

# BAB I

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Komunikasi krisis merupakan aspek kritis dalam manajemen sebuah organisasi. Universitas atau dunia pendidikan tinggi, merupakan satu entitas yang kompleks dengan berbagai pemangku kepentingan, yang terdiri dari mahasiswa, dosen, staf administrasi, hingga alumni dan masyarakat umum. Humas Universitas tentu berperan penting dalam menghadapi dinamika informasi yang terjadi dan terus menerus berkembang dalam lingkungan universitas. Diperlukan kemampuan untuk mengelola komunikasi selama terjadinya situasi krisis bagi Humas Universitas.

Era dimana informasi dapat dengan cepat menyebar melalui media sosial dan teknologi komunikasi lainnya, universitas harus siap menghadapi berbagai tantangan yang muncul. Sebuah krisis, baik itu insiden keamanan, konflik internal, atau masalah reputasi, dapat memiliki dampak yang signifikan pada citra universitas dan kepercayaan publik. Disinilah peran Humas Universitas dalam mengelola komunikasi krisis menjadi sangat penting.

Universitas Andalas sebagai salah satu universitas besar dan tertua di Sumatera Barat tidak luput dari dinamika informasi dan komunikasi krisis tersebut. Semenjak akhir tahun 2022 berbagai kasus pelecehan seksual terjadi di Universitas Andalas. Beberapa contohnya adalah pelecehan yang dilakukan oleh seorang Dosen terhadap mahasiswanya, pelecehan seksual yang dilakukan oleh mahasiswa terhadap teman mahasiswa lainnya, serta kasus tindakan tidak senonoh yang dilakukan oleh dua orang mahasiswa di dalam mesjid. Beberapa informasi dari kasus ini seringkali muncul di media sosial (*Instagram*) atau media sosial lainnya terlebih dahulu sebelum secara resmi ditanggapi atau dirilis oleh pihak universitas, sehingga membuat masyarakat

berkomentar yang kadang-kadang tidak sesuai dengan kenyataannya. Peran Humas Universitas tentu lebih berhati-hati dalam mengelola komunikasi krisis seperti ini.

Salah satu dinamika yang terjadi di Universitas Andalas adalah, sebagai contoh, pada akhir tahun 2022, Universitas Andalas digemparkan dengan terjadinya kasus pelecehan yaitu kasus pelecehan seksual yang dilakukan oleh Dosen Fakultas Ilmu Budaya, kemudian di awal tahun 2023 kasus serupa kembali muncul di lingkungan kampus yang dilakukan mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Andalas kepada teman-teman mahasiswa dari Fakultas Kedokteran juga. Meningkatnya kasus pelecehan seksual di lingkungan kampus ini telah menjadi perhatian publik dan media. Kasus-kasus semacam ini tidak hanya berdampak pada korban secara individu, tetapi juga dapat merusak reputasi institusi pendidikan dan menciptakan suasana ketidakpercayaan di kalangan mahasiswa dan masyarakat.

Krisis yang terjadi di Universitas Andalas berkaitan dengan munculnya beberapa laporan mengenai tindakan pelecehan seksual yang dilakukan oleh oknum di lingkungan kampus. Insiden ini memicu reaksi yang signifikan dari berbagai pihak, termasuk mahasiswa, orang tua, dan masyarakat luas, yang mengkhawatirkan keselamatan dan kesejahteraan mahasiswa di institusi tersebut. Dampak dari krisis ini tidak hanya dirasakan oleh korban secara emosional dan psikologis, tetapi juga berpengaruh besar terhadap reputasi Universitas Andalas. Kepercayaan publik terhadap institusi ini mulai menurun, dan isu pelecehan seksual menjadi sorotan utama di media, yang semakin memperburuk citra universitas di mata masyarakat.

Menanggapi situasi ini, Humas Universitas Andalas segera mengambil langkah-langkah strategis untuk merespons krisis dengan cepat dan efektif dari untuk mengelola komunikasi dan memulihkan citra institusi. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana Humas Universitas Andalas menerapkan strategi

komunikasi yang tepat. Berdasarkan *Press Release* Universitas Andalas Nomor: B/03/UN16.SU/HM.01.03/2023 tanggal 23 Desember tahun 2023 tentang dugaan kasus kekerasan seksual di FK Unand, benar adanya laporan yang masuk ke SATGAS PPKS (Satuan Tugas Pencegahan dan Penanganan Kekerasan Seksual) Unand yang dilakukan oleh 2 orang terlapor.

