berdasar pada penelitian sebelumnya yaitu, penelitian tentang Manajemen Krisis Humas Universitas Negeri Surabaya dalam menangani kasus PKKMB Online Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya , pada tahun 2006 Imaculta Sola juga melakukan penelitian mengenai “Analisis Manajemen Krisis Hubungan Karyawan Dengan Pihak Manajemen Pada PT. GARUDA Indonesia”, pada tahun 2006 Irwan Syahputra juga melakukan penelitian tentang “Strategi Manajemen Krisis PT.

PERTAMINA(Persero) UP V Balikpapan Dalam Kasus Ditemukannya *Sludge Oil* Di Perairan Teluk Balikpapan”. Peneliti keduanya merupakan mahasiswa jurusan Ilmu Komunikasi UPN “Veteran” Yogyakarta. Pada kedua penelitian tersebut menggunakan metode yang sama yaitu diskriptif kualitatif. Data yang diperoleh oleh kedua peneliti juga dari hasil wawancara, observasi, dan tinjauan pustaka. Hasil dari penelitian tersebut sangat penting untuk diungkap, karena dapat digunakan sebagai bahan acuan dan sumber informasi bagi penelitian selanjutnya.

Universitas Negeri Surabaya perlu melakukan berbagai macam kegiatan komunikasi dan manajemen krisis *public relations* agar dapat meredam dampak krisis. Dampak krisis adalah segala sesuatu yang merugikan baik lembaga (internal) maupun pihak eksternal yang meliputi masyarakat dan *stakeholder* terkait bahkan dapat mengancam citra lembaga atau institusi. Resiko yang timbul apabila krisis tidak ditangani dengan baik adalah, lembaga menjadi sorotan publik, pemerintah dan *pers*. Selain itu, kegiatan operasional keseharian akan terganggu nama baik, layanan dan citra lembaga atau institusi terancam (Soemirat dan Ardianto, 2004 : 183-184).

Pada Saat lembaga atau institusi mengalami sebuah krisis maka kebutuhan untuk menyampaikan pesan melalui informasi dirasa sangat penting. Hal tersebut bertujuan untuk mengendalikan publik yang memiliki kepentingan terhadap institusi atau lembaga terkendali dengan baik. Menurut Coombs (1994) (dalam Prayudi, 1998: 39) ada lima strategi yang biasanya digunakan dalam komunikasi krisis, yaitu: (1) *Non – existence strategies*, Strategi ini diterapkan oleh organisasi yang kenyataannya tidak mengalami krisis, namun ada rumor bahwa organisasi sedang menghadapi krisis. Bentuk pesan bisa berupa penyangkalan (*denial*), penjelasan disertai alasan (*clarification*), menyerang pihak penyebar rumor (*attack*), dan mengancam berdasarkan hukum (*intimidation*). (2) *Distance strategies*, digunakan organisasi yang mengakui adanya krisis dan berusaha untuk memperlemah hubungan antara organisasi dengan krisis yang terjadi. Bentuk pesan bisa berupa penolakan bahwa organisasi tidak bermaksud melakukan hal-hal negatif dan penyangkalan kemauan (*excuse*) dan melakukan klaim bahwa kerusakan yang terjadi tidak serius (*justification*). (3) *Ingratiation strategies*, strategi ini digunakan organisasi dalam upaya mencari dukungan publik. Bentuk pesan bisa berupa pengingat kepada publik akan hal-hal positif yang dilakukan organisasi, menempatkan krisis dalam konteks yang lebih besar, dan mengatakan hal-hal baik yang dilakukan publik (*praising others*). (4) *Mortification strategies*, organisasi berusaha meminta maaf dan

menerima kenyataan bahwa memang benar terjadi krisis. Bentuknya bisa berupa kompensasi kepada korban, meminta maaf kepada publik, dan mengambil tindakan untuk mengurangi krisis. (5) *Surffering strategies*, organisasi menunjukkan bahwa ia juga menderita sebagaimana korban dan berusaha memperoleh dukungan dan simpati publik.

Berdasarkan pengambilan data pra-riset yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan temuan lapangan bahwa tim humas Universitas Negeri Surabaya telah melakukan klarifikasi terkait video viral tersebut pada 15 Oktober 2020 dengan mengeluarkan *persrelease* mengenai kejadian tersebut pada tanggal yang sama yang diunggah pada akun instagram Universitas Negeri Surabaya . Dalam pernyataan resmi tersebut Universitas Negeri Surabaya memberikan layanan konseling bagi mahasiswa yang terlibat dan mengatasi masalah ini dengan mengedepankan unsur kekeluargaan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan panitia PKKMB Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya bahwasanya mahasiswa (publik internal) yang diberikan konseling atau bentuk penanganan krisis ini hanyalah para korban (mahasiswa yang terlibat). Sedangkan *teror* yang massif didapatkan adalah kepada para panitia PKKMB yang terlibat. Bahkan kepada mahasiswa yang bukan termasuk dalam kepanitiaan juga ikut merasakan dampak negatif dari viralnya kasus ini.

