

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberadaan Humas atau *Public Relation* (PR) pada masa sekarang ini sangat dibutuhkan oleh semua jenis organisasi, baik organisasi profit maupun non profit, seperti organisasi perusahaan ataupun institusi. Hal ini juga berlaku untuk organisasi institusi pendidikan seperti Universitas Andalas. Secara garis besar peran humas adalah sebagai komunikator sebuah organisasi kepada pihak internal maupun eksternal organisasi. Humas dalam sebuah institusi pendidikan merupakan bagian yang sangat penting. Seperti dalam rangka membangun citra, meningkatkan reputasi, tugas penyebaran informasi, kebijakan, program dan kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh institusi tersebut.

Humas merupakan sebuah fungsi manajemen yang membangun serta menjaga hubungan baik dan bermanfaat antara organisasi dengan publiknya, yang pada akhirnya akan memberikan pengaruh terhadap kesuksesan atau kegagalan organisasi. Humas di dalam institusi pendidikan harus menciptakan komunikasi yang baik dengan publiknya, baik publik di dalam perusahaan maupun publik di luar perusahaan. Komunikasi ini yang nantinya akan berpengaruh pada kesuksesan atau kegagalan organisasi.

Universitas Andalas disingkat dengan Unand, sejak awal berdiri sampai saat ini, berhasil bersaing dengan Universitas lain yang ada di Indonesia. Rektor

Universitas Andalas saat ini adalah Prof. Dr. Tafdil Husni, SE, MBA. Majalah Tempo pada tahun 2009 menempatkan Unand di peringkat ke-14 atau posisi pertama di luar pulau Jawa dalam analisisnya terhadap kapasitas alumninya yang diserap oleh dunia usaha. *Webometrics* menobatkan Unand sebagai 100 perguruan tinggi terbaik di ASEAN (peringkat ke-26 di Indonesia) setelah itu naik peringkat ke-8 di Indonesia terbaik di luar Pulau Jawa pada Januari 2011. Tahun 2015 dan 2016 Universitas Andalas mendapatkan peringkat pertama di Sumbar sebagai keterbukaan informasi publik kategori Perguruan Tinggi Negeri atau Swasta (www.unand.ac.id).

Pada tahun 2014, Unand mendapat akreditasi institusi dengan peringkat A dan masuk klaster Perguruan Tinggi Mandiri dalam bidang penelitian. Publikasi dosen Unand yang terindeks *Scopus* pada 2014 mengalami peningkatan dua kali lipat dari tahun 2013. Dalam bidang lingkungan kampus, Unand bertengger pada peringkat ke-8 di Indonesia berdasarkan *UI Green Metric World Class University* bersamaan dengan penghargaan upaya penghijauan kampus dari Menteri Kehutanan Republik Indonesia pada tahun 2011(www.unand.ac.id).

Dilihat dari banyaknya prestasi yang dicapai oleh Universitas Andalas, merupakan bentuk peran aktif dari pimpinan dan humas. Prestasi yang telah diraih oleh Universitas Andalas ini, dapat meningkatkan minat publik eksternal untuk menjadikan Universitas Andalas sebagai pilihan mereka dalam melanjutkan pendidikan. Prestasi ini tidak berhenti sampai disini saja, tetapi akan terus ditingkatkan. Walaupun telah banyak prestasi yang diraih, pada saat melakukan

kegiatan *job training* di humas Universitas Andalas, peneliti menemukan fakta-fakta dilapangan. Pada tahun 2016 Universitas Andalas mengalami permasalahan yang menimbulkan sebuah krisis.

Terdapat permasalahan yang terjadi yaitu maraknya pencurian sepeda motor dilingkungan Universitas. Kasus ini mengakibatkan mahasiswa merasa tidak aman saat meninggalkan kendaraannya dilingkungan Universitas. Sejumlah mahasiswa yang tergabung di Unit Kegiatan Mahasiswa yaitu Pengenalan Hukum dan Politik (UKM PHP) mengadakan audiensi sebagai langkah awal, namun mereka merasa tidak ada jawaban pasti dari pimpinan, mereka berencana melaporkan Universitas Andalas ke Ombudsman, terkait maraknya pencurian sepeda motor di lingkungan Universitas.

