

**PERAN HUMAS DALAM MENINGKATKAN REPUTASI UNIVERSITAS
ANDALAS
(STUDI MANAJEMEN KRISIS DI TAHUN 2016-2017)**

**Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan guna Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas**

SKRIPSI

**Oleh:
Intan Rahma Putri
1310861020**



Dosen Pembimbing:

Yesi Puspita, S.Sos, M.Si

Novi Elian, SP, M.Si

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2018**

ABSTRAK
**PERAN HUMAS DALAM MENINGKATKAN REPUTASI UNIVERSITAS
ANDALAS**

(Studi Manajemen Krisis di Tahun 2016-2017)

Oleh:

INTAN RAHMA PUTRI

1310861020

Pembimbing

Yesi Puspita, S.Sos, M.Si

Novi Elian, SP, M.Si

Penelitian ini membahas tentang bagaimana peran humas dalam sebuah institusi untuk meningkatkan reputasi institusinya. Dalam hal ini meningkatkan reputasi dilihat melalui peran humas Universitas Andalas dalam menyelesaikan krisis yang terjadi di Universitas Andalas pada tahun 2016-2017. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja humas Universitas Andalas dalam menghadapi manajemen krisis di Universitas Andalas tahun 2016-2017.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Pendekatan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Sub Bagian Humas dan Staff Senior Humas Universitas Andalas. Untuk mendapatkan informan penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*. Model manajemen krisis yang digunakan untuk mengetahui tahapan dan penyelesaian krisis, peneliti menggunakan model tahapan krisis oleh Steven Fink. Peneliti menggunakan triangulasi data dalam teknik validitas data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran humas Universitas Andalas mengacu kepada konsep Dozier dan Broom. Dilihat dari empat peran yang dikemukakan, humas hanya bisa melaksanakan dua peran yaitu, sebagai fasilitator komunikasi dan teknisi komunikasi. Berdasarkan studi manajemen krisis, krisis yang terjadi pada tahun 2016 termasuk kepada tipe krisis bertahan. Pada tahun 2017 termasuk kepada tipe krisis yang bersifat segera. Sesuai dengan model tahapan krisis oleh Steven Fink, krisis yang terjadi di Universitas Andalas diselesaikan oleh humas Universitas Andalas, dengan mengelompokkan kepada tahapan krisis yaitu, tahap prodromal, tahap akut, tahap kronik, dan tahap resolusi.

Kata Kunci : Manajemen Krisis, Universitas Andalas, Humas Universitas Andalas, Model Tahapan Krisis Steven Fink



ABSTRACT

THE ROLE OF PUBLIC RELATION IN IMPROVING THE REPUTATION OF THE ANDALAS UNIVERSITY

(Study of Crisis Management in the Year 2016-2017)

By:

INTAN RAHMA PUTRI
1310861020

Advisor

Yesi Puspita, S.Sos, M.Si

Novi Elian, SP, M.Si

This research discusses how the role of public relations in an institution to improve the reputation of the institution. In this case, the reputation increase is seen through the public relations role of Andalas University in solving the crisis that occurred at Andalas University in 2016-2017. This research is intended to determine the performance of the public relations of Andalas University in the face of crisis management at the University of Andalas in 2016-2017.

The method used in this study is a qualitative method. The approach in this research is using a qualitative descriptive approach. Data collection techniques used in this study are observation, interview and documentation. Informants in this study are the Head of Sub Public Relations and Senior Staff of Public Relations of Andalas University. To obtain informant research using purposive sampling technique. The crisis management model used to determine the stages and the completion of the crisis, the researcher uses a model of crisis stages by Steven Fink. Researchers used triangulation of data in the technique of data validity.

The result showed that the role of the public relations of Andalas University refers to the concept of Dozier and Broom. Viewed from the four roles put forward, public relations can only carry out two roles that is, as a communication facilitator and communication technician. Based on the study of crisis management, the crisis that occurred in 2016 included the type of crisis persist. In 2017, including the type of crisis that is immediate. According to Steven Fink crisis model, the crisis at Andalas University is resolved by the public relations of Andalas University, by grouping to the stage of crisis that is, prodromal stage, acute stage, chronic stage, and stage of resolution.

**Keywords : Crisis Management, Andalas University, Public Relation
University Andalas, Steven Fink Stage Crisis Model**