Berdasarkan paparan tersebut di atas, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui manajemen krisis dengan memfokuskan pada tahapan Manajemen Krisis Dan Komunikasi Krisis pada publik eksternal dan internal yang dilakukan humas Universitas Negeri Surabaya dalam mengatasi kasus *Bullying* PKKMB Online Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya melalui metode deskriptif kualitatif dari humas Universitas Negeri Surabaya .

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode deskriptif kualitatif. Data penelitian diperoleh dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan pihak humas Universitas Negeri Surabaya. Teknik pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan studi pustaka. Penelitian ini dilakukan di divisi humas Universitas Negeri Surabaya. Subjek penelitian yang diwawancarai oleh peneliti karena berfokus pada manajemen krisis humas Universitas Negeri Surabaya dalam menangani kasus *bullying* PKKMB online Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya, maka peneliti memilih

humas Universitas Negeri Surabaya sebagai narasumber primer.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan ditemukan beberapa hasil, yaitu:

Kronologi kejadian viralnya video PKKMB Online FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN. Berawal dari *mention* warganet sekitar pukul 17.00 tanggal 14 September 2020. Humas Universitas Negeri Surabaya sudah membaca situasi bahwasanya video tersebut akan viral dan menjadi ramai. Humas Universitas Negeri Surabaya mengambil langkah cepat dengan melakukan identifikasi krisis, identifikasi krisis yang diawali dengan koordinasi yang dilakukan bersama pimpinan Universitas (rektor dan jajarannya), Komunikasi yang dilakukan yaitu berupa komunikasi dua arah dimana komunikasi dan komunikator melakukan komunikasi secara timbal balik yaitu humas Universitas Negeri Surabaya dan pimpinan Universitas yang merujuk pada suatu kesimpulan yaitu keputusan yang menjadi landasan untuk melakukan manajemen krisis. Prinsip dari humas Universitas Negeri Surabaya saat itu adalah lembaga harus bertindak cepat supaya pendapat tidak menjadi bias jika dibiarkan dengan jangka waktu yang lama. Keputusan rektor adalah memberikan wewenang seluruh akses informasi kepada publik mengenai kasus ini lewat satu pintu Humas Universitas Negeri Surabaya. Keputusan rektor Universitas Negeri Surabaya tersebut diambil atas dasar komunikasi satu arah yang lebih efektif diterima oleh masyarakat khususnya warganet mengingat kasus ini meledak di media sosial. Selain itu, komunikasi krisis harus bersifat konsisten sehingga ketika banyak unsur sebagai juru bicara maka terjadi ketumpang tindihan dalam penyampaian pesan.

Saat humas Universitas Negeri Surabaya telah mendapatkan wewenang secara langsung oleh rektor, Langkah yang diambil oleh humas Universitas Negeri Surabaya saat itu adalah segera melakukan identifikasi krisis dengan mencari tau tentang sumber krisis, dampak krisis internal dan eksternal, dan arah kecenderungan komunikasi warganet di media sosial. Strategi yang diambil oleh humas Universitas Negeri Surabaya untuk memperoleh identifikasi krisis tersebut adalah melakukan koordinasi dengan seluruh pihak yang bersangkutan, antara lain pimpinan fakultas terkait, panitia PKKMB, dan Mahasiswa Baru untuk memberikan arahan terkait langkah awal yang harus diambil. Koordinasi yang dibentuk oleh Humas Universitas Negeri Surabaya terkait komunikasi pihak internal dilakukan oleh pihak yang memiliki kemudahan menjangkau mahasiswa yang bersangkutan

seperti dosen jurusan, pihak dekan, hmj, bem dll. Sedangkan untuk komunikasi eksternal yaitu dengan media dilakukan secara langsung oleh Humas Universitas Negeri Surabaya.

Hasil dari identifikasi pada publik internal yang dilakukan oleh pihak pimpinan fakultas dengan mahasiswa terkait memunculkan poin-poin berupa kebenaran adanya kejadian tersebut terjadi di Universitas Negeri Surabaya, dengan subjek mahasiswa-mahasiswa kepanitiaan dan peserta PKKMB Fakultas Ilmu Pendidikan. Pada malam setelah koordinasi humas Universitas Negeri Surabaya mengeluarkan pressrelease pertama berupa pernyataan resmi yang khusus di berikan kepada media untuk dimuat sebagai berita.

Meski begitu, pernyataan sikap tersebut tidak mendapatkan respon positif dari warganet. Publik atau



Gambar 1
Sumber Instagram akun *Official*
Universitas Negeri Surabaya

Warganet menyangkan kejadian yang terjadi dan bentuk rilis seperti pernyataan sikap belum cukup untuk meredam dampak krisis yang terjadi pada publik internal. Selain itu, kasus ini juga mulai di tanggap oleh beberapa *public figure* seperti Najwa Shihab, beberapa komika seperti Ernest Prakasa, dan Raditya Dika. Kekuatan *public figure* dalam mengolah dan menyebarkan pesan dapat mempengaruhi kecepatan isu untuk semakin menyebar. Sehingga, kecenderungan kasus ini mengarah luas dan lebih lama untuk bertahan di media. Pada kondisi inilah humas Universitas Negeri Surabaya mulai melihat kondisi krisis dalam tahap akut.

