

**MANAJEMEN KRISIS HUMAS UNIVERSITAS DIPONEGORO DALAM KASUS
125.000 DATA MAHASISWA BOCOR**



TUGAS AKHIR

Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi
Program Diploma III Hubungan Masyarakat
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro

Disusun Oleh:

Audy Evan Daffa Ramadhan

40010718060057

Program D III Hubungan Masyarakat

Sekolah Vokasi

Universitas Diponegoro

2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Audy Evan Daffa Ramadhan
2. Nomor Induk Mahasiswa : 40010718060057
3. Tempat / Tanggal Lahir : Kab. Semarang, 20 Desember 1999
4. Jurusan / Program Studi : DIII – Hubungan Masyarakat
5. Alamat : Perumahan Bawen Bukit Permai Blok D.48,
Bawen, Kab. Semarang, Jawa Tengah (50661)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Tugas Akhir) yang saya tulis berjudul :

***Manajemen Krisis Humas Universitas Diponegoro Dalam Kasus 125.000 Data
Mahasiswa Bocor***

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**. Bukan hasil Karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasi, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab.

Semarang, Juli 2021

Pembuat Pernyataan,



Audy Evan Daffa Ramadhan

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Manajemen Krisis Humas Universitas Diponegoro Dalam Kasus 125.00 Data Mahasiswa Bocor

Nama Penyusun : Audy Evan Daffa Ramadhan

Program Studi : DIII – Hubungan Masyarakat

Fakultas : Sekolah Vokasi

Demikian sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi DIII Hubungan Masyarakat Sekolah Vokasi

Dosen Pembimbing :

1. Nur Laili Mardhiyani S.I.Kom., M.I.Kom (..........)

Dosen Penguji :

1. Agus Naryoso, S.Sos, M.Si


(.....)

Semarang, Juli 2021
Ketua Program Studi
D-III Hubungan Masyarakat



Agus Naryoso, S.Sos, M.Si
NIP. 19750831.200212.1.002

MOTTO

“Learn from the mistakes in the past, try by using a different way, and always hope for a successful future”

UCAPAN TERIMAKASIH

Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena dengan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Manajemen Krisis Humas Universitas Diponegoro dalam Kasus 125.000 Data Mahasiswa Bocor”

Penulisan Tugas Akhir ini dapat terlaksana dengan baik berkat kerja keras dan tentu saja tidak lepas dari bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak pada saat pelaksanaan proses penulisan Tugas Akhir ini. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT atas segala karunia, nikmat dan rahmatnya yang diberikan sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini.
2. Kedua orangtua saya yang tidak pernah lelah untuk selalu mendukung dan mendoakan saya dalam proses menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Agus Naryoso, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi D-III Hubungan Masyarakat Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
4. Nur Laili Murdhiyanti S.I.Kom., M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir saya yang selalu memberikan dukungan dan bimbingannya selama proses penulisan Tugas Akhir ini.
5. Ibu Utami Styowati, SS., M.i.Kom., S.Hum. selaku pembimbing saya, terimakasih telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian Tugas Akhir di Humas Universitas Diponegoro
6. Dr. Yanuar Luqman, S.Sos., M.Si. Selaku Dosen Wali
7. Uvi Umairoh, Anisa Zahra, Dwi Yulia, Diva Charisma Jayanti Susanto, Naufal Andinar dan Niken Dwi yang sudah membantu dan menemani penulis saat tidak kuat mental
8. Suci Dwi Haryama yang tidak membantu dan selalu memberikan tekanan mental dan batin.
9. Muhammad Faris, Cesar Agung, Agus Riyan, Naila Aulia selaku partner CUAN
10. Sobat KONTJO yang telah memberikan saya tempat tidur sementara
11. Serta seluruh teman-teman Humas 18 yang telah memberikan banyak pelajaran serta pengalaman

Dan penulis sangat menyadari adanya keterbatasan dan kekurangan di dalam penulisan Tugas Akhir ini. Besar harapan penulis atas saran dan kritikan yang nantinya bersifat

membangun untuk Tugas Akhir ini. Penulis berharap agar penulisan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

ABSTRAK

Manajemen krisis merupakan salahsatu bagian yang sangat penting dari fungsi seorang praktisi PR. Pada tahun 2021, Universitas Diponegoro sebagai universitas negeri terbaik nomor 5 di Indonesia yang memiliki kualitas dan kapabilitas yang baik terjerat isu kasus kebocoran data. Sebanyak 125.000 Data mahasiswa dikabarkan mengalami kebocoran. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana manajemen krisis Humas Universitas Diponegoro dalam mengatasi kasus 125.000 data mahasiswa bocor. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode diskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini mendeskripsikan bagaimana Humas Undip menerapkan teori Iriantara dalam manajemen krisis yaitu identifikasi krisis, analisis krisis, isolasi krisis dan pilihan strategi. Pada tahap identifikasi krisis humas undip melakukan pencarian informasi, data dan sumber darimana berita mengenai kebocoran data muncul pertama kali. Kegiatan ini dilakukan agar tidak terjadi kesalahan dalam pengambilan keputusan untuk mengatasi krisis tersebut Pada tahap analisis, humas undip menganalisis informasi dan data secara mendalam mengenai penyebab terjadinya krisis. Berdasarkan tahapan krisis yang didefinisikan oleh Steven Fink, Krisis yang dialami oleh Undip mengenai 125.000 Data Mahasiswa Bocor termasuk kedalam pada Tahapan Krisis Akut. Pada tahap ini krisis yang terjadi sudah mulai disadari oleh publik dan menyebar luas pada media sosial twitter, dapat dilihat banyaknya pengguna twitter yang membahas mengenai masalah ini, sehingga menyebabkan trending 1 twitter. Pada tahap isolasi krisis, Humas Undip melakukan upaya agar kasus tidak semakin menyebar luas. Humas Universitas Diponegoro berkomunikasi dengan media untuk memberikan update mengenai krisis yang sedang terjadi secara jujur dan berkala serta apa adanya. Isolasi krisis dilakukan dengan berbagai cara dimulai dengan isolasi terhadap pengguna dan media. Melakukan penyampaian informasi secara jujur, cepat, dan tepat merupakan hal utama yang harus dilakukan. Pencegahan semakin meluasnya berita di media dilakukan oleh Humas Universitas Diponegoro dengan cara menyampaikan setiap progress yang sedang dilakukan se-detail mungkin kepada media secara jujur, apa adanya, dan tentunya dengan bahasa yang sesuai dengan media. Pada tahap pilihan strategi, Humas Undip menentukan strategi dan upaya yang dilakukan yaitu Adaptive strategi, Humas Undip melakukan komunikasi dengan media secara intens mengenai perkembangan krisis yang terjadi. Ditambah dengan adanya kerjasama eksternal antar kampus dalam bidang keamanan siber bersama UGM dan UI guna mendukung invesitgasi krisis ini.

Kata Kunci : Manajemen Krisis, Kebocoran Data, Universitas Diponegoro, Humas

ABSTRAC

Crisis management is a very important part in the function of a PR practitioner. In 2021, Diponegoro University as the best university in indonesia that has good quality and capability was caught in a data leak case. A total of 125,000 students' data was reportedly being leaked. The purpose of this study is to find out how the crisis management of the public relations (team) in Diponegoro University handled the case of 125,000 students' data leaks. This research used qualitative descriptive method and the data collection techniques used interviews and documentation.

The result of this study describes how the Public Relations of Undip applies Iriantara's theory of crisis management, namely crisis identification, crisis analysis, crisis isolation and strategy choice. In the stage of identifying the PR crisis, Undip conducted a search for information, data and sources from which news about data leaks first appeared. This activity is carried out so that there are no mistakes in making decisions to overcome the crisis. In the analysis stage, the Public Relations of Undip analyzes the information and data in depth regarding the causes of the crisis. Based on the crisis stages defined by Steven Fink, the crisis experienced by Undip regarding 125,000 Leaked Student Data is included in the Acute Crisis Stage. At this stage the crisis that has occurred has begun to be realized by the public and is widespread on Twitter social media, it can be seen that there are many twitter users discussing this issue, thus causing 1 Twitter trending. In the isolation phase of the crisis, the Public Relations of Undip strives to prevent the cases from spreading further. The Public Relations of Diponegoro University communicates with the media to provide updates on the ongoing crisis factually and periodically as it is. Crisis isolation is carried out in various ways, starting with user and media isolation. Delivering information honestly, quickly, and accurately is the main thing to do. The prevention of news spread in the media conducted by the public relations of undip is by informing every progress as detailed as possible to the media, transparently, and with the appropriate language style. In choosing strategy, the public relations of undip determines Adaptive strategy as the strategy and effort to make, the public relations of undip communicates intensely with the media regarding crisis development. Plus, the external cooperation between universities in cyber security with UGM and UI to support the investigation of this crisis.

Keywords : Crisis Management, Data Leaked, Diponegoro University, Public Relations

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, berkat rahmat dan karunianya- Nya telah memberikan kemudahan dan kelancaran kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Manajemen Krisis Humas Universitas Diponegoro Dalam Kasus 125.000 Data Mahasiswa Bocor”. Sebagai persyaratan menyelesaikan pendidikan dan memperoleh gelar Ahli Madya Program D-III Hubungan Masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Manajemen Krisis Humas Universitas Diponegoro Dalam Kasus 125.000 Data Mahasiswa Bocor. Penulis berharap penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi oleh Humas Universitas Diponegoro dalam Memanajemen Krisis di kemudian hari. Penanganan krisis perlu dilakukan guna memperbaiki citra Universitas Diponegoro, serta diharapkan krisis yang serupa tidak terjadi di kemudian hari.

Dalam proses pembuatan Tugas Akhir ini, peneliti berterimakasih kepada pihak-pihak yang ikut membantu dalam proses penyelesaian Tugas Akhir dari awal hingga selesai. Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan tentu saja belum sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasan penulis miliki, oleh karena itu kritik dan saran sangat dibutuhkan dalam proses perbaikan. Akhir kata, semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, dan bagi semua pembaca Tugas Akhir ini pada umumnya. Terimakasih.

