

MANAJEMEN KRISIS HUMAS UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA DALAM MENGATASI KASUS PELECEHAN SEKSUAL

Muhamamd Farhan Bachtiar

Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Negeri Surabaya

muhammadfarhan.21022@mhs.unesa.ac.id

Fitri Norhabiba

Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Negeri Surabaya

fitrinorhabiba@unesa.ac.id

Abstrak

Krisis yang terjadi di lingkungan perguruan tinggi, seperti kasus pelecehan seksual, dapat mengancam reputasi institusi jika tidak ditangani dengan tepat. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana strategi manajemen krisis yang dilakukan oleh Humas Universitas Negeri Surabaya (UNESA) dalam menangani kasus pelecehan seksual yang terjadi pada tahun 2022. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, dokumentasi, dan studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas UNESA menerapkan manajemen krisis melalui lima tahap: identifikasi masalah, persiapan, respon, pemulihan, dan pembelajaran pascakrisis. Strategi komunikasi yang diterapkan menitikberatkan pada transparansi informasi, empati terhadap korban, serta koordinasi lintas unit, terutama dengan Satgas PPKS. Teori yang digunakan dalam analisis adalah Situational Crisis Communication Theory (SCCT), yang menyesuaikan strategi komunikasi berdasarkan atribusi tanggung jawab publik terhadap organisasi. Penanganan dilakukan melalui press release, konferensi pers, dan publikasi tindakan institusional yang mendukung korban.

Kata kunci: Humas, Manajemen Krisis, Pelecehan Seksual, SCCT

Abstract

Crises within higher education institutions, such as sexual harassment cases, can significantly damage an institution's reputation if not handled appropriately. This study aims to examine the crisis management strategies implemented by the Public Relations Division of Universitas Negeri Surabaya (UNESA) in responding to a sexual harassment case that emerged in 2022. Using a descriptive qualitative approach, data were collected through in-depth interviews, documentation, and literature review. The findings reveal that UNESA's Public Relations employed a five-stage crisis management

process: problem identification, preparation, response, recovery, and post-crisis learning. The communication strategy emphasized transparency, empathy toward victims, and cross-unit coordination, especially with the Sexual Violence Prevention and Handling Task Force (Satgas PPKS). The analysis was guided by the Situational Crisis Communication Theory (SCCT), which aligns communication strategies with public attributions of responsibility toward the organization. The crisis response involved press releases, press conferences, and public dissemination of institutional actions to support victims.

Keywords: Public Relations, Crisis Management, Sexual Harassment, SCCT

PENDAHULUAN

Dalam era keterbukaan informasi seperti saat ini, media sosial telah menjadi saluran utama praktisi hubungan masyarakat (humas) dalam membangun komunikasi antara universitas dan para pemangku kepentingan karena memiliki pengaruh yang kuat dalam pembentukan opini secara luas. Bagi humas media sosial dapat membantu pekerjaannya untuk menjadi sarana komunikasi dua arah secara *real time* dan berkelanjutan. Selaras dengan hal tersebut, Cutlip, Center & Broom (2006) dalam (Zaxrie et al., 2024) berpendapat bahwa media sosial masih relevan digunakan sebagai alat bantu humas untuk membangun komunikasi langsung dan berkelanjutan dengan publiknya. Media sosial memiliki keunggulan dalam efisiensi penyebaran informasi kepada para pemangku kepentingan. Selain itu, media sosial juga dapat digunakan sebagai media monitoring dalam memantau perkembangan berita baik mengenai instansinya, keadaan lingkungan sekitar, ataupun *trend* terkini yang dapat digunakan untuk membuat program-program yang bermanfaat bagi peningkatan citra.

Namun media sosial juga bisa menjadi *boomerang* bagi praktisi humas karena dengan kecepatan arus informasi yang ada dapat membuat sebuah kasus negatif menjadi tersebar dengan cepat atau biasa disebut viral. Fenomena viralnya sebuah kasus yang menyangkut Universitas memberikan dampak buruk karena dapat menjadi sebuah krisis komunikasi yang mengancam reputasi universitas.

Krisis dalam perguruan tinggi dapat muncul dalam berbagai bentuk seperti kasus pelecehan seksual, plagiarisme, konflik internal, bahkan krisis yang disebabkan oleh pihak luar. Salah satu kasus yang mencerminkan situasi tersebut terjadi di Universitas Negeri Surabaya (UNESA) pada tahun 2022.