Serangan warganet telah sampai pada ujaran kebencian pada akun pribadi masing-masing dari

mahasiswa yang terlibat. Warganet mengirim teror berupa komentar-komentar di postingan pribadi, mengirim *direct message* pada akun Instagram pribadi hingga melakukan perbuatan *doxing* (perbuatan menyebarkan informasi pribadi seseorang di internet tanpa izin). Dampak fatal saat mengarah pada si anak (mahasiswa yang terkait) sehingga anak tersebut merasa mendapat tekanan dari seluruh masyarakat Indonesia. Pada titik tertentu si anak (mahasiswa yang terkait) yang sedang berdomisili di Kalimantan mengungkapkan bahwa dia merasa tertekan. Hal tersebut juga sama dirasakan oleh mahasiswa baru yang terlibat dalam video tersebut

Hasil temuan dari humas Universitas Negeri Surabaya adalah, banyak orang-orang diluar konteks (yang tidak memiliki kepentingan) mengenai kasus tersebut memberikan *hate speech* (ujaran kebencian). Beberapa latar belakang yang melakukan tindakan *hate speech* pada kasus tersebut adalah anak SMA di Kalimantan, Pekerja di Sulawesi, dsb, artinya banyak orang dengan latar belakang acak menjadikan kasus tersebut sebagai *relieve stress* (penghilang stress) dengan cara melakukan *hate speech* dan hal tersebut berlangsung di semua isu yang sedang viral. Mahasiswa terkait juga menerima *doxing* (perbuatan menyebarkan informasi pribadi seseorang di internet tanpa izin.) yang sangat merugikan pihak terkait. Humas Universitas Negeri Surabaya menjelaskan bahwasanya apabila krisis yang telah melibatkan warganet maka krisis tersebut menjadi sangat kronis (parah), sehingga humas harus segera bersiap mengolah manajemen krisis karena lembaga perlu untuk segera mengambil sikap. Humas melihat kondisi mahasiswa yang terkait kasus tersebut mengalami tekanan secara mental karena komentar *hate speech* terus menerus menyerang menjadi sebuah strategi komunikasi manajemen krisis yang dilakukan oleh humas Universitas Negeri Surabaya. Humas Universitas Negeri Surabaya mengelola isu kesehatan mental sebagai kata kunci yang akan disampaikan kepada publik. Mengingat kesehatan mental merupakan isu global dimana tujuan humas untuk mendapatkan dukungan dari publik sehingga krisis bisa mulai meredam. Humas Universitas Negeri Surabaya menjelaskan mengenai pernyataan bahwa apa yang dilakukan oleh mahasiswa didalam video tersebut memang tidak bisa dibenarkan, namun tindakan warganet melakukan *hate speech* kepada mahasiswa terkait juga tidak pantas hinggamenyebabkan mahasiswa yang terkait merasa tertekan secara psikologis. Sehingga kata kunci yang dikeluarkan oleh humas Universitas Negeri Surabaya pada *pressrelease* kedua tanggal 15 September 2020 adalah fokus terhadap kesehatan mental mahasiswa yang tertekan.



Gambar 2
Sumber Humas
Universitas Negeri Surabaya

Pada tanggal 15 September 2020 pagi setelah humas Universitas Negeri Surabaya memberikan pernyataan resmi dan rilis kedua, wartawan datang langsung ke kampus Universitas Negeri Surabaya Lidah Wetan untuk bertanya lebih detail mengenai rilis yang dibuat humas. Salah satu pertanyaan detail tersebut berupa, apakah ada ketentuan menggunakan ikat pinggang sebagai pelengkap dari pernyataan yang di riliskan oleh humas Universitas Negeri Surabaya.

Humas Universitas Negeri Surabaya juga melakukan konferensi pers pada berbagai stasiun televisi nasional pada jam-jam tertentu sesuai dengan jadwal program berita atau *breaking news* stasiun televisi tersebut.

Hasil dari munculnya rilis kedua menurut humas Universitas Negeri Surabaya adalah adanya perubahan pola komunikasi warganet yang mulai memberikan simpati, meski tidak keseluruhan. Namun, secara signifikan bahwasanya warganet yang menyerang dengan menggunakan *hate speech* signifikan berkurang. Saat humas Universitas Negeri Surabaya menjelaskan melalui rilis tersebut para warganet yang dalam memiliki latar belakang mampu untuk menanggapi kasus ini dengan baik termasuk media memberikan dukungan terhadap Universitas Negeri Surabaya melihat cara humas Universitas Negeri Surabaya yang merespon dengan cepat dan dapat mengelola isu terhadap kasus ini. Beberapa bentuk dukungan yang diberikan adalah melalui komentar positif yang diberikan, beberapa mahasiswa mulai mengandaikan dengan kejadian ospek di Universitas atau di Fakultas mereka. Hal tersebut menjadi sebuah tanda bagi humas bahwasanya kasus telah melewati tahap akut dan mulai beralih ke tahap kronik.