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRAC</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.2 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.4.2 Manfaat Praktis	10
1.5 Kerangka Pemikiran.....	11
1.5.1 Manajemen Krisis	11
1.5.1.1 Pengertian Krisis	11
1.5.1.2 Jenis Krisis	11
1.5.1.3 Pengelolaan Krisis	12
1.5.1.4 Pengertian Manajemen Krisis	13
1.5.1.5 Strategi Respon Krisis.....	14
1.6 Operasionalisasi konsep.....	17
1.6.1 Identifikasi Krisis.....	17
1.6.2 Analisis Krisis	17
1.6.3 Isolasi Krisis.....	17
1.6.4 Pilihan Strategi.....	17
1.7 Metode Penelitian	17
1.7.1 Tipe Penelitian	17

1.7.2 Subjek Penelitian	18
1.7.3 Jenis Data	18
1.7.4 Alat dan Teknik Pengumpulan Data	19
1.7.5 Teknik Analisis Data	20
BAB II.....	22
2.1 Identifikasi Krisis.....	22
2.2 Analisis Krisis	26
2.3 Isolasi Krisis.....	27
2.4 Pilihan Strategi.....	29
BAB III	32
3.1 Identifikasi Krisis.....	32
3.2 Analisis Krisis	34
3.3 Isolasi Krisis.....	38
3.4 Pilihan Strategi.....	39
BAB IV	41
4.1 Kesimpulan	41
4.2 Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN.....	46

DAFTAR GAMBAR

1.1 Gambar cuitan akun Fannyhasbi mengenai kebocoran data mahasiswa undip	3
1.2 Gambar respon mahasiswa undip terhadap kasus kebocoran data	3
1.3 Gambar pemberitaan di berbagai media mengenai krisis data bocor	5
1.4 Gambar grafik jumlah kebocoran data berdasarkan sektor.....	7
2.1 Gambar Pemberitaan mengenai kebocoran data di beberapa media	23
2.2 Gambar cuitan akun twitter @fannyhasbi mengenai kebocoran data.....	27
2.3 Gambar Klarifikasi dari akun SSO Undip pada sosial media twitter	28
2.4 Gambar Berita mengenai tidak adanya kebocoran data pada sistem Undip.....	29
2.5 Gambar Konferensi Pers bersama Awak Media Mengenai Kasus Kebocoran Data	30

DAFTAR TABEL

1.1 Tabel Strategi Respon Krisis SCCT	16
2.1 Tabel Daftar Informan	22
2.2 Tabel Beberapa Media yang Memberitakan Mengenai Krisis	26

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manajemen krisis merupakan bagian penting dari fungsi seorang PR (Public Relation) atau yang dikenal dengan Humas. Humas harus memiliki kemampuan dalam manajemen krisis, dimana pengelolaan krisis ini berorientasi ke masa depan dan mencoba mengantisipasi setiap kejadian yang dapat mengganggu hubungan penting dalam perusahaan. (Ditta Amaborseya, 1998 dalam Liza Diniarizky Putri, 2015). Dalam menangani krisis, humas memiliki tugas untuk mengembalikan citra perusahaan serta menangani agar krisis tidak bertambah parah sehingga tidak akan mengganggu operasional perusahaan. Untuk itulah seorang humas harus memiliki technical skill, managerial skill, serta kemampuan untuk mengantisipasi, menangani, dan menghadapi krisis kepercayaan dan penurunan citra. Dalam suatu krisis, tantangan terberat yang harus dihadapi oleh humas adalah bagaimana memulihkan citra positif perusahaan serta mengembalikan kepercayaan publik terhadap perusahaan (Purwaningwulan, 2013). Keberhasilan dan kegagalan perusahaan dalam menghadapi suatu krisis sangat ditentukan oleh peran humas.

Humas memiliki kaitan yang erat dengan media massa. Pada saat terjadi suatu krisis, media massa akan lebih berfokus dan menyorot perusahaan daripada sebelumnya sehingga informasi sekecil apapun mengenai suatu krisis akan langsung menyebar dengan cepat ke berbagai belahan dunia. Media ini kemudian dimanfaatkan oleh humas dalam melaksanakan tugasnya yaitu sebagai alat untuk membentuk opini positif publik untuk mengembalikan citra perusahaan serta membantu perusahaan dalam mencapai situasi yang kondusif. Humas akan melakukan pelurusan informasi dan konfirmasi atas permasalahan yang sebenarnya terjadi untuk menghindari adanya kesimpangsiuran informasi dan sebagai

langkah awal dalam membersihkan nama perusahaan (Liza Diniarizky Putri, 2015). Oleh sebab itu, diperlukan pendekatan dan praktik tersendiri bagi humas dalam menggunakan media sebagai sarana dalam menangani krisis sebab media merupakan salah satu stakeholder yang kompleks dan rumit untuk diajak kerja sama sehingga apabila salah langkah, maka media bukan menjadi alat pembentuk opini positif melainkan malah memperumit masalah yang telah ada.

Fungsi humas menjadi sangat vital dalam situasi krisis. Humas harus melakukan pengelolaan krisis melalui manajemen krisis yang dimulai dari perencanaan, penanganan, hingga tahap penyelesaian. Melalui manajemen krisis inilah, diharapkan dapat membantu perusahaan untuk kembali bangkit, mengembalikan citra dan reputasi perusahaan, serta menumbuhkan kepercayaan stakeholder seperti sedia kala.

Selain menimpa perusahaan, kasus kebocoran data juga menimpa institusi pendidikan. Dilansir dari data Breach Level Index Gemato, sektor pendidikan menempati urutan 10 besar dengan kasus penyalahgunaan data berjumlah 121 kasus dengan total data yang bocor sejumlah 12.984.701 data atau sekitar 8% dari kejadian di seluruh sektor industri. Sektor ini menduduki peringkat ke-6 setelah kesehatan (26,4%), lainnya (14,8%), keuangan atau finansial (10,8%), pemerintahan (8,97%), dan retail (8,2%).

Di tahun 2021, salah satu perguruan tinggi negeri di Indonesia yaitu Universitas Diponegoro terjerat kasus kebocoran data. Kasus ini bermula dari cuitan akun twitter dengan username @fannyhasbi yang menyebut bahwa lebih dari 125.000 data mahasiswa Universitas Diponegoro (UNDIP) Semarang mengalami kebocoran. Akun tersebut mengatakan bahwa data yang bocor meliputi e-mail, password, nama, alamat, IPK, jalur masuk, riwayat sekolah, dan lain sebagainya



Gambar 1.1 cuitan akun Fannyhasbi mengenai kebocoran data mahasiswa undip

Cuitan yang diunggah pada awal Januari 2021 tersebut menjadi viral dan menyebabkan keresahan di kalangan mahasiswa dan alumni UNDIP sebab mereka khawatir bahwa datanya akan disalahgunakan. Pihak UNDIP kemudian melakukan penyelidikan untuk memastikan kebenaran berita tersebut.



Gambar 1.2 respon mahasiswa undip terhadap kasus kebocoran data

Seharusnya @fannyhasbi tidak menyebarkan berita pada sosial media *twitter*, hal tersebut lebih baik dikomunikasikan kepada pihak Universitas agar dapat ditangani dengan semestinya. Kasus kebocoran data UNDIP tentunya memberi kesan negatif bagi institusi pendidikan yang dianggap lalai dalam menjaga keamanan privasi mahasiswanya. Citra institusi di mata publik akan menjadi buruk. Stakeholder serta pihak-pihak yang terkait akan sangat dirugikan khususnya mahasiswa dan alumni yang datanya telah tersebar. Hal ini memunculkan rasa tidak percaya kepada institusi untuk mengelola dan menjaga data mahasiswa serta akan menyebabkan kekhawatiran dan rasa takut jika terjadi hal serupa dikemudian hari. Pemberitaan negatif yang telah beredar di internet pun semakin menurunkan citra UNDIP di masyarakat sebagai salah satu perguruan tinggi negeri terbaik di Indonesia.





Gambar 1.3 pemberitaan di berbagai media mengenai krisis data bocor

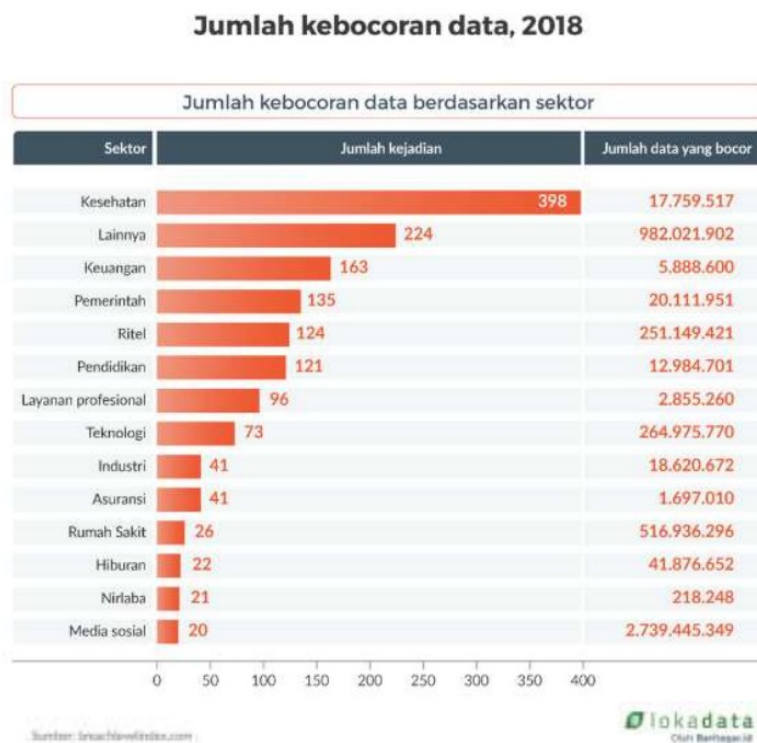
Dalam upaya untuk mengatasi serta memperbaiki citra Undip di mata masyarakat, dibutuhkan peran seorang humas. Humas Undip merupakan kunci utama serta garda terdepan dalam menghadapi pemberitaan negatif mengenai kasus kebocoran data di hadapan publik. Kasus ini perlu mendapatkan perhatian khusus dari Humas Undip agar permasalahan tidak semakin meluas dan tidak adanya berita simpang siur yang dapat menimbulkan permasalahan baru. Humas undip memiliki peran untuk meluruskan informasi serta memberikan pemahaman kepada publik mengenai kasus yang sebenarnya terjadi. Citra institusi sangat ditentukan oleh peran Humas, sehingga apabila citra institusi sedang dalam kondisi tidak baik maka humas akan bertanggung jawab untuk memperbaiki citra institusi seperti sedia kala. Revolusi industri 4.0 atau sering dikenal dengan era digital menjadi kunci utama dalam majunya peradaban manusia. Di era ini, teknologi informasi dan komunikasi telah berkembang dengan sangat pesat khususnya di bidang internet dan komputer. Perkembangan dunia digital ini telah membawa banyak perubahan dalam aspek kehidupan masyarakat, dimana teknologi informasi mampu memperkecil batasan antar jarak, ruang dan waktu sehingga produktivitas dan efisiensi dapat meningkat secara signifikan. (Naufal, 2020) Munculnya teknologi ini tentunya membawa dampak besar bagi kehidupan manusia,

salah satunya adalah keterbukaan informasi yang lebih cepat. Dunia saling terhubung, tak ada lagi batasan informasi antara satu dengan lainnya. Peristiwa yang terjadi di negara lain dapat langsung dengan mudah diketahui oleh orang-orang yang ada di negara lainnya melalui berbagai platform yang tersedia di internet. Walaupun dipandang memiliki sisi positif, namun pada kenyataannya banyak pengaruh buruk yang muncul akibat keterbukaan informasi ini.