Di UNESA krisis terjadi dalam bentuk kasus pelecehan seksual yang dialami oleh mahasiswa. Kasus tersebut mencuat setelah akun @dear_unesacatcaller mengunggah konten yang berisi inisial pelaku yang melakukan pelecehan seksual kepada mahasiswinya pada tanggal 6 Januari 2022. Beberapa konten juga diunggah pada tanggal 7 dan 8 Januari yang berisi kronologi kasus pelecehan tersebut. Unggahan itu tentu mendapat perhatian oleh publik dan diberitakan oleh media massa.

Ketika kasus pelecehan di lingkungan universitas muncul di media sosial, maka publik akan memberikan tekanan kepada universitas untuk segera menindaklanjuti dengan cepat, transparan, dan keadilan kepada korban akan semakin besar. Dalam kondisi ini, UNESA tidak hanya dituntut untuk memberikan sanksi kepada pelaku berupa sanksi secara hukum dan administratif saja, melainkan tindakan yang dilakukan kepada korban juga akan menentukan bagaimana persepsi yang ada pada publik terhadap UNESA. Untuk itu, peran humas sangat diperlukan untuk menyelesaikan krisis komunikasi yang sedang terjadi.

Menurut Djanalis Djanaid dalam (Arinanda et al., 2018) menyebut fungsi dari humas dibagi menjadi dua, yakni fungsi konstruktif dan fungsi korektif:

1. Fungsi Konstruktif merupakan fungsi yang menjadikan humas sebagai pembuka jalan bagi institusi sebelum seluruh pihak instansi melaksanakan program atau kebijakan kepada masyarakat umum dan mengkondisikan publik sebelum pihak lain dalam internal institusi bertemu dan menjalin hubungan baik dengan publik.
2. Fungsi Korektif merupakan fungsi dalam menyelesaikan masalah - masalah yang muncul terkait dengan institusi.

Dalam menjalankan fungsi korektif, humas dapat melakukan manajemen krisis dengan mencakup perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi strategi manajemen krisis dalam menghadapi krisis yang terjadi. Kegagalan dalam menyelesaikan krisis secara cepat dan tepat dapat mengakibatkan rusaknya kepercayaan publik kepada Universitas bahkan dapat terjadi hal buruk lainnya seperti tuntutan dari internal dan eksternal Universitas.

Menurut Hanson (2005) manajemen krisis merupakan suatu praktik dalam kegiatan Publik Relation dengan membentuk suatu rencana atau strategi yang bertujuan untuk menghadapi krisis yang berpotensi terjadi dan dapat diprediksi (Suryani & Sagiyanto, 2018). Menurut Mitroff (2005) dalam (Kriyantono,

2015), terdapat lima tahapan dalam manajemen krisis: identifikasi, persiapan, respons, pemulihan, dan pembelajaran. Tahapan ini bersifat dinamis dan saling terkait satu sama lain.

Di lingkungan universitas, humas memiliki tanggung jawab strategis untuk menyusun komunikasi bagi organisasi dalam menghadapi krisis. Dalam situasi krisis seperti pelecehan seksual oleh dosen terhadap mahasiswi, peran humas tidak sekadar memberikan klarifikasi atau pernyataan resmi, tetapi juga mencerminkan sikap dan etika institusi dalam menanggapi masalah. humas harus mampu menyampaikan sikap tegas institusi yang berpihak kepada korban, melakukan investigasi objektif, serta memberikan sanksi terhadap pelaku sesuai peraturan yang berlaku.

Dalam perspektif komunikasi krisis, Coombs (2007) dalam (Kriyantono, 2014) memperkenalkan teori Situational Crisis Communication Theory (SCCT) yang menekankan pentingnya strategi komunikasi yang sesuai dengan jenis dan tingkat tanggung jawab organisasi terhadap krisis. SCCT menyarankan bahwa organisasi harus menyesuaikan strategi komunikasi berdasarkan sejauh mana publik memandang tanggung jawab organisasi dalam terjadinya krisis. Selain itu dalam SCCT juga memperhatikan Crisis Responsibility, Crisis History, Prior Reputations, Crisis Respons Strategies, Affect, Organization Reputation, dan Behavioral Intention.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif, yaitu metode penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat suatu objek. Penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan kondisi sebagaimana adanya berdasarkan data yang diperoleh di lapangan. Menurut Kim, H., Sefcik, J. S., & Bradway, C. (2016) metode deskriptif adalah metode penelitian yang difokuskan untuk menjawab pertanyaan mengenai siapa, dimana, apa, dan bagaimana kejadian tersebut berlangsung dan akhirnya memberikan kajian mengenai hal tersebut (Ruhansih, 2017).

Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan melakukan wawancara mendalam dan kajian literatur. Subjek pada penelitian ini adalah pihak humas Universitas Negeri Surabaya.

Teknik analisis data yang digunakan yaitu model Miles dan Huberman yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, dan verifikasi (Pudjiastuti, 2019). Kemudian untuk menguji kredibilitas data dilakukan pengecekan dengan triangulasi. Triangulasi merupakan gagasan untuk melihat sesuatu dari berbagai sudut pandang, untuk meningkatkan akurasi data (Sugiyono, 2007).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Humas UNESA tentu telah melakukan upaya - upaya manajemen isu sebelumnya untuk menganalisis situasi yang terjadi agar mempersiapkan diri dari krisis yang tidak dapat dihindarkan. Pada krisis yang

disebabkan oleh pelecehan seksual, Humas UNESA telah berkoordinasi dengan tim Satuan Tugas Pencegahan dan penanganan kekerasan seksual (Satgas PPKS) UNESA. Selain itu, manajemen media dalam bentuk menjalin relasi baik dengan media massa juga dapat dilakukan untuk mengurangi dampak yang dapat ditimbulkan saat terjadinya krisis.

1. Identifikasi masalah

Universitas Negeri Surabaya (UNESA) melakukan identifikasi masalah sebelum masalah tersebut viral di media sosial, karena pada dasarnya kasus pelecehan seksual akan diselesaikan secara tertutup karena berbeda dengan kasus lain, kasus pelecehan seksual memiliki etika dan kode etik yang tidak dapat dilanggar.

Identifikasi masalah juga dilakukan dengan melakukan media monitoring di berbagai media sosial. Penggalan informasi yang ada di media sosial tersebut dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui sentimen dari publik dan mengetahui opini dan argumen yang sedang diperbincangkan terkait masalah tersebut. Hal ini dilakukan untuk mengetahui apa sebenarnya yang diharapkan publik mengenai respon yang akan diberikan oleh UNESA sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam terjadinya krisis.

2. Persiapan

Pada tahap persiapan, Humas UNESA telah mengumpulkan data dari upaya

media monitoring di media massa dan media sosial terkait krisis yang tengah dialami. Hasil data tersebut kemudian digunakan untuk membuat strategi yaitu pembuatan press release, press conference, pembentukan tim satuan tugas (satgas), penyebaran informasi melalui satu pintu, pemberian sanksi kepada pelaku, dan melakukan recovery setelah evaluasi.

Pada tahapan persiapan ini, keterlibatan pimpinan sangat diperlukan mengingat humas merupakan representasi dari organisasi, dalam hal ini UNESA, maka segala keputusan dan langkah yang diambil perlu persetujuan dari pimpinan yaitu Rektor selaku pimpinan tertinggi di sebuah Universitas.

Humas sebagai *media relation* juga berfokus pada para *stakeholder* terkait seperti kepolisian daerah dan tim psikolog rumah sakit, agar *statement* yang diberikan sama dengan informasi yang disampaikan oleh Humas UNESA. Untuk itu, komunikasi dengan *stakeholder* perlu dilakukan secara intens untuk menghindari informasi yang simpang siur di publik.

3. Respon

Humas UNESA pada tahap ini melakukan beberapa tindakan untuk merespon krisis yang sedang dihadapi, tindakan - tindakan tersebut berupa *press release*. *Press release* yang

dikeluarkan Humas UNESA menekankan tiga aspek utama: penjelasan mengenai langkah investigasi yang sedang berlangsung, empati kepada korban, serta komitmen universitas untuk menindaklanjuti kasus sesuai ketentuan hukum.

Pada *press release* pertama yang dikeluarkan Humas UNESA pada tanggal 10 Januari 2022 di akun Instagram dan website Universitas, UNESA memberikan pernyataan sikap terkait kasus yang sedang terjadi. Upaya yang dilakukan yaitu membentuk tim investigasi yang terdiri dari gabungan unsur jurusan, satgas PPKS untuk mengusut kasus tersebut dan melakukan pemanggilan kepada terduga pelaku untuk dimintai keterangan atas kasus yang sedang terjadi.