Berdasarkan keterangan pelapor, ada 12 orang korban, 4 orang saksi serta 2 orang terlapor serta telah didapatkan bukti-bukti tindakan kekerasan seksual. Selanjutnya SATGAS PPKS juga telah mengajukan surat penonaktifan kedua terlapor kepada pimpinan Universitas dan saat itu sedang merumuskan rekomendasi terhadap kasus pelecehan tersebut (<https://www.unand.ac.id/index.php/berita/9-seputar-unand/366-fk-unand-kekerasan-seksual-mahasiswa.html>, diakses 3 Maret 2024).

*Press Release* yang sudah dibuat oleh Unand ini tidak menghentikan viralnya berita pelecehan oleh mahasiswa ini di banyak media massa. Artinya proses penyelidikan dan lanjutan masih dalam proses namun beritanya tetap viral di media online. Berita tentang pelecehan yang dilakukan oleh mahasiswa dari Fakultas Kedokteran ini telah dimuat di media online seperti, liputan6.com edisi 27 Februari 2023, detik.com edisi 28 Februari 2023, tribunnews.com edisi 30 Mei 2023 dan kompas.com edisi 6 Juli 2023. Bahkan menurut informasi dari liputan6.com, mencuatnya kasus pelecehan mahasiswa kedokteran Unand ini berawal dari unggahan akun *Twitter* @andalasfess pada Jumat tanggal 24 Februari 2023. Dalam unggahan itu juga dimuat foto sepasang kekasih yang menjadi pelaku dalam kasus pelecehan tersebut.

Wakil Rektor III Universitas Andalas Ir. Insannul Kamil, M. Eng. Ph. D., IPM. ASEAN. Eng., menyatakan bahwa kekerasan seksual di lingkungan kampus sudah menjadi masalah yang serius, dan karena perubahan tatanan kehidupan dan kemajuan teknologi, kampanye untuk mengatasi masalah ini harus terus dilakukan. Diharapkan

kegiatan ini sebagai kampanye yang mengajak semua orang untuk ikut berpartisipasi dalam upaya pencegahan. Kegiatan ini dihadiri oleh seluruh elemen civitas akademika baik dosen, tendik, maupun mahasiswa. Talkshow ini menghadirkan narasumber yaitu Dr. Charles Simabura, S.H. (Ketua Komisi Etik UNAND), Khandra Fahmy, Ph.D. (Direktur Kemahasiswaan), dan Dr. Aidinil Zetra, M.A. (Wakil Ketua Satgas PPKS).

Khandra menyatakan bahwa Unand sedang mempertimbangkan untuk membuat kode etik untuk memerangi kekerasan seksual di kampus dan saat ini, sudah banyak laporan-laporan yang masuk terkait hal tersebut, setelah itu kami akan melakukan sidang etik sesuai dengan kasus yang masuk.

Dr. Charles Simabura, Ketua Komisi Etik Universitas Andalas juga mengatakan dalam materi tentang penanganan tindakan pelanggaran etik bahwa universitas juga harus dapat memberikan tindakan kepada pelaku terkait pelanggaran etiknya. Dalam menangani kasus seperti harus bisa mengimbangi antara pihak korban dan pihak pelaku, kita tidak hanya fokus pada korban dan penanganannya, tetapi kita juga harus bisa memberikan tindakan kepada pelaku terkait pelanggaran etiknya.

Universitas Andalas selama ini telah berhasil bersaing dengan Universitas lain yang ada di Indonesia. Dilihat dari banyaknya prestasi yang dicapai oleh Unand hal ini merupakan bentuk peran aktif dari pimpinan dan Humas. Prestasi yang sudah diraih oleh Unand dapat meningkatkan minat publik eksternal untuk menjadikan Unand sebagai pilihan mereka dalam melanjutkan pendidikan. Meski Unand memiliki banyak prestasi, Unand tetap mengalami permasalahan yang dapat menimbulkan krisis. Pada tahun 2016 Unand mengalami permasalahan terkait maraknya pencurian sepeda motor di lingkungan Universitas. Pada tahun 2022 Unand kembali mengalami permasalahan terkait kasus Pelecehan Seksual.