Data-data pengguna yang tersimpan di internet menjadi sasaran utama bagi pelaku kejahatan. Data yang telah ada di internet akan susah dihapus dan tetap akan terus ada. Kesempatan ini yang menyebabkan munculnya berbagai tindak kejahatan baru di bidang internet yang dikenal dengan istilah new cybercrime. Kasus kebocoran data, pencurian data, penyalahgunaan data, penyadapan data orang lain, hacking, bahkan penipuan dengan program komputer untuk memperoleh data orang lain banyak terjadi pada saat ini (Latumahina, 2014). Mudahnya akses dalam memperoleh data mengakibatkan tingginya kasus kejahatan di bidang data sulit untuk dihentikan. Salah satu kasus kejahatan yang banyak terjadi di bidang data internet adalah kasus kebocoran data perusahaan.

Kasus kebocoran data paling terkenal di dunia adalah kebocoran data pengguna facebook pada tahun 2016. Tercatat bahwa setidaknya ada 87 juta data pengguna yang disalahgunakan oleh Cambridge Analytica dengan persentase data terbesar berasal dari pengguna Amerika Serikat (70,63 juta data). Cambridge Analytica menggunakan data pengguna tersebut untuk kepentingan kampanye salah satu calon Presiden Amerika Serikat dalam pemilu tahun 2016. Akibat kasus tersebut, Komisi Perdagangan Federal (Federal Trade Commission) Amerika Serikat memberi sanksi berupa denda sebesar US\$ 5 Miliar atau sekitar Rp 70 triliun kepada Facebook

Kasus kebocoran data tidak hanya menimpa perusahaan di sektor teknologi seperti facebook. Merujuk pada data yang dihimpun dari Breach Level Index Gemalto yang telah dianalisis oleh Beritagar.id mengenai jumlah kasus penyalahgunaan data pada tahun 2018, menyebutkan bahwa kasus kebocoran data paling banyak terjadi di sektor kesehatan dengan total kejadian sebanyak 398 kasus dengan jumlah data yang bocor sebesar 17.759.517 data. Hal ini berbanding terbalik dengan sektor media sosial yang mengalami kasus kebocoran data hanya sejumlah 20 kasus namun data yang bocor jauh lebih besar yaitu sebesar 2.739.445.349 data.



Gambar 1.4 grafik jumlah kebocoran data berdasarkan sektor

Kasus kebocoran data menjadi suatu krisis bagi perusahaan. Penyebab terjadinya krisis ini adalah karena adanya kegagalan sistem teknologi serta keterbatasan manusia dalam menjaga data perusahaan. Krisis akibat kebocoran data masih menjadi ancaman yang

mengerikan bagi perusahaan karena dampak yang diakibatkan akan merugikan masa depan perusahaan salahsatunya reputasi perusahaan yang telah dibangun sedemikian lama akan hancur begitu saja. Kerugian baik materi maupun nonmateri akan dirasakan perusahaan seperti keharusan untuk mengganti rugi atas data yang bocor serta menurunnya kepercayaan dari masyarakat. Terlebih lagi di era keterbukaan informasi seperti ini, berita negatif akan dengan cepat menyebar ke berbagai penjuru dunia sehingga efek yang ditimbulkan juga semakin besar. Hal ini akan menyebabkan krisis pada perusahaan. Dalam kondisi seperti ini, kredibilitas dan citra perusahaan sangat dipertaruhkan sehingga menuntut perusahaan untuk segera melakukan solusi terbaik untuk menghadapi krisis ini dimulai dari persiapan awal hingga penanganan dan pencegahan selanjutnya agar tidak terjadi krisis serupa.

Perusahaan yang dapat menangani krisisnya dengan baik akan meningkatkan kepercayaan dan nilai masyarakat dan stakeholder karena dianggap mampu mengelola krisis dengan sungguh-sungguh serta mampu bertahan dalam kondisi krisis . Namun suatu krisis yang tidak ditangani dengan baik akan membawa perusahaan pada suatu kehancuran, ketidakpercayaan publik, dan penurunan citra dan reputasi perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan harus mengelola krisisnya dengan baik dan matang melalui manajemen krisis.

Permasalahan mengenai kasus kebocoran data undip menarik minat penulis untuk meneliti mengenai peran humas dalam manajemen krisis pada kasus tersebut. oleh karena itu, penulis mengambil judul “Manajemen Krisis Humas Universitas Diponegoro Dalam Kasus 125.000 Data Mahasiswa Bocor

1.2 Rumusan Masalah

Perkembangan teknologi di era industri 4.0 memunculkan permasalahan baru. Kejahatan tidak hanya lagi terjadi di dunia nyata, namun sekarang dapat terjadi di dunia maya. Salahsatu kasus kejahatan yang terjad adalah pencurian data pribadi yang dilakukan

oleh oknum yang tidak bertanggung jawab dan akan disalah gunakan. Hal ini akan memunculkan kekhawatiran bagi pemilik data sebab akan menimbulkan kerugian material maupun non material.

Kasus kebocoran data tidak hanya menimpa perusahaan besar seperti facebook. Undip sebagai salahsatu perguruan tinggi ternama di indonesia juga terkena masalah kebocoran data. Kasus yang menimpa undip pada tahun 2021 menjadi salahsatu kasus kejahatan dunia maya di bidang pendidikan. Bermula dari cuitan salah satu akun twitter dengan username @fannyhasbi yang diunggah pada tanggal 05/01/21 menyatakan bahwa terdapat lebih dari 125.000 data mahasiswa undip bocor mulai dari data diri lengkap hingga alamat. Cuitan tersebut menjadi viral dalam hitungan jam. Beragam komentar bermunculan mulai dari takut jika data disalahgunakan, bingung kenapa data bisa tersebar, hingga tidak percaya dengan berita tersebut.

Dengan adanya pemberitaan ini tentunya akan berdampak negatif bagi undip. hal ini akan menurunkan citra dan kepercayaan publik terhadap undip. humas sebagai garda terdepan dalam menangani isu-isu yang berkaitan dengan institusi harus bertindak cepat agar permasalahan tidak melebar dan semakin berdampak buruk. Disinilah peran seorang humas dalam mengembalikan citra dan kepercayaan publik terhadap undip. Citra dan reputasi yang positif tidak dapat dibeli, tetapi harus diraih dalam kurun waktu yang cukup lama. Perusahaan-perusahaan yang memiliki reputasi bagus, umumnya menikmati enam hal, pertama hubungan yang baik dengan para pemuka masyarakat. Kedua, hubungan positif dengan pemerintah setempat. Ketiga, resiko krisis yang lebih kecil. Keempat, rasa kebanggaan dalam perusahaan dan di antara khalayak sasaran. Kelima, saling pengertian antara khalayak sasaran, baik internal maupun eksternal. Keenam, meningkatkan kesetiaan para staf perusahaan (Anggoro, 2002:67)

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan terdapat permasalahan dimana kasus kebocoran data menjadi suatu krisis bagi Undip, sehingga diperlukan manajemen krisis melalui peranan humas Undip untuk menangani krisis yang sedang terjadi. Oleh sebab itu, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana penerapan manajemen krisis humas undip dalam kasus kebocoran data mahasiswa.

1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan penulis adalah untuk mengetahui bagaimana manajemen krisis humas undip dalam mengatasi kasus kebocoran data mahasiswa.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan referensi mengenai dunia kehumasan dalam manajemen krisis yang terjadi di sebuah institusi serta memberi kontribusi dalam literature penelitian yang membahas mengenai peran public relation dalam krisis kebocoran data. Penelitian ini sesuai dengan teori *Boundary Spanning*, yang merupakan salah satu ciri dari sifat organisasi yang merupakan sistem terbuka (Kriyantono, 2014:88). Sistem terbuka yang dimaksud adalah terdapatnya interaksi antara organisasi dengan lingkungannya untuk melakukan monitoring, seleksi, dan menghimpun informasi

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan wawasan Humas Undip mengenai manajemen krisis terhadap kasus kebocoran data serta memberi pengetahuan mengenai cara humas dalam mengembalikan citra UNDIP di mata publik.

1.5 Kerangka Pemikiran

1.5.1 Manajemen Krisis

1.5.1.1 Pengertian Krisis

Krisis merupakan suatu kondisi darurat yang muncul secara tiba-tiba dan harus segera ditangani karena dapat memberi dampak buruk bagi organisasi. (Duke dan masland, 2002) dan (Kouzmin, 2008) mengartikan krisis sebagai suatu kondisi yang mengakibatkan kerusakan baik fisik ataupun nonfisik seperti peristiwa yang menimbulkan bahaya bagi manusia dan lingkungan. Krisis dapat timbul dari peristiwa yang tak terduga baik yang berasal dari internal maupun eksternal organisasi dimana krisis ini dapat menjadi bahaya bagi keberlangsungan hidup organisasi jika tidak ditangani dengan baik.

1.5.1.2 Jenis Krisis

Menurut Claudia Reindhardt, dalam buku pengantar public relations karya Morissan (2006 : 154) jenis krisis dibagi menjadi 3 kategori (Kiki Handayani, 2010) yaitu :

1. Krisis Bersifat Segera (Immediate Crisis)

Tipe krisis ini merupakan krisis yang terjadi secara tiba-tiba, tidak terduga, dan tidak diharapkan. Krisis jenis ini membutuhkan penanganan lebih cepat dan membutuhkan persetujuan terlebih dahulu pada level manajemen puncak untuk mempersiapkan rencana penanganan agar krisis ini tidak menimbulkan kebingungan, konflik, dan penundaan penanganan krisis yang muncul.

2. Krisis Baru Muncul (Emerging Crisis)

Pada tipe krisis ini seorang praktisi humas dapat melakukan penelitian dan perencanaan terlebih dahulu, namun tetap harus segera ditangani agar krisis tidak semakin meluas. Seorang praktisi humas berperan untuk meyakinkan manajemen puncak untuk mengambil keputusan dan tindakan untuk perbaikan sebelum krisis mencapai tahap kritis.

3. Krisis Bertahan (Sustained Crisis)

Krisis ini akan tetap muncul selama berbulan-bulan, bahkan hingga bertahun-tahun walaupun sudah dilakukan upaya terbaik oleh praktisi humas maupun manajemen perusahaan atau organisasi.

1.5.1.3 Pengelolaan Krisis

Pengelolaan krisis pada manajemen krisis merupakan tindakan terencana dalam menanggulangi krisis yang terjadi. Menurut (Iriantara, 2004: 124) dalam (Kiki Handayani, 2010) untuk mengelola krisis, diperlukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Identifikasi Krisis

Identifikasi krisis merupakan tahap awal dalam mengelola krisis. Identifikasi ini dilakukan melalui penelitian dan observasi dengan mengumpulkan informasi dan data mengenai krisis yang terjadi yang dapat berguna untuk merencanakan tindakan selanjutnya.