Pada *press release* kedua yang dikeluarkan oleh Humas UNESA pada tanggal 14 Januari 2022 menyampaikan perkembangan kasus yang menjelaskan mengenai tim investigasi yang tengah melakukan pendalaman kasus untuk memberikan informasi dan data yang akan digunakan untuk mengambil keputusan atas hukuman yang akan diberikan kepada pelaku. Pada *press release* ini, Humas UNESA memberikan rasa empati kepada korban yang mengalami pelecehan seksual di lingkungan Universitas. Dengan *press release* ini, UNESA

memiliki waktu untuk melakukan penanganan sekaligus dapat meredam opini publik sampai keputusan sanksi yang akan diberikan kepada pelaku dikeluarkan.

Pada press release ketiga, UNESA memberitahukan bahwa tim investigasi telah melakukan penelusuran kasus secara mendalam dan telah mengambil keputusan untuk memberikan sanksi kepada pelaku. Seperti yang telah menjadi komitmen UNESA dalam menghadapi krisis yakni dengan mengedepankan prinsip responsif, maka dari itu hukuman yang diberikan kepada pelaku telah disesuaikan dengan hukum yang berlaku.

Press conference dilakukan Humas UNESA karena mempertimbangkan krisis yang terjadi telah ramai diperbincangkan oleh publik di media sosial. Karena viralitas ini membuat wartawan dari berbagai media massa datang ke UNESA untuk mencari informasi mengenai kasus yang sedang terjadi. Press conference dilakukan untuk menyampaikan informasi kepada wartawan sebagai bentuk keterbukaan informasi oleh humas. Selain itu, Press conference dilakukan untuk memberikan respon organisasi terhadap kasus yang sedang dihadapi.

Upaya yang dilakukan berfokus kepada korban yang mengalami

pelecehan seksual, ini adalah upaya utama karena pada saat terjadi kasus pelecehan seksual hal yang utama adalah dengan memberikan pendampingan dan konseling kepada korban. Upaya inilah yang akan memberikan rasa aman dan percaya terhadap organisasi dalam menangani kasus kekerasan seksual yang terjadi.

Humas UNESA memberikan pendampingan secara hukum, psikologis, dan agama kepada korban dengan cara memberikan psikolog terbaik untuk mendampingi korban, menjaga kerahasiaan identitas korban, memberikan motivasi. Untuk memberikan rasa percaya dan obyektivitas, Humas UNESA juga bekerja sama dengan psikolog independen dan pihak kepolisian.

4. Pemulihan

Ada beberapa cara yang dilakukan Humas UNESA dalam upaya *recovery* yaitu dengan menyebarkan berita positif mengenai prestasi yang diraih oleh Universitas Negeri Surabaya melalui media sosial dan website.

UNESA juga terus melakukan edukasi – edukasi kepada seluruh sivitas akademika mengenai pelecehan seksual agar bersama – sama menjaga dan mengantisipasi terjadinya pelecehan seksual. Edukasi tersebut berupa pembentukan duta anti kekerasan seksual, seminar yang

membahas mengenai tindakan yang memiliki tanda - tanda akan terjadinya pelecehan seksual, dan konten edukasi atas pelecehan seksual dan upaya pencegahannya.

5. Pembelajaran

Humas UNESA mendapatkan pembelajaran yang berharga pada saat menghadapi krisis yang terjadi, pengetahuan akan hukum dan undang - undang yang berlaku sangat dibutuhkan dalam menghadapi permasalahan yang berkaitan dengan kasus pelecehan seksual. Kasus pelecehan seksual merupakan kasus yang sangat sensitif dan memerlukan penanganan yang sangat hati - hati karena memiliki beberapa etika yang tidak boleh dilanggar baik untuk korban maupun pelaku.

Pembelajaran juga memberikan dampak positif untuk pengembangan kebijakan Universitas mengenai Standart Operasional Prosedur (SOP) pada saat mitigasi hingga penanganan krisis. Mengingat jumlah sivitas UNESA yang mencapai puluhan ribu orang akan menjadi tantangan tersendiri dalam melakukan pengawasan dan pencegahan kasus serupa.

Analisis *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) Pada Krisis Atas Kasus Pelecehan Seksual di UNESA

Situational Crisis Communication Theory yang dikembangkan W. Timothy Coombs

memiliki beberapa elemen yang digunakan dalam membuat perencanaan manajemen krisis serta penanganan dan penyelesaiannya. Elemen - elemen tersebut terdiri dari Crisis Responsibility, Crisis History, Prior Reputations, Crisis Respons Strategies, Affect, Organization Reputation, dan Behavioral Intention.