Ombudsman ini adalah sebuah badan yang dibentuk oleh pemerintah yang tujuannya untk menerima keluhan dari masyarakat mengenai hal-hal yang tidak berjalan sebagaimana mestinya. Hal ini dilakukan agar pihak Universitas lebih memperhatikan keamanan, karena mahasiswa merasa selama ini kasus pencurian sepeda motor kurang diperhatikan oleh pihak Universitas. Informasi pencurian sepeda motor ini pemberitaannya telah beredar di koran lokal, seperti berikut:



Mahasiswa Mengeluh, Sudah 206 Sepeda Motor Hilang di Unand

Posted By [Singgalang Padang](#) - 29 Oktober 2016 378 Komentar Dinonaktifkan



Unand (net)

PADANG –Tercatat 206 sepeda motor hilang di kawasan kampus Universitas Andalas (Unand) sejak 2012 hingga 2016. Data tersebut diperoleh dari jumlah laporan yang masuk ke Polsek Pauh, Padang.

"Itu yang dilaporkan ke Polisi. Diyakini banyak curanmor di kawasan kampus Unand yang tidak dilaporkan oleh korban," kata Ketua UKM Pengenalan Hukum dan Politik Unand, Ridho ketika menggelar jumpa pers di Sekretariat UKM tersebut, Jumat (28/10).

Jika seluruh korban melapor, maka angkanya mungkin akan naik 200 persen, karena paling tidak tiga kali sehari ada satu motor yang hilang.

"Itu diketahui dari informasi yang disebar korban melalui media sosial setiap kali kehilangan. Satu kali tiga hari ada saja yang membagikan info kehilangan sepeda motor," katanya.

Pengurus UKM PHP, Anton mengatakan, sebagian korban tidak melapor karena dirundungi rasa pesimis.

Selain motor, juga banyak hilang helm milik mahasiswa, mau pun pengunjung yang datang ke Unand, kaca spion dan asesoris sepeda motor lainnya.

Persoalan tersebut sudah lama dibicarakan PKM PHP dengan pihak rektorat. Mulai dari kepemimpinan lama hingga kepemimpinan rektor sekarang. Namun hingga kini mereka menilai tidak ada tindakan yang bisa mengatasi persoalan tersebut.

Sementara itu Rektor unand, Prof Tafdil Husni mengatakan, kasus pencurian motor sebenarnya telah berkurang.

"Saya tuidak tahu dari mana mereka dapat data," katanya.

Unand telah bekerjasama dengan pihak polisi. Intel berpakaian preman selalu ada di kampus setiap hari, dan gembong curanmor tersebut sudah ditembak.

Dia juga mengatakan, kasus curanmor banyak terjadi karena kelalaian korban. Banyak motor hilang karena kunci tertinggal di sepeda motor, korban parkir di tempat sepi, serta di tempat yang tidak ada pos pengamanannya.

Ia mengimbau kewaspadaan mahasiswa. Soal peningkatan pengamanan memang terus dilakukan.

"Sekarang kami sedang mencari lokasi yang pas untuk di pasang CCTV. Fakultas Ekonomi sekarang sudah akan dipasang CCTV," katanya. (defil)

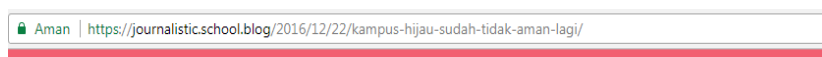
Gambar 1.1 Berita Pencurian Sepeda Motor di Universitas Andalas Sumber: <https://hariansinggalang.co.id/mahasiswa-mengeluh-sudah-206-sepeda-motor-hilang-di-unand/>

Peneliti mendapatkan data dari Kapolsek Pauh, pada tahun 2016 terdapat 44 unit sepeda motor yang telah hilang, datanya sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Pencurian Sepeda Motor Tahun 2016

No	Tahun	Jumlah Pencurian Sepeda Motor
1	2016	44

Selain itu, peneliti juga menemukan sebuah blog yang bertuliskan tentang artikel mengenai keamanan di Universitas Andalas. Blog ini adalah milik salah satu mahasiswa Universitas Andalas, dan diposting pada tanggal 22 Desember 2016 yang mengungkapkan bahwa, keamanan di Universitas Andalas sudah sangat longgar dan tidak terjamin lagi, seperti berikut:



“KAMPUS HIJAU SUDAH TIDAK AMAN LAGI?”