2. Analisis Krisis

Informasi dan data yang telah terkumpul kemudian akan dianalisis secara mendalam termasuk penyebab terjadinya krisis untuk menentukan tindakan yang diambil organisasi untuk menghadapi krisis.

3. Isolasi Krisis

Isolasi krisis dilakukan agar krisis tidak semakin meluas dan menyebabkan kehancuran bagi organisasi. Manajemen harus melakukan isolasi terhadap krisis tersebut sebelum tindakan dilakukan untuk mencegah kesalahan dalam penentuan tindakan.

4. Pilihan Strategi

Tahap terakhir dalam mengelola krisis yaitu dengan menentukan strategi yang diambil organisasi dalam menghadapi krisis. Strategi harus disusun terlebih dahulu sebelum dikomunikasikan ke pihak lain.

Cyber Public Relations merupakan kegiatan seorang Public Relations dimana dalam aktifitas publisitasnya dibantu atau menggunakan internet. Dengan *cyber public relations*, seorang praktisi akan dengan mudah untuk menyampaikan pesan kepada penerima baik internal maupun eksternal tanpa bergantung dengan pihak lain seperti jurnalis atau editor pada jika akan mendistribusikan pada media cetak maupun elektronik

1.5.1.4 Pengertian Manajemen Krisis

Suatu krisis akan terus meluas bahkan bertambah parah jika organisasi salah mengambil tindakan dalam menangani krisis. Oleh karena itu, dibutuhkan pengelolaan dalam menangani krisis agar dampak dari krisis yang terjadi dapat dikurangi semaksimal mungkin.

Menurut (Iriana, 2004: 116) dalam (Kiki Handayani, 2010), manajemen krisis merupakan tanggapan dari pihak manajemen terhadap segala isu dan perubahan yang berasal dari eksternal yang berpengaruh pada organisasi. Dilansir dari jurnal kemhan.go.id yang ditulis oleh Drs. Sudarto, manajemen krisis diartikan sebagai tindakan awal yang dilakukan untuk memperoleh

informasi sebanyak-banyaknya mengenai ketidakpastian dan risiko yang berguna dalam pengambilan keputusan berdasarkan rencana yang telah dibuat.

Manajemen krisis menjadi salah satu kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang humas. Humas dituntut untuk mampu menganalisis bahkan mencoba mengantisipasi kejadian atau krisis yang muncul secara tiba-tiba dan tidak diduga yang ada di masa depan yang mungkin dapat mengganggu jalannya organisasi. Dalam menghadapi krisis inilah, humas berperan untuk merencanakan, menangani, hingga menyelesaikan krisis yang terjadi

1.5.1.5 Strategi Respon Krisis

Strategi respon krisis yang paling aman adalah dengan strategi membangun kembali (rebuild), yang dimana strategi ini pihak korban diperlakukan dengan lebih baik, walaupun di sisi lain strategi ini memerlukan biaya yang lebih besar walaupun dengan jaminan reputasi belum tentu menjadi baik kembali. Bagaimanapun juga prinsip utama dalam manajemen komunikasi krisis bukan untuk mempertahankan profit, namun memprioritaskan pada keselamatan dan kepentingan publik maupun stakeholder. (Kriyantono, 2015:237)

Strategi Respon Krisis SCCT

Strategi Respon Krisis Primer (<i>Primary Crisis Response Strategy</i>)	
Penolakan	Menyerang Penuduh (<i>attack the acuser</i>) : praktisi PR menuduh organisasi lain yang bersalah

(Deny)	Menyangkal (<i>denial</i>) : praktisi PR tidak menyebut bahwa sedang terjadi krisis
	Kambing Hitam (<i>scapegoating</i>) praktisi PR menyalahkan pihak lain atas krisis yang terjadi
Pengurangan (<i>Diminish</i>)	Beralasan (<i>excuse</i>) : meminimalisir tanggungjawab dengan cara menyangkal mengenai krisis yang terjadi diluar kendali organisasi
	Justifikasi (<i>justification</i>) : meminimalisir mengenai persepsi tentang kerusakan akibat krisis
Pembangunan Kembali (<i>Rebuild</i>)	Kompensasi (<i>compensation</i>) : praktisi PR memberikan kompensasi berupa bantuan kepada korban bisa dalam bentuk materi maupun non materi
	Permintaan Maaf (<i>apology</i>) : praktisi PR melakukan permintaan maaf secara terbuka dan bertanggung jawab atas krisis yang terjadi
Strategi Respon Krisis Sekunder (<i>Secondary Crisis Response Strategy</i>)	
Penguatan	Pengingat (<i>reminder</i>) : praktisi PR dapat menjadi pengingat kepada stakeholder mengenai prestasi perusahaan untuk menguatkan eksternal perusahaan

(Bolstering)	Memuji (ingratiation) : praktisi PR berterimakasih kepada stakeholder mengenai bantuan mereka terhadap organisasi selama krisis terjadi
	Korban (victimage) : praktisi PR memberi tahu bahwa perusahaan juga merupakan korban dari krisis yang terjadi kepada stakeholder

1.1 Tabel Strategi Respon Krisis SCCT

Seorang Public Relations sebaiknya selalu memiliki rencana dalam menghadapi krisis yang terjadi dan dapat membuat keputusan yang justru akan menyebabkan perusahaan makin terperosok lebih jauh dalam krisis tersebut. PR harus tahu skenario terburuk yang akan terjadi sehingga harus memiliki rencana cadangan dalam menghadapinya. Apabila tidak berhasil dalam melakukan pencegahan krisis, maka langkah ini harus segera diambil :

1. Lakukan penilaian yang objektif pada penyebab krisis
2. Menentukan penyebab terjadinya krisis, apakah berdampak pada jangka panjang atau hanya fenomena sesaat
3. Melakukan perhitungan terhadap kejadian dalam krisis dengan cermat, sehingga ketika terjadi sebuah krisis dapat diantisipasi dengan segera dan lebih baik.
4. Berfokus pada bagaimana menyelesaikan sebuah masalah.
5. Manfaatkan setiap ada peluang untuk memperbaiki keadaan
6. Lakukan tindakan dengan segera untuk melindungi arus kas perusahaan.

1.6 Operasionalisasi konsep

Menurut (Iriantara, 2004: 124) dalam (Kiki Handayani, 2010) untuk mengelola krisis, diperlukan langkah-langkah sebagai berikut :

1.6.1 Identifikasi Krisis

Identifikasi krisis oleh humas undip dilakukan melalui penelitian dan observasi dengan mengumpulkan informasi dan data mengenai krisis yang terjadi yang dapat berguna untuk merencanakan tindakan selanjutnya.

1.6.2 Analisis Krisis

Humas Undip melakukan Analisis terhadap data dan informasi terkait krisis dilakukan secara mendalam termasuk penyebab terjadinya krisis untuk menentukan tindakan yang diambil organisasi untuk menghadapi krisis.

1.6.3 Isolasi Krisis

Isolasi dilakukan oleh Humas Undip terhadap krisis untuk mencegah semakin meluasnya krisis dimana hal ini dilaksanakan sebelum tindakan terhadap krisis dilakukan untuk mencegah kesalahan dalam pengambilan tindakan.

1.6.4 Pilihan Strategi

Penentuan strategi dilakukan untuk memilih strategi terbaik yang akan diambil oleh Humas Undip dalam menghadapi krisis yang didasarkan atas analisis yang telah dibuat.

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Tipe Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, maka data yang dihasilkan adalah data deskriptif berupa kata-kata yang tertulis dan

lisan(Moleong, 2007:53). Penelitian ini akan menciptakan gambaran secara *real* mengenai apa yang sedang terjadi tanpa menjelaskan hubungan antar variabel serta akan menjelaskan mengenai fenomena dengan mengumpulkan data selengkap-lengkapannya.

1.7.2 Subjek Penelitian

Pada penelitian ini terdapat beberapa Pihak yang menjadi subjek penelitian guna memperoleh data antarlain :

1. Utami Setyowati selaku Supervisor Tata Usaha Humas Undip
2. Wahyudi selaku Manajer Sistem Informasi Data dan Pelaporan Universitas Diponegoro
3. Dwi Cahyo Utomo selaku Wakil Rektor 3 bidang Komunikasi dan Bisnis Undip

1.7.3 Jenis Data

1. Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data yang datanya dapat langsung diperoleh kepada peneliti (sugiyono, 2012:139). Sumber data primer biasanya dilakukan dengan cara tanya jawab secara lisan, bisa secara langsung maupun tidak langsung. Pada penelitian ini peneliti mewawancarai para narasumber yang telah ditentukan.asa

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh melalui membaca, mempelajari, dan memahami melalui media lain yang bersumber dari dokumen dan diperoleh secara tidak langsung sebelum peneliti melakukan kegiatan penelitiannya (Sugiono, 2012:141). Data sekunder biasanya dapat

diperoleh melalui buku, publikasi pemerintah, situs portal berita online maupun cetak.

1.7.4 Alat dan Teknik Pengumpulan Data

1. Alat yang digunakan dalam mengumpulkan data adalah *interview guide* yaitu wawancara terhadap narasumber dengan membawakan pertanyaan-pertanyaan yang relevan dengan penelitian mengenai Manajemen Krisis Humas Universitas Diponegoro dalam Kasus Kebocoran Data Mahasiswa.

2. Teknik Pengumpul Data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi :

- a. Wawancara

Dengan menggunakan teknik wawancara secara mendalam (*indepth interviews*) yang dimana peneliti melakukan wawancara sambil bertatap muka dengan narasumber dapat menggunakan pedoman (*guide*) maupun tidak yang dilakukan secara terus menerus agar mendapatkan informasi dari responden (Kriyantono, 2006:65). Dalam metodi ini, peneliti melakukan wawancara kepada Bagian Humas dan Tim IT di Universitas Diponegoro untuk memperoleh data yang berkaitan dengan judul penelitian.

- b. Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data yang berkaitan dengan penelitian, dapat berupa buku, surat kabar, majalah, dan lain sebagainya. Sehingga dengan data yang diperoleh akan memecahkan permasalahan dalam penelitian.