Crisis Responsibility merupakan tingkat tanggung jawab organisasi terhadap krisis yang terjadi dan merupakan faktor utama dalam menentukan strategi komunikasi dalam penanganan krisis. Universitas Negeri Surabaya (UNESA) termasuk kedalam Intentional Crisis yaitu krisis yang muncul akibat kelalaian atau kesalahan yang dibuat oleh anggota internal organisasi. Pada kasus UNESA, krisis yang terjadi merupakan kesalahan yang dilakukan oleh dosen (internal UNESA) sehingga krisis tersebut dapat diartikan sebagai kesalahan yang dilakukan oleh organisasi.

Intentional Crisis mengakibatkan beban tanggung jawab yang ditanggung oleh organisasi menjadi tinggi. Oleh karena itu, menurut SCCT, UNESA harus memberikan tanggapan yang menunjukkan sikap akomodatif seperti permintaan maaf, pemberian kompensasi. Sikap itu telah dilakukan oleh UNESA dengan memberikan sanksi kepada pelaku, permintaan maaf dan apresiasi kepada pihak yang telah melaporkan tindakan tersebut, pendampingan terhadap korban, dan menjalin komunikasi melalui media.

Hasil analisis menunjukkan bahwa krisis terjadi akibat kesalahan yang dilakukan oleh pihak internal UNESA, terlebih pelaku merupakan seorang pengajar dan pembimbing skripsi korban. Jika tidak ditangani dengan tepat, maka akan ada ketakutan dari mahasiswi dan reaksi lainnya dari berbagai pihak yang dapat berdampak buruk bagi seluruh pihak terkait.

Elemen berikutnya adalah Crisis History, merupakan elemen yang menganalisis apakah organisasi pernah mengalami krisis yang sama atau serupa di masa lalu. Crisis History penting untuk diketahui dalam menyusun strategi komunikasi karena jika krisis yang terjadi telah terjadi di masa lalu maka publik akan menganggap organisasi tidak kompeten dalam menangani krisis serupa atau organisasi dianggap tidak serius dalam berbenah diri untuk mencegah krisis serupa.

Dari wawancara yang dilakukan dengan Direktur Humas dan Informasi Publik UNESA, Vinda Maya Setianingrum, krisis ini merupakan krisis yang pertama kali dialami oleh UNESA. Menurutnya kasus - kasus pelecehan seksual akan ditangani pertama kali oleh PPKS UNESA dan dilakukukan dengan menjaga kerahasiaannya.

Hasil penelusuran peneliti dari mesin pencari Google, UNESA memang sebelumnya tidak pernah mengalami krisis mengenai kasus pelecehan seksual. Meskipun begitu, UNESA sebelumnya telah mengalami krisis mengenai dugaan bullying pada saat masa orientasi mahasiswa pada tahun 2021. Dilihat dari kronologinya, kasus tersebut juga termasuk

kedalam Intentional Crisis karena krisis diakibatkan oleh kesalahan salah satu panitia Pengenalan Kehidupan Kampus Mahasiswa Baru (PKKMB).

Hasil analisis pada elemen Crisis History menjelaskan jika UNESA belum pernah mengalami krisis yang berhubungan dengan kasus pelecehan seksual namun memiliki sejarah krisis pada kasus lainnya dalam waktu yang berdekatan. Hal tersebut membuat organisasi dianggap memiliki banyak permasalahan.

Elemen Prior Relations merupakan kualitas hubungan organisasi dengan para pemangku kepentingan sebelum terjadinya krisis. Pada saat krisis terjadi, UNESA memiliki hubungan yang baik dengan beberapa pemangku kepentingan terkait. Dari pernyataan Vinda, pada saat krisis terjadi, UNESA bekerja sama dengan RS Wiyung Sejahtera dalam memberikan pendampingan psikologis kepada korban karena dianggap bahwa dengan menggunakan psikolog pihak eksternal memberikan independensi pada saat melakukan pendampingan.

Selain itu, pada saat krisis terjadi, UNESA juga melibatkan pihak kepolisian untuk memberikan perlindungan hukum kepada korban. Pihak kepolisian melalui Unit Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) Satreskrim Polrestabes Surabaya mendatangi UNESA untuk mengklarifikasi terkait kebenaran berita yang tersebar. Pihak kepolisian juga menyarankan agar membuat laporan ke Mapolrestabes Surabaya.