Pada tahap akhir dari krisis tersebut adalah, humas

Universitas Negeri Surabaya menyarankan kepada pimpinan lembaga untuk menyelesaikan secara baik-baik lewat silaturahmi. Humas Universitas Negeri Surabaya beserta perwakilan lembaga dan panitia mahasiswa datang berkunjung ke rumah mahasiswa baru yang terlibat pada tanggal 16 September 2020. Menurut humas Universitas Negeri Surabaya komunikasi termediasi dan digital mempunyai kelemahan-kelamahan bahwa tidak ada nuansa kehangatan. Kemampuan untuk memahami pesan secara digital tidak bisa dikendalikan mengingat setiap orang memiliki persepsi masing-masing sehingga dirasa kurang oleh humas Universitas Negeri Surabaya.

Reaksi mahasiswa baru yang terlibat dalam kasus ini lebih kearah enggan karena merasa kejadian ini tidak seharusnya viral dan disaksikan banyak orang mengingat video tersebut viral tiga hari setelah pelaksanaan PKKMB.

Analisis Hasil Penelitian Terhadap Teori Tahapan Krisis Steven Fink

Berdasarkan apa yang terjadi pada Universitas Negeri Surabaya ditanggal 14 September 2020 bahwasanya krisis yang terjadi pada Universitas Negeri Surabaya telah masuk pada kategori tahapan krisis akut, yaitu saat dimana krisis yang terjadi mulai dirasakan efek atau dampaknya oleh pihak instansi atau lembaga terkait. Langkah yang diambil oleh humas Universitas Negeri Surabaya pada tahapan akut adalah dengan melakukan koordinasi untuk mengidentifikasi krisis yang terjadi dengan cara menjangkau pola komunikasi pada pihak publik internal yang terdampak (panitia dan mahasiswa baru) melalui pimpinan fakultas terkait. Komunikasi yang dilakukan yaitu berupa komunikasi dua arah dimana komunikasi dan komunikator melakukan komunikasi secara timbal balik antara wakil dekan bidang kemahasiswaan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya dengan panitia PKKMB melalui media *daring* atau *online*.

Penanganan komunikasi krisis pada publik internal melalui pimpinan fakultas terkait dilakukan oleh humas Universitas Negeri Surabaya agar pesan yang diolah atau disampaikan dari mahasiswa terdampak dapat terkoordinir dengan baik dan tidak bias dikarenakan jangkauan yang dimiliki oleh pimpinan fakultas dengan mahasiswa dirasa lebih efektif.

Pada publik eksternal humas Universitas Negeri Surabaya mengupayakan melalui koordinasi dengan pimpinan universitas yaitu pihak rektorat mengenai langkah selanjutnya yang akan diambil melalui komunikasi dua arah yang melibatkan humas Universitas Negeri Surabaya dengan pimpinan universitas dan

menghasilkan keputusan dari pimpinan (rektor Universitas Negeri Surabaya) adalah dengan cara memberikan seluruh wewenang manajemen krisis dan komunikasi krisis kepada humas Universitas Negeri Surabaya. Keputusan tersebut diambil atas pertimbangan komunikasi satu pintu yang dirasa efektif agar tidak ada ketumpang tindihan pesan apabila seluruh pihak yang terlibat dengan krisis tersebut ikut dalam melakukan komunikasi krisis atas nama pribadi.

Setelah melakukan identifikasi krisis melalui koordinasi, humas Universitas Negeri Surabaya mulai menyusun strategi komunikasi krisis yang akan dikelola sebagai bentuk manajemen terhadap publik eksternal untuk menekan dampak krisis yang terjadi. Strategi komunikasi yang dilakukan oleh humas Universitas Negeri Surabaya adalah dengan membuat *pressrelease* yang berisi mengenai pernyataan sikap yang diunggah pada akun Instagram pribadi Universitas Negeri Surabaya.

Komunikasi krisis yang disampaikan oleh humas Universitas Negeri Surabaya melalui media *pressrelease* yang dikeluarkan pada 15 September 2020 tersebut mendapatkan reaksi yang beragam dari masyarakat, menurut hasil riset yang dilakukan oleh peneliti pada rilis pertama respon negatif masih banyak ditemukan termasuk ujaran kebencian yang diterima oleh mahasiswa-mahasiswa yang terlibat dalam kasus tersebut pada akun pribadi mereka. Pada kasus ini, humas Universitas Negeri Surabaya mulai masuk pada tahap krisis kronis dengan ciri-ciri humas sudah mulai mengambil tindakan lain untuk melandaikan intensitas krisis yang sedang menjadi pembicaraan warganet.

Humas melihat kondisi mahasiswa yang terkait kasus tersebut mengalami tekanan secara mental karena komentar *hate speech* terus menerus menyerang menjadi sebuah strategi komunikasi manajemen krisis yang dilakukan oleh humas Universitas Negeri Surabaya. Humas Universitas Negeri Surabaya memutar pesan yang akan disampaikan kepada publik dengan mencari pembelaan secara moral melalui kondisi tersebut. Humas Universitas Negeri Surabaya menjelaskan mengenai pernyataan bahwa apa yang dilakukan oleh mahasiswa didalam video tersebut memang tidak bisa dibenarkan, namun tindakan warganet melakukan *hate speech* kepada mahasiswa terkait juga tidak pantas hingga menyebabkan mahasiswa yang terkait merasa tertekan secara psikologis. Sehingga kata kunci yang dikeluarkan oleh humas Universitas Negeri Surabaya pada *presrelease* kedua tanggal 15 September 2020 adalah “UNESA memberikan layanan konseling bagi seluruh mahasiswa yang mengalami tekanan”.