1.7.5 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan yaitu dengan menganalisis hasil wawancara oleh narasumber. Hasil analisis tersebut kemudian akan dihubungkan dengan teori manajemen krisis yang diperoleh selama studi kepustakaan untuk dikaitkan dengan fakta yang ada di lapangan. Setelah itu, kesimpulan akan disusun untuk mempermudah pembaca dalam memahami dan menginterpretasikan tindakan manajemen krisis yang dilakukan Undip dalam rangka menghadapi krisis kasus kebocoran data mahasiswa. Teknik yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu teknik deskriptif dengan menggunakan metode interaktif oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014: 12-14) dimana analisis data dilakukan secara terus menerus dan interaktif yang dijelaskan sebagai berikut:

1) Kondensasi Data (Data Condensation)

Kondensasi data dilakukan setelah proses wawancara berakhir dan telah diperoleh data tertulis yang terdapat di lapangan. Data tersebut kemudian akan dipilih, disederhanakan, dirangkum serta hanya difokuskan pada data yang relevan dengan tujuan penelitian dengan cara mengkategorikan dan membuat abstraksi untuk masing-masing data yang diperoleh dari wawancara, catatan penelitian selama di lapangan dan dokumentasi

2) Penyajian Data (Data Display)

Penyajian data dilakukan dengan tujuan untuk menyatukan dan mengorganisasi data dan informasi yang diperoleh agar mempermudah dalam penarikan kesimpulan. Penyajian data disajikan dalam bentuk deskripsi singkat dan naratif dengan didasarkan pada data yang telah disusun secara sistematis. Data yang sudah berbentuk catatan kemudian

akan diberi kode untuk memudahkan dalam pengorganisasian dan analisis data.

3) Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Setelah kondensasi dan penyajian data selesai dilakukan, maka tahap terakhir yaitu penarikan kesimpulan. Kesimpulan yang dibuat harus didasarkan dan didukung oleh bukti kuat yang diperoleh selama tahap pengumpulan dan interpretasi data.

BAB II

TEMUAN PENELITIAN

Pada bab ini penulis akan membahas mengenai hasil temuan penelitian mengenai **Manajemen Krisis Humas Universitas Diponegoro Dalam Kasus 125.000 Data Mahasiswa Bocor** serta menguraikan hasil temuan berdasarkan langkah-langkah yakni Identifikasi Krisis, Analisis Krisis, Isolasi Krisis, dan Pilihan Strategi. Diperoleh beberapa narasumber antarlain :

Informan	Nama	Jabatan
Informan 1	Utami Setyowati	Supervisor Tata Usaha Humas
Informan 2	Dwi Cahyo Utomo	Wakil Rektor 3 bagian Komunikasi dan Bisnis
Informan 3	Wahyudi	Manajer Sistem Informasi Data dan Pelaporan Undip

Tabel 2.1 Daftar Informan

2.1 Identifikasi Krisis

Menurut Utami Setyowati klasifikasi krisis menurutnya adalah positioning, dan image crisis. Ketika krisis sudah berkaitan dengan institusi dan nama baik, perlu dilakukan respon secara cepat, jika tidak akan menimbulkan masalah yang berkepanjangan. Utami juga menjelaskan bahwa teknik identifikasi krisis menurut humas adalah dengan cara melakukan analisis terlebih dahulu mengenai suatu krisis yang terjadi. Dengan tidak melakukan tindakan dan mengambil keputusan secara terburu buru, langkah awal yang dilakukan humas undip adalah dengan cara melakukan

analisis mengenai suatu krisis, seperti *feedback* apa yang akan didapat dan dampak apa yang akan ditimbulkan. Selanjutnya adalah dengan cara mencari *source* atau sumber berita dan melakukan koordinasi dengan pihak yang berkaitan dengan kasus ini, yaitu pada bagian Sistem Informasi Data dan Pelaporan Undip. Dwi Cahyo Utomo menyebutkan pada saat berita muncul di media, seketika itu juga mengundang beberapa bagian yang terkait mengenai masalah ini, seperti Tim IT, Bagian Humas, dan beberapa pejabat struktural terkait seperti direktur dan kepala biro. Kemudian dilakukan rapat dan mencari sebab-sebab yang terjadi mengenai masalah tersebut seperti isi berita, kondisi pada cuitan di twitter, dan dampak bagi universitas. Dwi Cahyo Utomo juga menyebutkan jika krisis ini diselesaikan secara cepat dan tepat, kemungkinan institusi kehumasannya akan kuat dan semakin naik. Wahyudi menambahkan bahwa ketika berita ini muncul Tim IT Undip langsung melakukan pengecekan terhadap sistem. Utami menambahkan juga mengenai penyebab awal kasus tidak diketahui, siapa pengakses data tersebut. Sedangkan menurut Dwi Cahyo Utomo menyebutkan bahwa penyebabnya adalah kejadian masalalu, data masalalu yang ternyata data tersebut bukan dari server yang berjalan saat ini.



2.1 Pemberitaan mengenai kebocoran data di beberapa media

Wahyudi menjelaskan mengenai hasil penyelidikan yang dilakukan oleh Tim IT Undip terhadap serangan yang dimulai dengan menggunakan perangkat lunak *open source Nuclei*. Pada tanggal 3 Januari 2021, file db.sql mulai diunduh dari Undip menggunakan program *curl*. Setelah posisi file diketahui dari hasil pemindaian dengan *Nuclei* pada tanggal yang sama file mulai diunggah ke situs *Raidforums* pada tanggal 4 Januari 2021 oleh akun *muammer276* yang telah terdaftar di Belanda. *Raidforums* sendiri merupakan sebuah situs tempat para *Hacker* menawarkan data yang diperoleh.

No	Media	Judul	Tanggal Terbit	Tone
1	Kompas.com	Ribuan Data Mahasiswa Undip Bocor, Pelajaran bagi Universitas Lain untuk Cek Keamanan Data!	21/01/2021	Favourable
2	Regional.kompas.com	Sederet Fakta Bocornya Puluhan Ribu Data Mahasiswa Undip, Diunggah Mahasiswa Teknik, Investigasi Libatkan UGM dan UI	20/01/2021	Favourable
3	Kumparan.com	Undip: 73 Ribu Data Mahasiswa Diduga Bocor, Bukan 125 Ribu	19/01/2021	Favourable

4	Cnnindonesia.com	Cek Data Mahasiswa Undip Bocor, Kampus Tak Temui Keidentikan	20/01/2021	Favourable
5	Tekno.tempo.co	Data Ribuan Mahasiswa Bocor? Undip Sebut Server Diserang dari Luar Negeri	20/01/2021	Favourable
6	Liputan6.com	125 Ribu Data Mahasiswa Undip Bocor, Apa yang Diincar Hacker ?	06/01/2021	Favourable
7	News.detik.com	Pemilik Akun yang Posting Data Undip Bocor Ternyata Mahasiswanya Sendiri	08/01/2021	Unfavourable
8	Tirto.id	Lemahnya Perlindungan Digital: Data Ribuan Mahasiswa Undip Bocor	08/01/2021	Unfavourable
9	Gatra.com	Undip Periksa Mahasiswa Pemosting 125 Ribu Data Bocor	07/01/2021	Favourable

10	Republika.co.id	Undip Tanggapi Isu Bocor Data 125 Ribu Mahasiswa dan Alumni	07/01/2021	Favourable
----	-----------------	---	------------	------------

2.2 Tabel Beberapa Media yang Memberitakan Mengenai Krisis

2.2 Analisis Krisis

Dwi Cahyo Utomo menjelaskan, sampaikan progres apapun kepada media. Pada hari pertama krisis terjadi tentunya banyak media yang menanyakan mengenai kebenaran dan tanggapan dari undip. dengan menjawab “proses investigasi sedang dilakukan”. Pada hari kedua, ketika belum mendapatkan kebenaran juga tetap mengkomunikasikan dengan awak media. Kemudian pada hari ketiga, ketika sudah memiliki gambaran langkah-langkah untuk menyelesaikan krisis ini juga disampaikan ke media. Ketika proses investigasi selesai, pada saat itu juga disampaikan ke media. Pada intinya adalah selalu mengkomunikasikan bagaimana progres dari penyelesaian masalah apapun itu. Pada proses investigasi juga melibatkan pihak eksternal yaitu UI dan UGM, hal itu dilakukan untuk membangun *trust* kepada *user* dan masyarakat.

Wahyudi menyebutkan bahwa koordinasi pihak IT dengan krisis berita ini adalah dengan mengamankan akun SSO mahasiswa, setelah itu melakukan klarifikasi melalui media sosial *Twitter* SSO, dan menghubungi *civitas* yang datanya terpapar seperti angkatan 2018 dan sebelumnya. Setelah melakukan pengecekan crosscheck terhadap sistem IT menonaktifkan sementara web pak.undip.ac.id

Ditambahkan dengan Utami yang menyebutkan bahwa begitu berita itu muncul kita melakukan investigasi, menggandeng pihak eksternal dan hasil sudah keluar, kita langsung mengadakan konpres. Dengan adanya konpres kita menjelaskan kepada media bahwa data yang tersebar bukan data dari undip tapi data DUMMY. Dari hasil

investigasi setelah melakukan pengecekan satu persatu mengenai data tersebut, tidak ada kecocokan data.



2.2 cuitan akun twitter @fannyhasbi mengenai kebocoran data

Dwi Cahyo Utomo menyebutkan terdapat 2 penanganan krisis, yaitu jangka panjang dan jangka pendek. Penanganan jangka pendek dilakukan dengan cara menyampaikan apa adanya, olah data dilakukan dengan bahasa yang sesuai dengan media. Sedangkan penanganan jangka panjang yaitu dengan memanfaatkan peluang untuk mendapatkan impact dari pemberitaan negatif dimasa yang akan datang

2.3 Isolasi Krisis

Dwi Cahyo Utomo menyebutkan bahwa ketika berita semakin meluas dan semakin melebar tidak akan bisa di atur. Cara yang dilakukan ketika berita semakin meluas dengan cara sampaikan kejadian dengan jujur, apa adanya, dan dengan menggunakan bahasa yang sesuai pada media. Kemudian sampaikan perkembangan mengenai krisis yang terjadi secara intens kepada awak media. Selain itu juga bisa dengan cara memberitakan mengenai undip, dan biarkan awak media memilih apa yang mereka butuhkan dari berita tersebut. Utami juga menambahkan agar selalu menempatkan media sebagai partner. Hal ini sangat diperlukan oleh seorang humas

untuk menjalin hubungan baik dengan media. Ketika sudah memiliki hubungan baik dengan media, tidak lupa tetap memberikan statement yang berdasarkan dengan fakta di lapangan.

Utami Setyowati menyebutkan bahwa, humas pasti berhubungan dengan media dan mahasiswa, dengan adanya pemberitaan ini tentunya banyak *Direct Message* dari berbagai kalangan. Oleh karena itu cara yang dilakukan oleh humas adalah tidak pernah menjawab pertanyaan dengan ”tidak tahu” dan ”tidak bisa”, cara yang tepat adalah dengan memberikan jawaban seperti ”terimakasih untuk laporannya, info selanjutnya akan kami berikan secepatnya”. Dengan jawaban itu diharapkan akan meredam kepanikan mahasiswa dan masyarakat mengenai berita yang tersebar. Ketika kebenaran sudah diperoleh, humas langsung mengadakan konferensi pers agar membuktikan kebenaran bahwa bukan data mahasiswa undip yang bocor, namun data tersebut adalah data *Dummy* atau data acak yang tidak jadi di proses oleh sistem. Dwi Cahyo Utomo menambahkan akun sosial media SSO juga sudah memberikan klarifikasi mengenai berita yang sedang beredar dengan mengatakan bahwa akun SSO Mahasiswa dipastikan aman dan tidak ada permasalahan selain kendala tidak menerima email yang dikarenakan antrian yang menumpuk.