Hasil analisis menunjukkan keterlibatan pemangku kepentingan eksternal dalam penyelesaian krisis bertujuan untuk menjawab kekhawatiran publik terhadap satuan tugas yang dibentuk oleh UNESA akan menutupi kasus tersebut. Melibatkan pihak eksternal juga wujud organisasi dalam menyikapi krisis secara pro korban.

Crisis Respon Strategy bertujuan untuk menentukan tanggapan organisasi terhadap krisis yang terjadi. Hasil analisis menunjukkan bahwa UNESA memilih strategy Rebuild. Strategi Rebuild dapat digunakan untuk memperbaiki reputasi organisasi yang telah tercoreng akibat dari adanya krisis. Bentuk dari Rebuild Strategy dapat berupa permintaan maaf, pemberian kompensasi, dan perbaikan untuk mencegah krisis serupa terjadi kembali.

Pada kasus pelecehan seksual, UNESA merespon dengan menyebarkan press release di website dan media sosial. UNESA juga belajar dari Crisis History untuk dapat menentukan apakah cukup menggunakan press release saja atau perlu mengadakan press conference bersama media. Dengan pengalaman tersebut, UNESA memilih untuk melakukan press conference juga yang dihadiri oleh wartawan media massa. Hal itu dilakukan untuk menunjukkan transparansi dalam menyikapi krisis dan menyampaikan komunikasi yang dapat menarik simpati dari publik.

Selain itu, pemberian sanksi terhadap pelaku juga dilakukan UNESA untuk menjawab spekulasi yang ada di publik bahwa UNESA tidak tegas dalam memberikan

hukuman kepada pelaku. Anggapan adanya spekulasi tersebut didapat dari media monitoring yang dilakukan secara berkala selama krisis.

Pendampingan terhadap korban juga dilakukan oleh UNESA dibantu dengan Satgas PPKS UNESA dan psikolog untuk mendampingi korban. UNESA juga memberikan apresiasi yang telah melaporkan dan berani untuk menyampaikan kasus tersebut. Hal itu disampaikan melalui rilis di media sosial dan website. Selain itu, UNESA juga mempublikasikan prestasi - prestasi untuk menyeimbangkan pemberitaan negatif dan membuat program-program yang dapat mendukung pencegahan kasus pelecehan seksual terjadi kembali.

Hasil analisis menunjukkan UNESA menggunakan strategi Rebuild dengan membuat press release, press conference, dan memberikan pendampingan kepada korban serta pemberian sanksi kepada pelaku. Selain itu, untuk mendukung strategi Rebuild, UNESA juga menggunakan strategi Bolstering dalam upaya memperkuat citra positif UNESA pada publik. Beberapa hal yang dilakukan adalah dengan ingratiation yaitu dengan memberikan apresiasi kepada seluruh pihak yang telah turut serta dalam mengawal kasus tersebut.

Elemen Organization Reputation dan Behavior Intentions melihat pengaruh krisis terhadap reputasi organisasi dan tindakan publik pasca krisis. Dalam hal ini peneliti tidak menemukan riset yang pasti untuk mengukur reputasi UNESA setelah krisis dan tindakan

publik terhadap UNESA. Tetapi, menurut Vinda setelah krisis tersebut muncul, para sivitas akademika UNESA lebih sadar akan hal-hal yang dapat memicu terjadinya pelecehan seksual seperti saling mengawasi ketika di suatu ruangan hanya ada dua orang saja atau berkegiatan melebihi jam operasional universitas. Selain itu, mahasiswa juga sudah lebih memahami bagaimana alur pelaporan jika menemukan tindakan-tindakan yang mengarah kepada pelecehan seksual.

Pada Behavior Intentions jumlah pendaftar mahasiswa baru UNESA tidak mengalami penurunan pasca krisis terjadi, sebaliknya pendaftar mahasiswa baru di UNESA meningkat 9.759 pendaftar.

PENUTUP

Kesimpulan

Implementasi *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) dalam melakukan manajemen krisis yang dilakukan oleh Humas Universitas Negeri Surabaya (UNESA) dapat dikatakan telah melakukannya dengan baik. Humas UNESA melakukan upaya-upaya dengan memperhatikan faktor-faktor seperti pada elemen yang ada di SCCT. Elemen yang digunakan meliputi Crisis Responsibility, Crisis History, Prior Reputations, Crisis Respons Strategies, Organization Reputation, dan Behavioral Intention.