Fokus pesan yang disampaikan oleh humas kepada publik pada rilis kedua adalah Humas Universitas Negeri

Surabaya mengelola komunikasi krisis dengan fokus kesehatan mental yang telah menjadi isu nasional beberapa tahun terakhir. Penjelasan bahwasanya pihak Universitas Negeri Surabaya memberikan informasi kepada publik bahwa mahasiswa yang terlibat mengalami tekanan terhadap warganet. Humas Universitas Negeri Surabaya juga memberikan tanggapan atas apa yang terjadi pada mahasiswa yang mengalami tekanan dengan cara memberikan pendampingan melalui konseling sebagai bentuk tindak lanjut dari sikap Universitas Negeri Surabaya terhadap kasus tersebut dan bekerja sama dengan UCC (Unesa Crisis Center). Dalam rilis tersebut Universitas Negeri Surabaya juga memberikan pernyataan bahwa akan mengunjungi rumah mahasiswa baru yang terlibat sebagai bentuk silaturahmi dan pendampingan secara psikologi.

Pengelolaan isu yang dilakukan oleh humas Universitas Negeri Surabaya yang berhasil menjadikan kesehatan mental sebagai kata kunci pesan rilis kedua yang diolah kepada publik telah berhasil membuat perubahan pola komunikasi warganet. Hasil dari rilis tersebut terlihat dari warganet yang mulai memberikan simpati, meski tidak keseluruhan. Namun, secara signifikan pihak humas Universitas Negeri Surabaya menjelaskan bahwasanya warganet yang menyerang dengan menggunakan *hate speech* signifikan berkurang. Saat humas Universitas Negeri Surabaya menjelaskan dan mengakui bahwa kejadian tersebut benar adanya para warganet yang dalam memiliki latar belakang mampu untuk menanggapi kasus ini dengan baik termasuk media memberikan dukungan terhadap Universitas Negeri Surabaya melihat cara humas Universitas Negeri Surabaya yang merespon dengan cepat terhadap kasus ini. Beberapa bentuk dukungan yang diberikan adalah melalui komentar baik yang diberikan, beberapa mahasiswa mulai mengandaikan dengan kejadian ospek di universitas atau di fakultas mereka. Hal tersebut menjadi sebuah tanda bagi humas bahwasanya kasus telah melewati tahap kronis (parah) atau puncak krisis.

Berdasarkan reaksi masyarakat dalam menanggapi rilis kedua yang di keluarkan oleh humas Universitas Negeri Surabaya maka tahapan krisis yang dilalui oleh humas Universitas Negeri Surabaya sudah mulai landai yakni ditahapan *recovery* (penyembuhan). Tahap ini awali pada tanggal 16 September 2020 humas Universitas Negeri Surabaya menyarankan kepada pimpinan lembaga untuk menyelesaikan secara baik-baik lewat silaturahmi. Humas Universitas Negeri Surabaya beserta perwakilan lembaga dan panitia mahasiswa datang berkunjung ke rumah mahasiswa baru yang terlibat. Menurut humas Universitas Negeri Surabaya komunikasi terintimidasi dan digital mempunyai kelemahan-kelemahan bahwa tidak ada nuansa kehangatan. Kemampuan untuk memahami pesan

secara digital tidak bisa dikendalikan mengingat setiap orang memiliki persepsi masing-masing sehingga dirasa kurang oleh humas Universitas Negeri Surabaya.

Humas Universitas Negeri Surabaya menjelaskan menurut hasil temuan yang mereka lakukan lewat media monitoring terhadap komentar-komentar yang dilakukan oleh warganet, publik ingin melihat permintaan maaf secara langsung yang dilakukan oleh panitia terhadap mahasiswa baru. Namun humas Universitas Negeri Surabaya tidak melakukan hal demikian karena melihat kondisi psikologis dari seluruh pihak mahasiswa yang terlibat merasa tertekan. Panitia tidak seharusnya meminta maaf kepada publik atas kesalahan yang dilakukan terhadap mahasiswa baru. Humas Universitas Negeri Surabaya lebih mengambil sikap untuk meminta maaf atas nama lembaga kepada publik karena telah membuat kegaduhan yang seharusnya tidak terjadi dan melakukan perbaikan kedepannya, dalam artian apapun kesalahan yang terjadi dalam kegiatan PKKMB Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya, merupakan kesalahan sistem dimana sistem tersebut dibawah pengawasan lembaga.

Humas Universitas Negeri Surabaya terus memberikan informasi kepada publik terkait perkembangan kasus tersebut melalui pressrelease ketiga yang berjudul "Unesa Silaturahmi ke Rumah Mahasiswa Baru, Meminta Maaf dan Beri Dukungan Moral".

Intepertasi penelitian melalui teori Komunikasi Krisis Coombs

Komunikasi krisis yang digunakan oleh humas Universitas Negeri Surabaya dalam menangani krisis *bullying* PKMBB Fakultas Ilmu Pendidikan adalah dengan menggunakan konsep komunikasi krisis *distance strategies*, dimana humas membuat pengakuan terhadap krisis yang terjadi melalui surat pernyataan yang di unggah pada akun Instagram pribadi milik Universitas Negeri Surabaya.

