

ABSTRAK

STRATEGI KOMUNIKASI KRISIS OLEH HUMAS UNIVERSITAS ANDALAS (Studi Kasus: Pelecehan Seksual oleh Mahasiswa Kedokteran Universitas Andalas)

Oleh:
Annisa Almira
2010863005

Dosen Pembimbing:
Dr. Sarmiati, M.Si
Revi Marta, M.I.Kom

Penelitian ini dilatar belakangi oleh meningkatnya kasus pelecehan seksual di lingkungan perguruan tinggi dan berdampak terhadap reputasi universitas. Komunikasi krisis adalah elemen penting dalam pengelolaan suatu organisasi. Humas Universitas memiliki peran yang sangat penting dalam menghadapi dinamika informasi yang terus berkembang di lingkungan universitas. Penelitian ini membahas mengenai strategi komunikasi krisis yang dilakukan oleh Humas Universitas Andalas dalam menangani kasus pelecehan seksual oleh mahasiswa kedokteran Universitas Andalas. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat apa saja faktor pendukung Humas yang berperan dan juga menganalisis strategi yang digunakan dalam menangani krisis yang terjadi di universitas. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data yang diperoleh dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) dan *Circular Theory* untuk menganalisis hasil penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas memiliki faktor pendukung dalam menangani krisis yang terjadi. Humas memiliki SDM yang berperan dalam komunikasi krisis, dan Humas berupaya memberikan respons cepat dengan cara membuat *press release*, kemudian Humas membangun sinergitas dengan pihak internal dan eksternal untuk mendapatkan informasi yang akurat dan berisikan pesan yang terbuka dan jujur, Humas juga bekerjasama dengan media untuk mengendalikan narasi informasi yang disampaikan dengan mengimbangi pemberitaan negatif dengan postingan-postingan positif seperti prestasi universitas dan pendapat pakar serta kajian mingguan untuk seluruh civitas akademik. Penelitian ini juga menemukan hasil dari strategi komunikasi krisis oleh Humas, yaitu memberikan klarifikasi yang transparan dengan melampirkan sumber terpercaya. Kemudian, Humas juga mendukung program kampanye Satgas PPKS mengenai "stop pelecehan seksual".

Kata kunci: Humas, Komunikasi Krisis, Strategi Komunikasi, Pasca Krisis.

ABSTRACT

CRISIS COMMUNICATION STRATEGIES BY THE PUBLIC RELATIONS OF ANDALAS UNIVERSITY

(Case Study: Sexual Harassment by Medical Students of Andalas University)

By:

Annisa Almira

2020863005

Supervisor:

Dr. Sarmiati, M.Si

Revi Marta, M.I.Kom

This research is motivated by the increasing cases of sexual harassment in higher education institutions, which impact the reputation of universities. Crisis communication is a crucial element in managing an organization, and the Public Relations (PR) department of the university plays a vital role in addressing the dynamic flow of information within the university environment. This study discusses the crisis communication strategies employed by the PR department of Andalas University in handling sexual harassment cases involving medical students. The objectives of this research are to identify the supporting factors of the PR department that play a role in crisis management and to analyze the strategies used in addressing the crisis occurring at the university. The research employs a qualitative method with a case study approach, collecting data through interviews, observations, and documentation. It utilizes the Situational Crisis Communication Theory (SCCT) and Circular Theory to analyze the findings. The results indicate that the PR department has supporting factors in managing the crisis, including human resources that are instrumental in crisis communication. The PR team strives to provide a quick response by issuing press releases and builds synergy with internal and external parties to obtain accurate information and convey open and honest messages. They also collaborate with the media to control the narrative of the information shared, balancing negative news with positive posts such as university achievements, expert opinions, and weekly reviews for the entire academic community. Additionally, the study finds that the crisis communication strategies employed by the PR department include providing transparent clarifications with credible sources attached and supporting the PPKS Task Force campaign regarding "stop sexual harassment."

Keywords: *Public Relations, Crisis Communication, Communication Strategies, Post-Crisis.*