2.3 Klarifikasi dari akun SSO Undip pada sosial media twitter

Cek Data Mahasiswa Undip Bocor, Kampus Tak Temui Keidentikan

CMN-Indonesia | Rabu, 20/10/2021 09:02:00

Tag: [Facebook](#) [Twitter](#)



Sumber: ITB dan beberapa kampus mengadakan seminar keamanan siber untuk mahasiswa yang belajar di rumah. (Dokumentasi: Diklatapribadi/Instagram)

2.4 Berita mengenai tidak adanya kebocoran data pada sistem Undip

Berdasarkan dari Wahyudi, ada langkah dan strategi yang dilakukan oleh tim IT untuk mencegah terjadinya kembali kebocoran data adalah, Memetakan dan menata kembali seluruh jaringan UNDIP agar semua server yang terhubung dengan internet sudah menggunakan fitur keamanan yang terbaru. Selanjutnya mendaftarkan kembali semua situs situs dalam domain UNDIP, agar situs yang sudah tidak dipakai dapat ditutup dan tidak lagi terhubung ke internet. Setelah melakukan perbaikan pada sistem, tentunya juga melakukan reorganisasi pengelolaan IT UNDIP agar lebih siap jika terjadi masalah yang serupa di kemudian hari.

2.4 Pilihan Strategi

Utami Setyowati menyebutkan Krisis akan berdampak negatif ketika tidak direspons dengan cepat. Meredam pemberitaan negatif dapat dilakukan dengan cara memberikan berita-berita yang bersifat positif dan bisa disebut sebagai pengalihan isu. Hal ini dilakukan agar media tidak kembali membahas masalah yang sedang terjadi, dengan melakukan bombardir ke awak media dengan berita-berita positif undip seperti prestasi, pemenang kampus go-green, dan lain lain. Oleh karena itu isu yang negatif akan tertutup dengan pemberitaan mengenai prestasi undip. Utami juga menambahkan

sangat diperlukan kolaborasi antar pihak, oleh karena itu jika terdapat suatu permasalahan pada suatu unit akan diketahui secara cepat dan dapat dilakukan pemecahan masalah bersama-sama. Dwi Cahyo Utomo memiliki pendapat lain yaitu, melakukan tindakan dengan cara membombardir ke awak media dengan berita-berita positif dari undip itu tidak diperlukan. Dwi Cahyo Utomo menyebutkan sebenarnya dengan melakukan bombardir ke media dengan berita positif justru akan menimbulkan persepsi masyarakat bahwa itu adalah bagian dari pengalihan isu. Sebaiknya komunikasi kepada media yang dilakukan oleh humas dilakukan secara natural tanpa perlu penambahan dan pengurangan pemberitaan. Menurutnya, selama undip memiliki kekuatan dalam bidang kehumasan, tindakan pengalihan isu sangat tidak perlu diperlukan.

Undip Gelar Konferensi Pers Daring Tentang Berita Data Mahasiswa Bocor

undip undip | Jan 6, 2021 | Beranda, Berita, Info Kampus, Info Lingkungan



2.5 Konferensi Pers bersama Awak Media Mengenai Kasus Kebocoran Data

Dwi Cahyo Utomo menyebutkan sudah ada panggilan terhadap akun twitter dengan akun @fannyhasbi. Tujuannya untuk meminta penjelasan mengenai cuitan pada akun twitternya. Menurut Dwi Cahyo Utomo ketika berita tersebut viral tentunya akan menjadi bumerang terhadap dirinya sendiri, tentunya @fannyhasbi akan mendapat pressure dari media, dan ketika nama undip tercemar itu akan berdampak pada dirinya

sendiri. Menurut Utami Setyowati juga menyebutkan sudah ada komunikasi terhadap @fannyhasbi. Dan diharapkan ketika menemukan permasalahan yang sama sebaiknya dikomunikasikan kepada pihak yang terkait.

Menurut Wahyudi strategi yang dilakukan oleh Tim IT Undip dilakukan dengan cara koordinasi dengan pihak internal terkait dan ditambah dengan rekanan dari universitas UI dan UGM. Untuk meredam kepanikan mahasiswa, pihak IT Undip menginformasikan melalui akun SSO untuk mengubah password SSO mahasiswa agar lebih aman. Dwi Cahyo Utomo menambahkan juga untuk membangun kepercayaan kepada media, tentunya dilakukan dengan menyajikan sesuatu dengan jujur dan dengan data. selain itu menggunakan media internal seperti SSO, kemudian para *user* bisa mengikuti perkembangan atau hasil investigasi yang akan diberitakan oleh SSO.

BAB III

ANALISIS PENELITIAN

Dalam bab ini, penulis akan menganalisis hasil dari penemuan penelitian terkait dengan Manajemen Krisis Humas Universitas Diponegoro Dalam Kasus 125.000 Data Mahasiswa Bocor yang dikaitkan dengan teori yang sudah dijabarkan pada Kerangka Pemikiran. Sebagai Perguruan Tinggi Negeri, Universitas Diponegoro harus menjaga dengan baik rahasia data dari mahasiswanya. Namun pada awal tahun 2021 Universitas Diponegoro mengalami krisis mengenai kebocoran data mahasiswa. Oleh karena itu mengelola krisis dalam kasus kebocoran data mahasiswa perlu dilakukan oleh Universitas Diponegoro guna meningkatkan kembali citranya.

Dalam mengelola krisis yang terjadi pada kebocoran data mahasiswa Universitas Diponegoro terdapat dua pendapat para ahli. Seperti yang definisikan oleh Yosali Iriantara (2004:124) dalam mengelola krisis diperlukan langkah-langkah seperti Identifikasi Krisis, Analisis Krisis, Isolasi Krisis, dan Pilihan Strategi. Sedangkan Menurut Ifas (2001:63), langkah-langkah yang dapat dilakukan dalam menghadapi krisis yaitu, mengidentifikasi krisis, *fact finding* selama masa tidak krisis, membentuk tim, *fine tune* jaringan komunikasi. Berikut merupakan langkah-langkah Manajemen Krisis yang dilakukan oleh Humas Undip dalam kasus 125.000 data mahasiswa bocor.

3.1 Identifikasi Krisis

Menurut Saifuddin Azwar Identifikasi proses identifikasi terjadi apabila individu meniru perilaku seseorang atau sikap kelompok lain dikarenakan sikap tersebut sesuai dengan apa yang dianggapnya sebagai bentuk hubungan yang menyenangkan antara dia dengan pihak lain. Pada dasarnya proses identifikasi merupakan sarana atau cara

untuk memelihara hubungan yang diinginkan dengan orang atau kelompok lain dan cara untuk menopang pengertiannya sendiri mengenai hubungan tersebut. (Saifuddin Azwar, Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), h. 56)

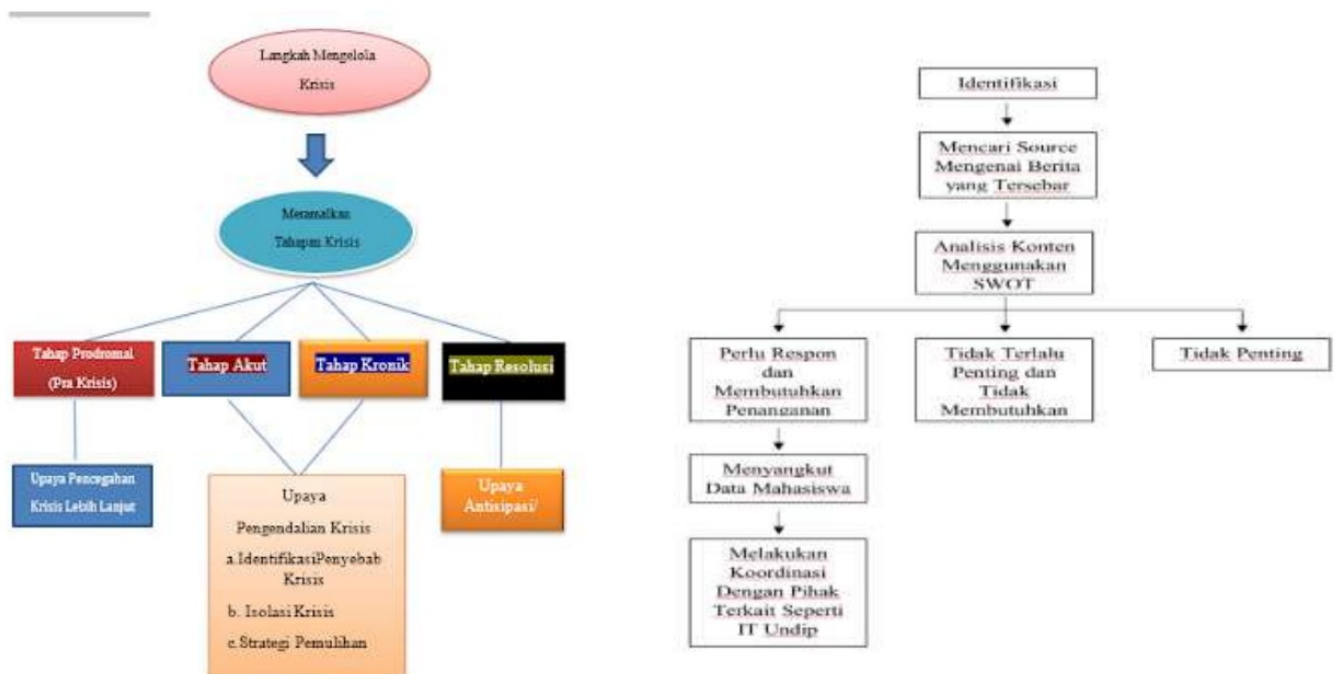
Sedangkan Krisis adalah situasi-situasi yang ditandai dengan keterkejutan dan mengancam nilai-nilai penting, serta mengharuskan membuat keputusan dalam waktu singkat. Krisis juga dapat diartikan sebagai sebuah situasi atau kejadian besar dengan dampak negatif yang secara potensial mempengaruhi sebuah organisasi atau industri, termasuk publiknya, produknya, jasanya atau nama baik (Ardianto, 2013 : 304-305)

Dalam mengidentifikasi krisis, praktisi public relations melakukan penelitian terlebih yang penelitiannya bisa saja bersifat informal. Apabila praktisi public relations mendiagnosis krisis tersebut, Diagnosis itu merupakan langkah awal yang penting untuk mendapatkan data dan informasi yang akan digunakan untuk melakukan tindakan pada tahap berikutnya (Iriantara (2004: 124)

Seperti yang telah dilakukan oleh Humas Universitas Diponegoro langkah pertama yang dilakukan adalah dengan cara melakukan identifikasi terlebih dahulu mengenai krisis yang sedang terjadi pada Universitas Diponegoro. Kegiatan tersebut dilakukan agar tidak terjadi kesalahan dalam pengambilan keputusan untuk mengatasi krisis tersebut. identifikasi yang dilakukan oleh Humas Universitas Diponegoro yang pertama adalah *feedback* apa yang akan didapat dan dampak yang akan di timbulkan. Selanjutnya adalah mencari *source* atau sumber, seperti dimana berita itu muncul dan pengunggah informasi tersebut. Setelah semua data dan informasi diperoleh, dilakukan koordinasi dengan pihak yang berkaitan seperti pada bagian Sistem Informasi Data dan Pelaporan Undip, Pejabat Struktural yang berkaitan seperti direktur, dan Kepala Biro.