Humas Universitas Negeri Surabaya juga melakukan permintaan maaf kepada mahasiswa baru atas kejadian yang terjadi dengan melakukan kunjungan silaturahmi ke rumah ITL selaku mahasiswa baru yang terdampak. Hal tersebut merupakan bentuk komunikasi krisis yang dilakukan humas Universitas Negeri Surabaya kepada pihak internal yang terlibat. Permintaan maaf diberikan kepada mahasiswa baru sebagai bentuk tanggapan humas Universitas Negeri Surabaya mengenai isu *bullying* yang menjadi sorotan publik. Permintaan maaf juga dilakukan oleh perwakilan panitia kepada mahasiswa baru sebagai bentuk tanggapan mengenai isu senioritas yang juga menjadi sorotan publik

Humas melakukan identifikasi dan bekerjasama bersama pimpinan fakultas untuk melakukan koordinasi dengan mahasiswa yang terlibat. Hasil dari koordinasi yang dilakukan adalah bahwa beberapa mahasiswa yang mengalami tekanan oleh publik mengenai kasus tersebut.

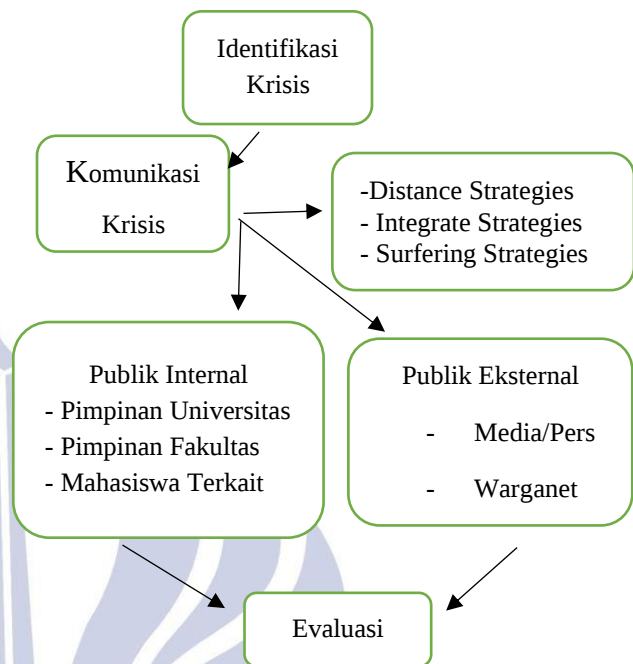
Komunikasi krisis yang disampaikan melalui strategi ini adalah jenis komunikasi strategies *integrate strategies* yakni dengan menunjukan kalimat yang mengandung unsur *branding* untuk membuat kesan kepada publik mengenai citra positif yang dimiliki oleh Universitas Negeri Surabaya. Bentuk pesan diantaranya disorotnya UCC (Unesa Crisis Center) sebagai bentuk pendampingan psikologis yang dilakukan oleh dosen jurusan psikolog melalui unit kegiatan jurusan. Secara tidak langsung, humas Universitas Negeri Surabaya menyampaikan pesan kepada publik bahwasanya selain tindakan warganet telah memberikan tekanan bagi mahasiswa yang terdampak, humas juga menyampaikan bahwa Universitas Negeri Surabaya memiliki jurusan psikologi yang di dalamnya terdapat unit kegiatan yang sangat bermanfaat untuk mahasiswa Universitas Negeri Surabaya memperoleh bimbingan konseling secara gratis. Pesan tersebut memposisikan bahwa Universitas Negeri Surabaya sangat *aware* terhadap kesehatan mental yang menjadi isu global saat ini.

Humas Universitas Negeri Surabaya melakukan pengelolaan isu terhadap publik untuk menarik simpati dan empati kepada publik. Ujaran kebencian yang dilontarkan oleh warganet mengakibatkan tekanan psikologis yang dialami oleh mahasiswa terkait.

Humas Universitas Negeri Surabaya melakukan pengelolaan krisis untuk memulihkan citra melalui kata kunci kesehatan mental yang dialami oleh mahasiswa terkait. Humas Universitas Negeri Surabaya merilis *pressrelease* kedua yang menyoroti mengenai layanan pendampingan yang diberikan oleh Universitas Negeri Surabaya yang bekerjasama dengan UCC (Unesa Crisis Center). Humas Universitas Negeri Surabaya memberikan penekanan pada kalimat rilis

Selain itu humas Universitas Negeri Surabaya juga memberikan bentuk komunikasi secara nyata melalui silaturahmi kerumah mahasiswa baru yang terlibat. Langkah tersebut diambil oleh humas Universitas Negeri Surabaya karena komunikasi secara langsung dirasa lebih efektif dan memiliki unsur kehangatan tersendiri dibandingkan dengan narasi media atau narasi tertulis. Hal tersebut mendapatkan reaksi positif dari publik, beberapa publik mulai merasa bersimpati kepada mahasiswa yang terlibat dan mengurangi komentar negatif, dan saling mengingatkan satu sama lain untuk tidak lagi memperpanjang kasus.