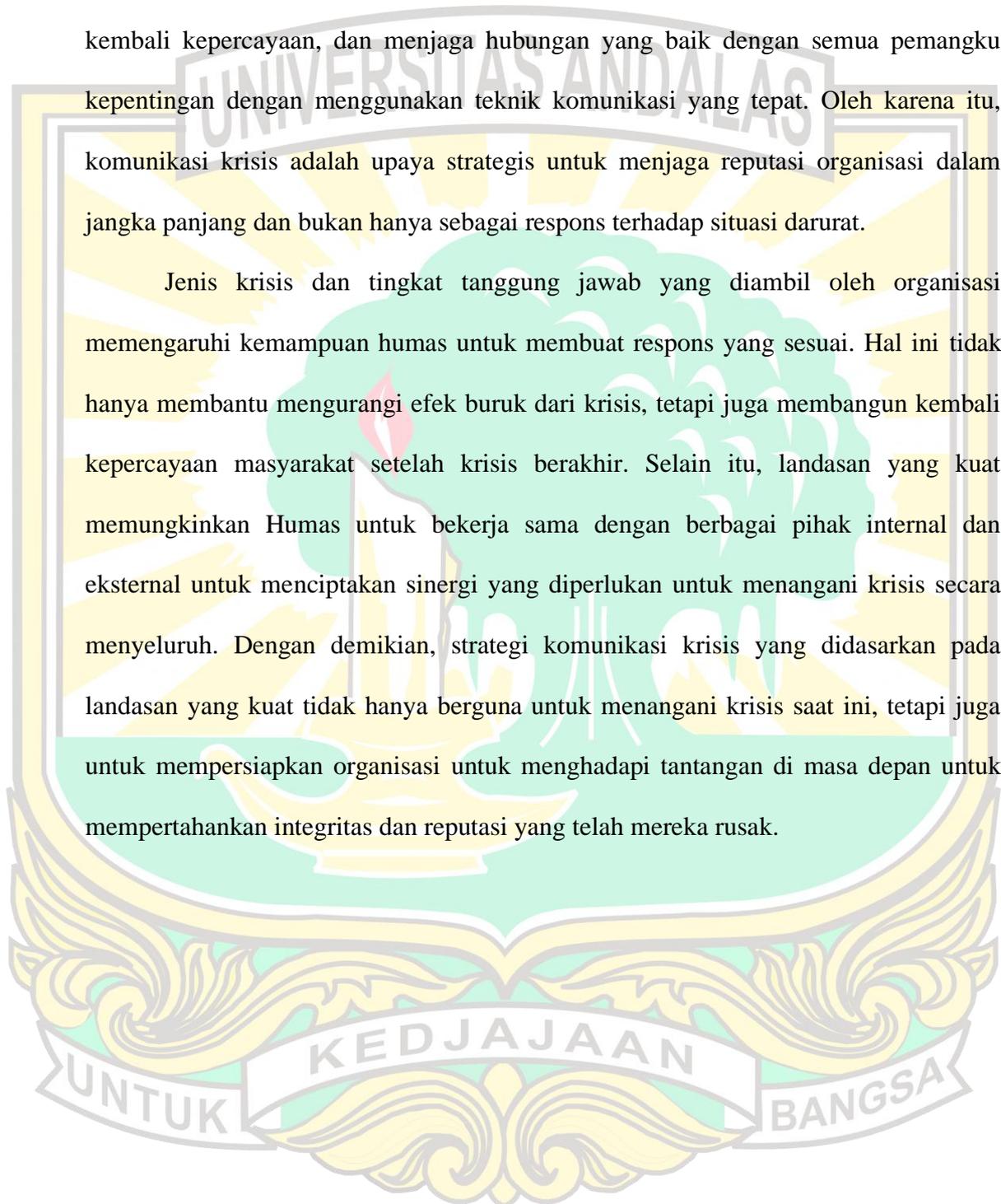
Krisis merupakan sesuatu yang bisa mengancam integritas dan persepsi tentang organisasi dan pemimpinnya, biasanya merupakan sesuatu yang dilebih-lebihkan oleh media untuk menarik perhatian masyarakat. Instansi atau perusahaan dalam masa krisis perlu mengambil tindakan yang menunjukkan kepedulian atau empati terhadap masyarakat (Prayudi, 2008:6). Apabila sebuah krisis diabaikan maka dapat berpengaruh terhadap reputasi sebuah instansi, krisis yang terjadi di Universitas Andalas harus mendapatkan tindakan yang tegas dari pihak Universitas. Tentu hal ini harus membuat Humas Unand harus cepat merespon situasi krisis yang terjadi. Di sinilah komunikasi krisis berperan.