Sesuai dengan definisi yang di kemukaan oleh Iriantara (2004: 124), Humas Universitas Diponegoro telah melakukan indentifikasi mengenai krisis yang sedang terjadi. Langkah awal tersebut dilakukan oleh Humas Universitas Diponegoro sebagai langkah agar tidak terlalu cepat mengambil keputusan mengenai krisis yang terjadi.

Bagan Identifikasi Krisis Humas Undip



3.2 Analisis Krisis

Praktisi public relations bukanlah sekadar petugas penerangan yang mengandalkan aksi. Sebelum melakukan komunikasi, public relations harus melakukan analisis atas masukan yang diperoleh. Analisis ini adalah "pekerjaan belakang meja" dengan keahlian membaca permasalahan. Analisis yang dilakukan mempunyai cakupan yang luas, mulai dari analisis parsial sampai analisis integral yang saling berkaitan. (Kasali, 1994: 231-233)

Dalam prosesnya, krisis melalui beberapa tahapan yang dikenal dengan model pengembangan krisis oleh Steven Fink yaitu :

1. Tahap Krisis Prodromal

Tahap prodromal merupakan tahap awal terbentuknya suatu krisis dalam organisasi yang dapat memberi sinyal bahaya bahwa krisis akan terjadi apabila tidak segera diatasi.

2. Tahap Krisis Akut

Pada tahap akut, orang-orang sudah mulai sadar bahwa krisis dalam organisasi telah terjadi sehingga krisis tersebut akan dengan cepat menyebar luas serta permasalahan dalam krisis akan dengan mudah diketahui oleh public. Hal inilah yang menjadi tantangan terbesar bagi organisasi dalam menghadapi krisis.

3. Tahap Krisis Kronis

Tahap kronis merupakan tahap recovery atau pemulihan pasca terjadinya krisis. Dalam tahap ini, organisasi akan melakukan berbagai tindakan dan perubahan khususnya di internal organisasi seperti restrukturisasi manajemen untuk meminimalisir terjadinya krisis serupa.

4. Tahap Krisis Resolusi

Tahap resolusi merupakan tahap terakhir dalam perkembangan krisis. Dalam tahap ini, organisasi telah berhasil mengatasi krisisnya dan dapat melakukan aktivitasnya kembali dengan normal.

Berdasarkan tahapan krisis yang didefinisikan oleh Steven Fink, Krisis yang dialami oleh Undip mengenai 125.000 Data Mahasiswa Bocor termasuk kedalam pada Tahapan Krisis Akut. Krisis Akut merupakan tahapan dimana publik mulai menyadari mengenai krisis yang dialami oleh Undip dan dengan cepat menyebar luas ke publik. Pada tahap ini krisis yang terjadi sudah mulai disadari oleh publik dan menyebar luas

pada media sosial *twitter*, dapat dilihat banyaknya pengguna *twitter* yang membahas mengenai masalah ini, sehingga menyebabkan trending 1 *twitter*.

Dalam proses analisis krisis yang dilakukan oleh Humas Universitas Diponegoro melibatkan beberapa pihak seperti IT Undip dan Wakil Rektor 3. Penyebab awal kasus ini dimulai dari cuitan di sosial media *twitter* yang diunggah oleh akun @fannyhasbi pada tanggal 5 Januari 2021. Setelah dilakukan pengecekan terhadap sistem dan menonaktifkan sementara web pak.undip.ac.id, Undip menghubungi *civitas* yang datanya terpapar yaitu mahasiswa angkatan 2018 dan sebelumnya untuk membantu mengatasi dampak dari kebocoran data ini.

Menurut Claudia Reindhardt, dalam buku pengantar public relations karya Morissan (2006 : 154) jenis krisis dibagi menjadi 3 kategori (Kiki Handayani, 2010) yaitu:

1. Krisis Bersifat Segera (Immediate Crisis)

Tipe krisis ini merupakan krisis yang terjadi secara tiba-tiba, tidak terduga, dan tidak diharapkan. Krisis jenis ini membutuhkan penanganan lebih cepat dan membutuhkan persetujuan terlebih dahulu pada level manajemen puncak untuk mempersiapkan rencana penanganan agar krisis ini tidak menimbulkan kebingungan, konflik, dan penundaan penanganan krisis yang muncul.

2. Krisis Baru Muncul (Emerging Crisis)

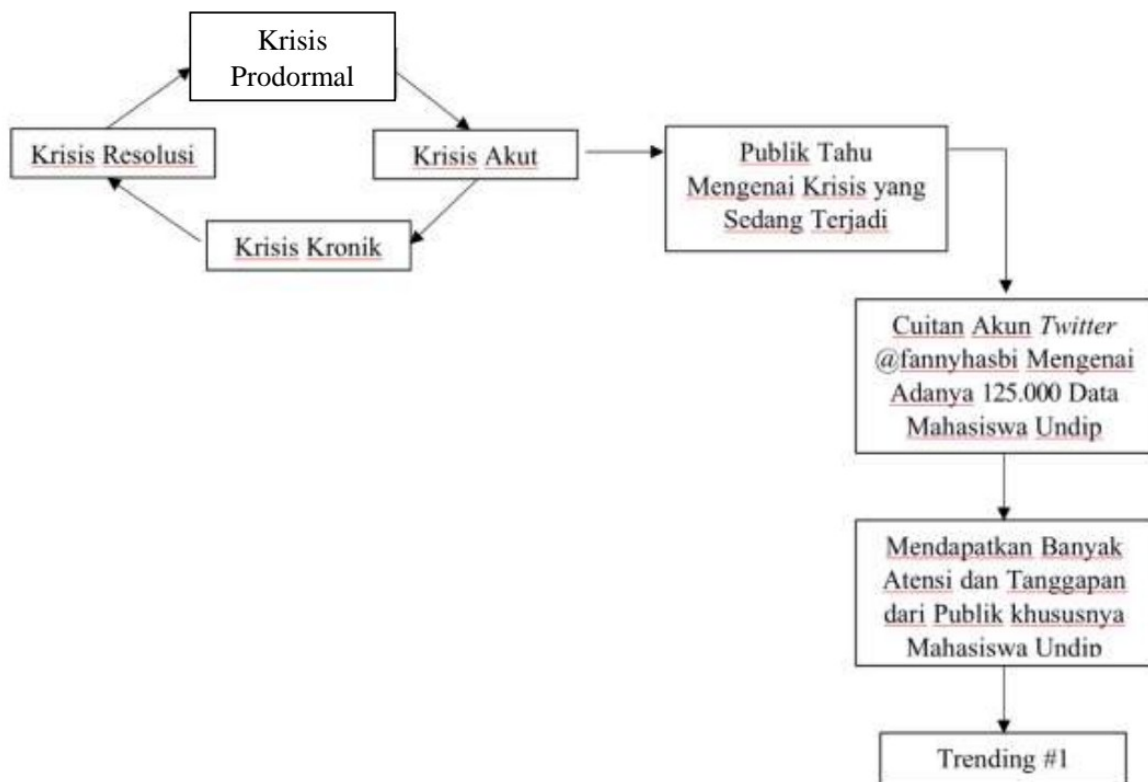
Pada tipe krisis ini seorang praktisi humas dapat melakukan penelitian dan perencanaan terlebih dahulu, namun tetap harus segera ditangani agar krisis tidak semakin meluas. Seorang praktisi humas berperan untuk meyakinkan manajemen puncak untuk mengambil keputusan dan tindakan untuk perbaikan sebelum krisis mencapai tahap kritis.

3. Krisis Bertahan (Sustained Crisis)

Krisis ini akan tetap muncul selama berbulan-bulan, bahkan hingga bertahun-tahun walaupun sudah dilakukan upaya terbaik oleh praktisi humas maupun manajemen perusahaan atau organisasi.

Berdasarkan dari pemaparan diatas mengenai kategori krisis menurut Claudia Reindhardt, Krisis yang terjadi masuk pada tahap *Immediate Crisis*. Krisis terjadi secara tiba-tiba dan tidak diharapkan. Terlihat bagaimana adanya cuitan di media sosial *twitter* secara tiba-tiba hingga viral. Krisis mengenai kebocoran data perlu diselesaikan secara cepat dan tepat karena diharapkan krisis yang terjadi tidak semakin menyebar luas dan berdampak semakin buruk

Bagan Analisis Tahapan Krisis Menurut Steven Fink



3.3 Isolasi Krisis

Krisis adalah sesuatu penyakit yang bisa menular jika tidak segera di tangani secara cepat dan baik. Untuk mencegah krisis menyebar luas, maka harus dilakukan isolasi terlebih dahulu sebelum melakukan tindakan selanjutnya. (kasali 1994: 231-232). Menurut Iriantara (2004: 124) Isolasi krisis dilakukan agar krisis tidak semakin meluas dan menyebabkan kehancuran bagi organisasi. Manajemen harus melakukan isolasi terhadap krisis tersebut sebelum tindakan dilakukan untuk mencegah kesalahan dalam penentuan tindakan. Berdasarkan dari pengertian diatas praktisi PR memiliki peran untuk membantu manajemen dalam mengisolasi krisis yang terjadi. Sebelum melakukan isolasi krisis tentunya dilakukan identifikasi krisis terlebih dahulu guna mendapatkan data dan informasi yang akurat. Setelah dilakukan identifikasi krisis lalu dilakukan analisis krisis dengan membaca suatu permasalahan yang terjadi. Isolasi krisis ini dilakukan dalam upaya agar krisis tidak menyebar secara luas sebelum mengambil tindakan atau keputusan lebih lanjut.