Model Manajemen Krisis Humas Universitas Negeri Surabaya



Sumber : Data Diolah Peneliti 2021

Berdasarkan bagan diatas, model manajemen krisis yang digunakan oleh humas Universitas Negeri Surabaya dalam menangani kasus bullying PKKMB Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya adalah diawali dengan melakukan identifikasi krisis secara menyeluruh mengenai sumber krisis, dampak krisis terhadap publik internal dan eksternal, kecenderungan komunikasi warganet dll, untuk dapat mengambil tindakan selanjutnya dalam mengelola krisis. Identifikasi dilakukan oleh humas Universitas Negeri Surabaya dengan melakukan koordinasi bersama pimpinan Universitas dan Fakultas terkait. Koordinasi yang pertama dilakukan dengan pimpinan Universitas untuk mendapatkan keputusan lembaga mengenai kasus tersebut, mengingat kedudukan humas Universitas Negeri Surabaya secara struktur organisasi berada di bawah pimpinan, sehingga humas perlu menunggu keputusan akhir yang diberikan oleh pimpinan Universitas terkait tugas dan kewajiban humas terhadap kasus tersebut. Keputusan yang diberikan humas Universitas Negeri Surabaya terhadap kasus tersebut adalah dengan memberikan seluruh akses kepada humas untuk melakukan manajemen krisis dan komunikasi krisis, sebagai bentuk komunikasi satu arah (satu pintu) sehingga menghindari ketumpang tindihan pesan yang disampaikan. Langkah selanjutnya, humas Universitas Negeri Surabaya segera melakukan kerjasama dan koordinasi kepada pimpinan Fakultas terkait untuk melakukan komunikasi terhadap mahasiswa yang terlibat dalam kasus tersebut.

Humas Universitas Negeri Surabaya juga melakukan identifikasi terhadap publik eksternal, seperti pihak yang memberikan reaksi, media, pemerintah dll mengenai dampak yang terjadi akibat dari kasus tersebut.

Setelah melakukan identifikasi, humas Universitas Negeri Surabaya menemukan poin-poin utama dari penyebab krisis tersebut seperti kesalahan koordinasi panitia PKKMB, tekanan psikologis yang didapatkan mahasiswa terkait kasus tersebut, kecenderungan komunikasi warganet di media sosial. Langkah selanjutnya humas mulai merancang komunikasi krisis kepada publik internal dan eksternal dengan menggunakan poin-poin hasil identifikasi sebagai dasarnya.

Komunikasi krisis yang digunakan oleh humas Universitas Negeri Surabaya yaitu menggunakan teori komunikasi dari coombs yakni *distance strategies*, *integrate strategies*, dan *surffering strategies*. Komunikasi krisis pertama yang digunakan adalah *distance strategies*, yaitu pesan yang diberikan kepada publik berupa pengakuan berisi tentang pernyataan bahwa memang benar kasus tersebut terjadi, serta menjelaskan tentang langkah-langkah yang akan dilakukan oleh lembaga perihal kasus tersebut. Tujuan dari pesan tersebut adalah untuk meredam kemelut reaksi massif yang diberikan oleh publik terhadap kasus tersebut.

Komunikasi krisis yang kedua ada *integrate strategies* yaitu bentuk komunikasi krisis yang disampaikan kepada publik mengenai hal-hal positif yang dimiliki dan dimanfaatkan oleh Universitas Negeri Surabaya untuk menangani krisis tersebut. Tujuan dari komunikasi krisis tersebut adalah, untuk meredam reaksi negatif yang tetap diberikan publik atas komunikasi krisis pertama dengan cara menarik perhatian publik melalui pengingatan kembali mengenai citra positif yang dimiliki oleh Universitas Negeri Surabaya sebelum terjadinya krisis.

Komunikasi krisis ketiga yaitu *surffering strategies* yaitu merupakan komunikasi krisis yang dilakukan oleh humas Universitas Negeri Surabaya sebagai bentuk tanggapan humas terhadap keadaan mahasiswa yang terkait mendapatkan tekanan secara psikologis. Langkah yang dilakukan oleh humas Universitas Negeri Surabaya adalah dengan cara mengelola isu untuk memulihkan citra. Tujuan dari komunikasi krisis ini adalah untuk mendapatkan dukungan dan simpati publik mengenai dampak yang terjadi terhadap Universitas Negeri Surabaya khususnya adalah mahasiswa yang terlibat.

Ketiga strategi komunikasi krisis tersebut digunakan humas untuk mengendalikan publik internal dan eksternal. Publik internal yang terdampak secara langsung adalah mahasiswa yang terlibat, baik panitia maupun peserta. Humas Universitas Negeri Surabaya melakukan kerja sama terhadap UCC (*Unesa Crisis Center*) sebagai bentuk fasilitas yang diberikan Universitas Negeri Surabaya terhadap mahasiswa terkait dampak krisis yaitu tekanan psikologis yang dialami.