Komunikasi krisis berperan penting dalam aktivitas manajemen krisis, dan ini sudah menjadi salah satu peran Humas. Manajemen krisis yang efektif melalui komunikasi krisis yang tidak hanya mengurangi atau menghilangkan krisis, tetapi juga mengakibatkan reputasi Instansi yang awalnya bagus menjadi buruk setelah adanya krisis, karena krisis ini dikenal sebagai ancaman maka harus ditangani secara cepat agar Instansi dapat berjalan normal kembali, karena krisis menempatkan bagaimana instansi berada dalam penilaian publik dan publik juga membutuhkan respon yang cepat dari Instansi (Putra, 1999). Pentingnya komunikasi krisis ini melatar belakangi ketertarikan peneliti untuk melakukan penelitian mengenai strategi komunikasi krisis oleh humas dalam menangani kasus pelecehan seksual ini agar reputasi Instansi kembali membaik.

Komunikasi krisis memiliki peranan yang sangat penting dalam manajemen organisasi, terutama ketika menghadapi situasi yang dapat mengancam reputasi dan kepercayaan publik. Kasus pelecehan seksual di lingkungan kampus menunjukkan betapa krisis ini dapat merusak reputasi Universitas Andalas. Informasi yang akurat dan respons yang cepat sangat penting saat menghadapi krisis untuk mengelola opini publik dan mencegah spekulasi yang dapat memperburuk keadaan. Komunikasi krisis yang

efektif tidak hanya memberikan informasi dan klarifikasi kepada publik, tetapi juga menunjukkan empati terhadap korban dan upaya institusi untuk menyelesaikan masalah tersebut. Humas Universitas Andalas dapat meredakan kepanikan, membangun kembali kepercayaan, dan menjaga hubungan yang baik dengan semua pemangku kepentingan dengan menggunakan teknik komunikasi yang tepat. Oleh karena itu, komunikasi krisis adalah upaya strategis untuk menjaga reputasi organisasi dalam jangka panjang dan bukan hanya sebagai respons terhadap situasi darurat.

Jenis krisis dan tingkat tanggung jawab yang diambil oleh organisasi memengaruhi kemampuan humas untuk membuat respons yang sesuai. Hal ini tidak hanya membantu mengurangi efek buruk dari krisis, tetapi juga membangun kembali kepercayaan masyarakat setelah krisis berakhir. Selain itu, landasan yang kuat memungkinkan Humas untuk bekerja sama dengan berbagai pihak internal dan eksternal untuk menciptakan sinergi yang diperlukan untuk menangani krisis secara menyeluruh. Dengan demikian, strategi komunikasi krisis yang didasarkan pada landasan yang kuat tidak hanya berguna untuk menangani krisis saat ini, tetapi juga untuk mempersiapkan organisasi untuk menghadapi tantangan di masa depan untuk mempertahankan integritas dan reputasi yang telah mereka rusak.



## **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka perumusan masalahnya adalah bagaimana strategi komunikasi krisis yang dilakukan oleh Humas Universitas Andalas ?

## **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang mendukung humas Universitas Andalas dalam menyelesaikan krisis publik.
2. Menganalisis strategi yang dilakukan humas Universitas Andalas mengelola komunikasi krisisnya.

## **Manfaat Penelitian**

### **Manfaat Teoritis**

- a. Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan rujukan bagi peneliti lain yang berminat pada kajian strategi komunikasi krisis oleh peran humas dengan masalah yang berbeda.
- b. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat bagi upaya perkembangan ilmu pengetahuan khususnya Ilmu Komunikasi dan studi peran humas.

### **Manfaat Praktis**

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara praktis dalam menghadapi krisis dilingkungan humas pemerintah/instansi.