December 22, 2016

Jika berbicara soal keamanan Universitas Andalas, saya dan sebagian besar masyarakat Unand yang memiliki kesadaran mengenai hal ini pasti tahu bahwa keamanan Universitas Andalas sudah sangat longgar dan tak terjamin lagi.

Saya berbicara seperti ini bukan dengan bukti yang kosong atau asal berpendapat saja. Tapi sudah jelas banyak hal-hal kejahatan kecil di Unand, seperti pengerusakan fasilitas yang ada di unand, hal ini bisa dipastikan karena Unand sebagai sebuah Universitas terlalu bebas untuk dimasuki oleh siapa saja namun solusi tentang hal ini tidak gampang ditemukan sejak diketahui bahwa Unand adalah jalur untuk memasuki Kampung Limau Manis. Dan kejahatan yang mendasari saya membuat artikel ini yaitu tentang merajalelanya Pencurian Motor di Kampus Hijau kita.

Pencurian Motor atau lebih sering disingkat menjadi Curanmor adalah hal yang paling diwaspadai di Unand saat ini, tidak diragukan bahwa korbannya sudah pasti masyarakat Unand. Dengan kejadian yang menggelisahkan masyarakat Unand seperti ini, saya tekankan keamanan Universitas Andalas sungguh sangat perlu untuk dibenahi.



Setiap sudut Universitas Andalas terlihat tidak aman lagi. Dan hal ini tentu membuat mahasiswa-mahasiswi, para dosen, dan para staf lain Unand merasa sangat terganggu. Namun, dengan pernyataan saya yang mengatakan hal ini bukan berarti saya sepenuhnya menyalahkan para *security* sepenuhnya. Karena saya juga tahu, terkadang para pengguna sepeda motor tersebut tidak mau mematuhi peraturan yang telah diberikan, seperti pengguna yang tidak mau mengunci atau bahkan tidak membawa kunci ganda untuk motor mereka sebagai salah satu pencegahan Curanmor.

Ada sebuah kalimat yang mungkin sudah tidak asing lagi bagi kita, 'lebih baik mencegah daripada mengobati'. Anda semua pasti sudah tau apa maksud dari kalimat tersebut, yap. Itu memberi kita sebuah pelajaran bahwa jauh lebih baik kita membuat pencegahan untuk mengurangi terjadinya curanmor di Unand lagi biarpun hal itu terlihat tidak penting yakni seperti mengunci motor anda dengan kunci ganda daripada nanti jadi menyesal karna keteledoran sendiri.

Dengan begitu, dapat kita simpulkan untuk para 'petinggi' Universitas Andalas agar membenahi keamanan Unand secepat dan sebisa mungkin. Dengan begitu masyarakat Unand tidak akan merasa gelisah saat mereka meninggalkan/memakirkan motor mereka disekitaran kampus. Dan pastinya Kampus Hijau kita ini akan terlihat bagus, aman dan terpercaya.

Good luck!

Gambar 1.2 Blog tentang Kampus Hijau Sudah Tidak Aman Lagi
Sumber: <https://journalistic.school.blog/2016/12/22/kampus-hijau-sudah-tidak-aman-lagi/>

Meningkatkan keamanan adalah salah satu prestasi yang luar biasa. Berdasarkan laporan yang peneliti dapatkan dari Kapolsek Pauh, yang paling dirugikan saat ini adalah mahasiswa, karena laporan yang paling banyak masuk mengenai pencurian sepeda motor ini adalah dari mahasiswa Universitas Andalas. Maraknya kasus pencurian sepeda motor ini membuat mahasiswa merasa tidak nyaman saat melaksanakan perkuliahan dan berada dilingkungan kampus.

