

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan identifikasi masalah dan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti dapat menarik kesimpulan dari peran humas dalam meningkatkan reputasi Universitas Andalas (Studi manajemen krisis di tahun 2016-2017) sebagai berikut:

Dilihat dari empat peran humas yang dikemukakan oleh Dozier dan Broom, humas Universitas Andalas hanya menjalankan 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. Krisis yang terjadi di Universitas Andalas tahun 2016 dan 2017, sesuai dengan model tahapan krisis. Pertama krisis berada di tahap prodmoral, berlangsung ke tahap akut, setelah itu pada tahap kronik dan selanjutnya pada tahap resolusi. Tahap resolusi inilah yang menjelaskan bagaimana peran humas dalam menghadapi krisis di Universitas Andalas.

Pada tahap resolusi dapat disimpulkan bahwa peran humas dalam meningkatkan reputasi Universitas Andalas tidak begitu besar. Pada krisis yang terjadi tahun 2016 dan 2017, humas banyak menjalankan perannya di publik

internal. Untuk publik eksternal, humas hanya menerbitkan berita di *website* unand.ac.id. Humas Universitas Andalas saat ini posisinya berada pada level eselon 4, dimana pada level ini wewenang humas sangat terbatas. Humas juga mempunyai alur birokrasi yang sangat panjang, sehingga terkesan lambat dalam menanggapi suatu permasalahan. Selain itu dalam meningkatkan reputasi, humas fokus kepada publikasi dan pemberitaan di *website* unand.ac.id.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti memberikan saran terkait peran humas dalam meningkatkan reputasi Universitas Andalas (Studi manajemen krisis di tahun 2016-2017) sebagai berikut:

Peran humas yang begitu penting dan memiliki tugas untuk meningkatkan reputasi, maka humas Universitas Andalas harus membentuk anggota tim krisis serta diberikan pelatihan yang lebih banyak untuk meningkatkan wawasan tentang kehumasan dan manajemen krisis. Sebuah institusi yang sudah mempunyai reputasi baik di publik internal dan eksternal seperti Universitas Andalas, sebaiknya pimpinan lebih memperhatikan posisi humasnya. Mengingat humas dalam perguruan tinggi sebagian besar ditekankan untuk mengelola informasi yang masuk dari publik internal dan eksternal serta menjaga reputasi, maka sebaiknya humas diposisikan langsung dibawah Rektor, dimana pada posisi tersebut humas mempunyai kewenangan yang lebih tinggi.