Pada crisis responsibility UNESA menyadari bahwa krisis tersebut merupakan kesalahan yang dilakukan oleh pihak internal sehingga tanggung jawab yang diambil akan

lebih tinggi. Pada crisis history, UNESA pertama kali mengalami kejadian tersebut sehingga tidak menambah tekanan dari pihak eksternal terhadap krisis yang terjadi.

Pada crisis respon strategies, UNESA menggunakan strategi rebuild dan bolstering yang merupakan strategi rekomendasi dari SCCT. Strategi rebuild merupakan langkah untuk membangun kembali reputasi UNESA setelah terdampak krisis. Untuk menunjang strategi yang telah dilaksanakan, UNESA juga menggunakan strategi bolstering dengan mempublikasikan tindakan-tindakan yang dilakukan UNESA dalam upaya memberantas dan mencegah kasus serupa kembali terjadi. Selain itu, publikasi atas prestasi-prestasi yang telah diraih oleh UNESA dilakukan untuk mengingatkan publik kembali atas hal positif yang telah dilakukan oleh UNESA sebelum krisis terjadi.

Pada organization reputation dan behavior intention menunjukkan publik masih percaya kepada UNESA dengan jumlah pendaftar mahasiswa baru di UNESA meningkat. Kesadaran sivitas akademika dalam ikut serta mengawasi tindakan-tindakan yang dapat menimbulkan hal negatif cenderung meningkat.

Saran

Penelitian yang dilakukan oleh penulis masih memiliki kekurangan pada kepenulisan hingga hasil dari penelitian. Peneliti setelahnya diharapkan dapat menggali lebih dalam mengenai implementasi SCCT dalam manajemen krisis Humas UNESA atau instansi

lain dalam mengatasi kasus pelecehan seksual sehingga mendapatkan deskripsi mengenai strategi manajemen krisis sehingga mendapatkan hasil yang lebih maksimal.

Selain itu penelitian ini memberikan bukti bahwa SCCT merupakan sebuah teori yang masih relevan untuk digunakan sebagai pedoman dalam membuat manajemen krisis di perguruan tinggi. Maka dari itu diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat membahas mengenai implementasi SCCT pada krisis dalam bidang lainnya diluar krisis yang terjadi di perguruan tinggi.

Krisis seringkali tidak dapat diprediksi kedatangannya, sebagai seorang praktisi dalam bidang kehumasan sebaiknya mempersiapkan diri untuk menghadapi krisis yang akan datang. Sebagai seorang praktisi humas, banyak sekali bidang disiplin ilmu yang perlu diketahui mengingat salah satu tugas dari humas adalah menjembatani arus informasi internal dengan eksternal, dan menjadi juru bicara ketika menghadapi krisis demi terciptanya konsistensi informasi.

Selain itu, pelatihan dalam menangani krisis juga perlu dilakukan dengan memperbanyak jenis kasus yang memiliki kemungkinan terjadi pada organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (Edisi Pertama). Syakir Media Press.

Akhyar, D. M., & Pratiwi, A. S. (2019). *Media Sosial dan Komunikasi Krisis : Pelajaran dari Industri Telekomunikasi di*

Indonesia. *Jurnal Ilmu Komunikasi ULTIMACOMM*, 11(1), 35–52.

Arfani, F., & Irawan, W. (2022). Unesa selidiki dugaan kekerasan seksual oleh dosen. *Antara News.Com*.
<https://www.antaraneews.com/berita/2634781/unesa-selidiki-dugaan-kekerasan-seksual-oleh-dosen>

Arinanda, T. T., Komunikasi, F., Proses, F., & Masalah, P. (2018). *PERAN HUMAS PT . RINJANI KARTANEGARA DALAM MELAKSANAKAN PROGRAM CSR (CORPORATE SOSIAL RESPONSIBILITY) DI DESA BAKUNGAN KUTAI*. 6(1), 203–215.

Aritonang, A. W. (2019). *STRATEGI MANAJEMEN ISU HUMAS UNIVERSITAS GADJAH MADA DAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN DALAM MENGHADAPI ISU NEGATIF*.

Coombs, W. T. (2007). Protecting Organization Reputations During a Crisis: The Development and Application of Situational Crisis Communication Theory. *Corporate Reputation Review*, 10(3), 163–176.
<https://doi.org/10.1057/palgrave.crr.1550049>

Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2009). *Effective Public Relations*. Pearson Education.