Permasalahan selanjutnya yaitu, adanya surat pernyataan bebas LGBT (lesbian, gay, biseksual, transgender) dari Universitas Andalas sebagai syarat daftar ulang untuk mahasiswa baru tahun ajaran 2017-2018 yang dikeluarkan pada tanggal 29 April 2017. Surat pernyataan ini menjadi *viral* dimedia sosial, dan mendapatkan banyak kritikan untuk Universitas Andalas. Berbagai pemberitaan bermunculan setelah dikeluarkan surat pernyataan bebas LGBT dari Universitas

Andalas. Menurut keterangan yang peneliti dapatkan, surat pernyataan bebas LGBT ini dikeluarkan oleh Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi (RISTEKDIKTI) untuk semua Universitas yang ada di Indonesia, edaran ini bersifat menghimbau dan mengajak. Universitas Andalas secara tegas dan tanggap menyikapi hal ini, karena latar belakang Universitas Andalas yang berada di Sumatera Barat yang terkenal dengan kota religi. Surat pernyataan bebas LGBT ini menuai sorotan dari Lembaga Bantuan Hukum (LBH) Kota Padang, seperti berikut:

Heboh LGBT, LBH Padang Layangkan Surat Terbuka ke Rektor Unand

Rus Akbar, Jurnalis · Minggu 30 April 2017, 13:50 WIB

The image shows a screenshot of a news article on the left and a form titled "SURATPERNYATAAN" on the right. The news article lists registration steps for SNMPTN 2017 and mentions a statement from the LBH Padang regarding LGBT issues. The form is a declaration form with fields for name, ID, and address, and a statement of non-affiliation with the LGBT community.

Surat Pernyataan (Form Download):

SURATPERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama: _____
 Nomor Paspor/SNMPTN: _____
 Tempat/Tanggal Lahir: _____
 Program Studi: _____
 Fakultas: _____
 Alamat: _____
 No. HP/Pln: _____
 No. HP/Orang tua: _____

Dengan ini menyatakan bahwa saya tidak termasuk dalam kelompok/kaum Lesbian, Gay, Transgender (LGBT).

Apabila dikemudian hari ternyata surat pernyataan ini tidak benar saya bersedia menerima sanksi, dan dikeluarkan dari Universitas Andalas.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Padang, ... Mei 2017
 Mengetahui:
 Saya yang menyatakan,
 orang tua,

PADANG - Lembaga Bantuan Hukum (LBH) Padang, Sumatera Barat melayangkan surat terbuka kepada Rektor Universitas Andalas (Unand) Padang Prof. Tafdil Husni.

Surat terbuka tersebut terkait beredar luasnya form pernyataan yang harus ditandatangani oleh mahasiswa baru, yang menerangkan mereka bukanlah kelompok/kaum Lesbian, Gay, Transgender (LGBT), yang dipublish di halaman website resmi Unand.

Direktur LBH Padang, Era Purnamasari menyayangkan bila surat pernyataan tersebut benar disyaratkan oleh pihak kampus kepada para mahasiswa baru.

"Form tersebut secara jelas telah mencederai prinsip dan nilai diskriminasi dalam pendidikan," ujar Era dalam siaran persnya, Minggu (30/4/2017).

Menurutnya setiap warga negara berdasarkan konstitusi sebagaimana Pasal 31 (1) UUD RI 1945 berhak mendapat pendidikan. Pasal 28 I ayat (2) lebih ditegaskan bahwa setiap orang berhak bebas dari perlakuan yang bersifat diskriminatif atas dasar apa pun dan berhak mendapatkan perlindungan terhadap perlakuan yang bersifat diskriminatif itu.

Sejalan dengan UUD RI 1945 dan prinsip nondiskriminasi di dalam deklarasi Universal HAM, baik Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (UU Sisdiknas) maupun Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi menegaskan, prinsip penyelenggaraan pendidikan haruslah demokratis dan berkeadilan serta tidak diskriminatif dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia, nilai keagamaan, nilai kultural, dan kemajemukan bangsa.