Fasilitas yang diberikan tersebut juga di sampaikan kepada publik melalui konferensi pers dan *press release* untuk meredam reaksi dan mendapatkan simpati publik terkait ujaran kebencian, berupa komentar negatif yang dilakukan oleh publik secara massif terkait krisis tersebut, melalui akun pribadi masing-masing mahasiswa terkait. Seluruh pola manajemen krisis tersebut untuk meredam krisis dan dampak krisis yang terjadi secara menyeluruh terhadap pihak internal dan eksternal. Humas Universitas Negeri Surabaya juga melakukan evaluasi dalam setiap tindakan penyelesaian krisis pada saat penyusunan hingga komunikasi krisis telah disampaikan kepada publik. Humas Universitas Negeri Surabaya melakukan evaluasi terkait setiap postingan yang di unggah pada akun pribadi sebagai sarana atau wadah dalam penyampaian krisis, mengenai reaksi warganet terhadap setiap bentuk komunikasi krisis yang dilakukan oleh humas Universitas Negeri Surabaya

PENUTUP

Simpulan

Manajemen krisis humas Universitas Negeri Surabaya dalam menangani kasus *bullying* PKKMB online Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya tahun 2020 adalah antara lain :

1. Melakukan kerjasama dengan *civitas* akademika lainnya (pihak internal) seperti pimpinan fakultas ilmu Pendidikan yang mana mahasiswa dari fakultas tersebut yang menjadi objek inti dari kasus viral. Pimpinan fakultas menjangkau dan melakukan komunikasi terpadu terhadap mahasiswa yang terdampak untuk tetap melakukan pelaporan dan komunikasi dua arah yang nantinya akan disampaikan Kembali kepada humas Universitas Negeri Surabaya begitupun sebaliknya. Strategi ini digunakan agar koordinasi berjalan dengan baik dan searah sehingga tidak terjadi penumpukan informasi,

2. Melakukan kerja sama dengan UCC (*Universitas Negeri Surabaya Crisis Center*) untuk

melakukan pendampingan psikologis terhadap mahasiswa terkait oleh psikolog yang juga dosen jurusan Psikologi Universitas Negeri Surabaya . Langkah tersebut juga menjadi sarana untuk *branding* kebada publik bahwasanya Universitas Negeri Surabaya memiliki sebuah badan tersendiri dalam bidang kebutuhan konenling psikologi sebagai salah satu fasilitas mahasiswa.

3. Humas Universitas Negeri Surabaya melakukan tindakan cepat untuk mengendalikan pihak eksternal termasuk media dan warganet dengan peluncuran press release pada tanggal 15 dan 16 September 2020 dengan isi rilis yang tidak menimbulkan isu negatif baru melainkan mendorong warganet untuk bersimpati.

Saran

Berdasarkan seluruh rangkaian penelitian diantaranya hasil analisis, pembahasan dan kesimpulan dalam penelitian ini menggali manajemen krisis humas Universitas Negeri Surabaya dalam menangani kasus *bullying* PKKMB online Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya . Penelitian ini memperoleh bagaimana manajemen krisis yang dilakukan oleh humas Universitas Negeri Surabaya , sehingga bagi penelitian selanjutnya diharapkan melakukan penelitian kuantitatif untuk mendapatkan informasi mengenai hasil dari *recovery* manajemen krisis yang dilakukan Universitas Negeri Surabaya apakah menurunkan citra Universitas Negeri Surabaya sebagai institusi pendidikan tinggi atau tidak, dengan menggunakan variabel calon mahasiswa baru.

DAFTAR PUSTAKA

- Cutlip, Scott M. Allen H. Center & Glen M. Broom, *Media Dan Informatika*, 8(1).
- Natalia, P., & Mulyana, M. (2014). Pengaruh Periklanan Dan Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 2(2).
- Peter, J. P., & Olson, J. C. (2014). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Salemba Empat.
- Priansa, D. J. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu pada Era Media Sosial*. Pustaka Setia.
- Priyanto, R., Martina, S., Hamzah, F., Somantri, P. R., & (2000). *Effective Publik Relations*, Eight Edition, New Jersey.
- Effendy, O, U. (1993). *Human Relations dan Publik Relations*, CV. Mandar Maju Bandung.
- Fink, Steven. (1986) *Crisis Management: Planning for the Inevitable*, AMACOM, New York.
- Fearn-Banks, K. (1996). *Crisis Communication : A Case book Approach*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Gonzales-Herrero, A and Pratt, C.B.(1995). *How to Manage a crisis before or whenever – Publik Relations Quaterly*. Spring.
- Guth, D.W. (1995). “*Organizational Crisis Experience and Publik Relations Roles*”, *Publik Relations Review*.
- H. B. Sutopo. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Khasali, Rhenald. (2003). *Manajemen Publik Relations Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*, Jakarta, Pustaka Utama Grafiti.
- Khasali, Rhenald. (1994). *Manajemen Publik Relations*, Grafiti, Jakarta.
- Koentjaraningrat. (1997). *Metode Penelitian Masyarakat*, Gramedia, Jakarta.
- Nasrullah, Chatra, 2008, *Publik Relations Strategi Kehumasan Dalam Menghadapi Krisis*, Maximalis, Bandung.
- Nova, Firsan. (2009) *Crisis Publik Relations*, Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- Prayudi, (1998). *Strategi Komunikasi Organisasi Dalam Menghadapi Krisis*, FISIP UPN “Veteran” Yogyakarta.