Ersa, L. F., Akbar, M., & Sultan, M. I. (2024). *Analisis Manajemen Krisis Dalam Public Relations: Kasus Pemasangan Kamera*

- Tersembunyi Di Uin Alauddin Makassar. *Jurnal Ilmu ...*, 9(3).
<http://jurnalilmukomunikasi.uho.ac.id/index.php/journal/article/view/254%0>
[Ahttps://jurnalilmukomunikasi.uho.ac.id/index.php/journal/article/download/254/156](https://jurnalilmukomunikasi.uho.ac.id/index.php/journal/article/download/254/156)
- Ihsan, D. (2022). *Unesa Sikapi Kasus Dosen Hukum yang Jadi Pelaku Kekerasan Seksual*. Kompas.Com.
[https://www.kompas.com/edu/read/2022/01/11/163002571/unesa-sikapi-kasus-dosen-hukum-yang-jadi-pelaku-kekerasan-seksual#:~:text=KOMPAS.com-Universitas Negeri Surabaya \(Unesa\)](https://www.kompas.com/edu/read/2022/01/11/163002571/unesa-sikapi-kasus-dosen-hukum-yang-jadi-pelaku-kekerasan-seksual#:~:text=KOMPAS.com-Universitas Negeri Surabaya (Unesa))
- Kriyantono, R. (2014). *Teori - Teori Public Relation Perspektif Barat & Lokal: Aplikasi Penelitian dan Praktik*. KENCANA.
- Kriyantono, R. (2015). *PUBLIC RELATIONS, ISSUE & CRISIS MANAGEMENT : Pendekatan Critical Public Relations, Etnogrifi Kritis & Kualitatif*. Prenanda Media Group.
- Martha, S., Roem, El. R., & Sarmiati. (2023). Strategi Komunikasi Public Relations Dalam Mengatasi Isu Negatif Pada Penerimaan KIP-K. *Ilmu Administrasi Dan Sosial*, 12(1), 42-50.
- Nasution, A. F. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif* (Edisi Pert). Harfa Creative.
- Ningsih, A. S., & Dewi, P. A. R. (2021). Manajemen krisis humas Universitas Negeri Surabaya dalam menangani kasus bullying PKKMB online Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya. *Commercium*, 04(02), 172-182.
<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/Commercium/article/view/41938>
- Pudjiastuti, S. R. (2019). *Penelitian Pendidikan* (Edisi Pert). Graha Ilmu.
- Ruhansih, D. S. (2017). EFEKTIVITAS STRATEGI BIMBINGAN TEISTIK UNTUK PENGEMBANGAN RELIGIUSITAS REMAJA (Penelitian Kuasi Eksperimen Terhadap Peserta Didik Kelas X SMA Nugraha Bandung Tahun Ajaran 2014/2015). *QUANTA: Jurnal Kajian Bimbingan Dan Konseling Dalam Pendidikan*, 1(1), 1-10.
<https://doi.org/10.22460/q.v1i1p1-10.497>
- Segarwati, Y., & Rakhmaniar, A. (2021). Strategi Humas Pemerintah Kota Bandung dalam Menangani Krisis Pandemi Covid-19. *Jurnal Komunikasi Nusantara*, 3(2), 119-128.
<https://doi.org/10.33366/jkn.v3i2.79>
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suryani, I., & Sagiyanto, A. (2018). Strategi Manajemen Krisis Public Relations PT Blue Bird Group. *Communication*, 9(1), 103.
<https://doi.org/10.36080/comm.v9i1.62>

- Yulianti, W., & Boer, R. F. (2020). Manajemen krisis public relations dalam menangani penolakan imunisasi measles rubella. *PRofesi Humas Jurnal Ilmiah Ilmu Hubungan Masyarakat*, 4(2), 290. <https://doi.org/10.24198/prh.v4i2.23700>
- Zaxrie, S. A., Rina, N., Thoibah, S., Putri, K., & Sosial, M. (2024). PERAN MEDIA SOSIAL SEBAGAI SALURAN KOMUNIKASI DIGITAL DALAM KEHUMASAN THE ROLE OF SOCIAL MEDIA AS A DIGITAL. 3(1), 26-39.
- Zellatifanny, C. M., & Mudjiyanto, B. (2018). The type of descriptive research in communication study. *Jurnal Diakom*, 1(2), 83-90.
- Zulkhairi, Z., Arneliwati, A., & Nurchayati, S. (2019). Studi Deskriptif Kualitatif: Persepsi Remaja Terhadap Perilaku Menyimpang. *Jurnal Ners Indonesia*, 9(1), 145. <https://doi.org/10.31258/jni.8.2.145-157>