(sus)

TAG :  LG  LG  heboh

Gambar 1.3 Berita LBH Padang Layangkan Surat Terbuka ke Rektor Unand

Sumber:

<https://news.okezone.com/read/2017/04/30/65/1679884/heboh-lgbt-lbh-padang-layangkan-surat-terbuka-ke-rektor-unand>

Setelah muncul banyak kritikan, dalam waktu beberapa jam surat pernyataan bebas LGBT ini dikeluarkan oleh Universitas Andalas, surat ini ditarik lagi oleh pihak Universitas dan digantikan dengan surat pernyataan baru. Surat pernyataan yang baru ini berisikan bahwa untuk mahasiswa baru tahun 2017 tidak akan terlibat tindakan kriminal, perjudian, dan minuman keras, penyalahgunaan obat-obatan terlarang (NARKOBA), serta melakukan tindakan asusila dan perilaku menyimpang, seperti LGBT (lesbian, gay, biseksual, transgender) dan lain-lain. Setelah melakukan penarikan keputusan ini, maka timbul pertanyaan dari masyarakat akan penyebab bukan hanya pernyataan bebas LGBT.

Permasalahan ini membuat posisi Universitas Andalas menjadi tersudutkan dan menghasilkan sebuah krisis. Krisis adalah segala sesuatu yang mengancam integritas dan persepsi tentang organisasi dan pemimpinnya, biasanya merupakan sesuatu yang dilebih-lebihkan oleh media untuk menarik perhatian masyarakat. Institusi atau perusahaan dalam masa krisis perlu mengambil tindakan yang menunjukkan kepedulian atau empati terhadap masyarakat (Prayudi, 2008:6).

Apabila sebuah krisis diabaikan maka akan berpengaruh terhadap reputasi sebuah institusi. Reputasi adalah bagaimana organisasi/perusahaan tersebut membangun kinerja positif agar dipandang positif oleh publik (Fombrum 1996). Universitas Andalas adalah sebuah institusi yang telah membangun kinerjanya dalam waktu bertahun-tahun sehingga menghasilkan sebuah reputasi yang sudah dirasakan oleh publik internal dan eksternal. Krisis yang terjadi di Universitas Andalas saat ini harus mendapatkan tindakan tegas dari pihak Universitas, tepatnya pihak humas Universitas yang berperan penting dalam menyelidiki permasalahan yang terjadi pada internal dan eksternal kampus.

Pentingnya peran humas dalam menghadapi krisis yang terjadi pada Universitas Andalas saat ini, melatar belakangi ketertarikan peneliti untuk melakukan penelitian mengenai peran humas dalam meningkatkan reputasi Universitas Andalas (studi manajemen krisis di tahun 2016-2017). Melihat prestasi yang sudah banyak diraih oleh Universitas Andalas salah satunya prestasi dalam keterbukaan informasi publik yang didapatkan pada tahun 2015 dan 2016,

membuat peneliti ingin mengetahui peran humas dalam mengatasi masalah yang terjadi di Universitas. Membina hubungan di publik internal dan eksternal adalah ruang lingkup kerja dari humas.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul **“Peran Humas Dalam Meningkatkan Reputasi Universitas Andalas (Studi Manajemen Krisis di Tahun 2016-2017)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana peran humas dalam meningkatkan reputasi Universitas Andalas (studi manajemen krisis di tahun 2016- 2017)?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran humas dalam meningkatkan reputasi Universitas Andalas (studi manajemen krisis di tahun 2016- 2017)?

1.4 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang diharapkan dari terlaksananya penelitian ini adalah:

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian diharapkan menjadi bahan rujukan bagi peneliti lain yang berminat pada kajian peran humas dengan masalah yang berbeda.

- b. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangsih bagi upaya perkembangan ilmu pengetahuan khususnya Ilmu Komunikasi dan studi peran humas.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat secara praktis dalam menghadapi krisis dilingkungan humas pemerintah.