Seperti yang dilakukan oleh Humas Universitas Diponegoro, isolasi krisis dilakukan dengan berbagai cara dimulai dengan isolasi terhadap pengguna dan media. Melakukan penyampaian informasi secara jujur, cepat, dan tepat merupakan hal utama yang harus dilakukan. Pencegahan semakin meluasnya berita di media dilakukan oleh Humas Universitas Diponegoro dengan cara menyampaikan setiap *progress* yang sedang dilakukan se-detail mungkin kepada media secara jujur, apa adanya, dan tentunya dengan bahas yang sesuai dengan media. Berhubungan baik dengan media sangat diperlukan, namun tidak cukup hanya itu tentunya harus memberikan statement dan informasi berdasarkan fakta yang terjadi di lapangan. Dengan melakukan investigasi dan pelaporan secara cepat dan tepat, tentunya akan mengurangi dampak meluasnya krisis yang akan terjadi kedepannya.

Ketika berita tersebut viral di berbagai media, pihak Undip seketika itu juga menutup sementara website pak.undip.ac.id, yang dimana website tersebut dikabarkan mengalami kebocoran.

3.4 Pilihan Strategi

Poin terakhir dalam pengelolaan krisis yaitu pilihan strategi. Sebelum melakukan komunikasi penting bagi seorang praktisi humas untuk menentukan strategi mana yang akan digunakan dalam menangani krisis. Penetapan strategi ini didasarkan pada pemetaan mengenai penyebab krisis, visi misi, serta hasil analisis situasi (SWOT). Dalam manajemen krisis terdapat 3 pilihan strategi generik yang dapat digunakan untuk menangani krisis yaitu :

1. Strategi Defensif

Strategi ini dilakukan dengan cara mengulur waktu, tidak melakukan apa-apa, dan membentengi diri dengan kuat

2. Strategi Adaptif

Strategi ini dilakukan dengan cara mengubah kebijakan, modifikasi operasional, kompromi, dan meluruskan citra

3. Strategi Dinamis

Strategi ini menggunakan langkah strategi yang bersifat makro dan dapat mengubah karakter organisasi, seperti merger dan akuisisi, investigasi baru, menjual saham, meluncurkan produk baru, menggandeng kekuasaan, melempar isi baru untuk mengalihkan perhatian.

Berdasarkan dari pengertian diatas, strategi yang digunakan oleh Humas Undip dalam adalah nomor 2 yaitu strategi adaptif. Terlihat bagaimana Humas Undip melakukan komunikasi dengan media secara intens mengenai perkembangan krisis

yang terjadi. Ditambah dengan adanya kerjasama eksternal antar kampus dalam bidang keamanan siber bersama UGM dan UI guna mendukung invesitgasi krisis ini. Selain dengan memberikan progress mengenai krisis yang terjadi, Humas Undip tetap mengangkat berita-berita mengenai kampus seperti prestasi dan award yang diharapkan media tidak hanya akan membahas mengenai krisis yang terjadi saja, namun akan memberitakan mengenai prestasi Undip. Selain sisi kehumasan, Undip juga melakukan reorganisasi pengelolaan IT Undip yang diharapkan kedepannya lebih siap jika terdapat masalah yang serupa di kemudian hari.

BAB IV

PENUTUP

Pada bab ini penulis akan menjelaskan tentang kesimpulan dan saran dari hasil analisis mengenai “Manajemen Krisis Humas Universitas Diponegoro Dalam Kasus 125.000 Data Mahasiswa Bocor”. Penulis akan memberikan saran bagi Humas Universitas Diponegoro guna peningkatan penanganan krisis untuk kedepannya

4.1 Kesimpulan

Manajemen krisis yang dilakukan oleh Humas Undip dilakukan dengan 4 langkah yaitu Identifikasi Krisis, Analisis Krisis, Isolasi Krisis, dan Pilihan Strategi.

- a. Tahap Identifikasi Krisis merupakan tahap paling awal dalam manajemen krisis. Tahap ini merupakan proses pencarian informasi, data, dan sumber dari mana berita mengenai kebocoran data tersebut muncul pertama kali. Berita mengenai kebocoran data mulai muncul setelah adanya cuitan pada media sosial *twitter* yang diunggah oleh akun @fannyhasbi pada awal januari 2021 lalu.
- b. Tahap analisis merupakan tahapan kedua setelah identifikasi krisis. Setelah Informasi dan data telah terkumpul kemudian akan dianalisis secara mendalam termasuk penyebab terjadinya krisis untuk menentukan tindakan yang diambil Humas Undip untuk menghadapi krisis yang terjadi. Dengan adanya krisis ini tentunya berdampak negatif bagi Undip dan *user*. Krisis mengenai Kebcororan data ini merupakan krisis yang harus cepat ditangani karena jika tidak akan berdampak buruk bagi Undip kedepannya.
- c. Tahap isolasi merupakan tahap ketiga dalam langkah manajemen krisis. Dalam pencegahan meluasnya kasus ini, Humas Undip melakukan komunikasi dengan

media dengan jujur, apa adanya, dan dengan bahasa yang sesuai dengan media. Melakukan *update* kepada media dan *user* secara berkala hingga proses investigasi selesai.

- d. Tahap pilihan strategi merupakan tahap terakhir dalam manajemen krisis, pada tahap ini akan ditentukan strategi dan upaya yang dilakukan oleh Humas Undip. terdapat 3 pilihan strategi generik yaitu Defensif, Adaptif, dan Dinamis. Setelah dilakukan analisis, Humas Undip menggunakan strategi adaptif karena Humas Undip melakukan komunikasi dengan media secara intens mengenai perkembangan krisis yang terjadi. Ditambah dengan adanya kerjasama eksternal antar kampus dalam bidang keamanan siber bersama UGM dan UI guna mendukung invesitgasi krisis ini. Selain dengan memberikan progress mengenai krisis yang terjadi, Humas Undip tetap mengangkat berita-berita mengenai kampus seperti prestasi dan award yang diharapkan media tidak hanya akan membahas mengenai krisis yang terjadi saja, namun akan memberitakan mengenai prestasi Undip. Selain sisi kehumasan, Undip juga melakukan reorganisasi pengelolaan IT Undip yang diharapkan kedepannya lebih siap jika terdapat masalah yang serupa di kemudian hari.

4.2 Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian serta kesimpulan diatas, saran yang diberikan oleh penulis dalam Tugas Akhir ini adalah :

1. Strategi yang dilakukan oleh Humas Undip sudah berhasil dan cukup baik dalam menyelesaikan krisis yang terjadi. Dengan tidak melakukan tindakan secara terburu-buru dan lebih berhati-hati dalam pengambilan keputusan merupakan cara yang baik namun penulis memberikan saran bagi pihak Humas Undip sebagai berikut :

- a. Membentuk Tim Manajemen Krisis serta memberikan pelatihan penanganan krisis kepada Tim yang dibentuk
- b. Tidak perlu melakukan tindakan yang tidak memberikan dampak dalam upaya penanganan krisis
- c. Melakukan evaluasi penanganan krisis kepada *Stakeholder* guna mendapatkan *feedback* agar nantinya dapat mempersiapkan rencana yang lebih matang untuk menangani krisis jika terjadi dikemudian hari

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal :

- Arsih, Maulina, Rachmat. (2019). Evaluasi Manajemen Krisis Humas Perguruan Tinggi. *Jurnal Heritage*, Vol 8, No.1, Halaman : 145-152
- Kiki, Erman. (2010). Peran PR Menerapkan Manajemen Krisis Dalam Memulihkan Citra Pt. Garuda Indonesia Pasca Kecelakaan Pesawat Boeing G.737/400 Di Yogyakarta. *Jurnal Komunikasi* Vol. 7, No. 1
- Latumahina, R. E. (2014). *Aspek Hukum Perlindungan Data Pribadi di Dunia Maya*. 3(2), 14–25.
- Naufal, R. A. (2020). *Tanggung Jawab Pt Tokopedia Dalam Kasus Kebocoran Data Pribadi Pengguna*.
- Purwaningwulan, M. M. (2013). Public Relations dan Manajemen Krisis. *Majalah Ilmiah UNIKOM*, 11(2), 166–175.
- Putri, L.D. (2015). Manajemen Krisis Masalah Sengketa Lahan. *Jurnal Ilmu Komunikasi LONTAR*, 3(3)
- Sa'diyah, Halimatus. (2017). Manajemen Krisis Universitas Islam Indonesia (UII) Yogyakarta Dalam Mengatasi Kasus Manipulasi. *Jurnal Ilmu Komunikasi* Vol.2, No. 1, Hal. 134-147

Buku :

- Coombs, W. T. (2017). *Revising Situational Crisis Communication Theory*. Social Media and Crisis Communication, Vol. 1 Halaman : 24
- Onggo, Bob Julius. *E-PR Menggapai Publisitas di Era Interaktif Lewat Media Online*. Yogyakarta: Andi. 2004. Halaman:1-2
- Onggo, Bob Julius. *E-PR Menggapai Publisitas di Era Interaktif Lewat Media Online*. Yogyakarta: Andi. 2004. Halaman: 5
- Onggo, Bob Julius. *E-PR Menggapai Publisitas di Era Interaktif Lewat Media Online*. Yogyakarta: Andi. 2004. Halaman: 58
- Rachmat, Kriyantono, *Public Relation Crisis Management*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012. Halaman: 172

Suharsimi Arikunto, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Jakarta: Rineka Cipta, 1996. Halaman: 201

Internet :

Website CNN Indonesia

(<https://www.cnnindonesia.com/nasional/20210120183921-12-596313/cek-data-mahasiswa-undip-bocor-kampus-tak-temui-keidentikan.html>). Diakses pada (19 Juli 2021 Pukul 21.30)

Website Universitas Diponegoro

(<https://www.undip.ac.id/post/17330/undip-gelar-konferensi-pers-daring-tentang-berita-data-mahasiswa-bocor.html>). Diakses pada (19 Juli 2021 Pukul 23.00 WIB)

Website Radar Semarang

(<https://radarsemarang.jawapos.com/berita/2021/01/07/gawat-data-pribadi-125-000-mahasiswa-undip-bocor.html>). Diakses pada (19 Juli 2021 Pukul 21.40)

Website Liputan6

(<https://www.liputan6.com/tekno/read/4449998/125-ribu-data-mahasiswa-undip-bocor-apa-yang-diincar-hacker.html>). Diakses pada (19 Juli 2021 Pukul 21.45)

Webiste Beritagar

(<https://beritagar.id/artikel/berita/maraknya-kebocoran-data-akun-jual-beli.html>). Diakses pada (19 Juli 2021 Pukul 21.50)

Website Teori dalam Public Relations

(<https://auliarachmawp.wordpress.com/2017/04/09/teori-teori-dalam-public-relations.html>). Diakses pada (05 Agustus 2021 Pukul 14.00)

LAMPIRAN

Transkrip Hasil Wawancara

1. Nama : Utami Setyowati

Jabatan :

A. Identifikasi Krisis

1. Pada awal januari 2021 terdapat pemberitaan mengenai 125.000 data mahasiswa bocor, berita tersebut viral hingga trending 1 *Twitter*. Dengan adanya pemberitaan tersebut bagaimana tanggapan Humas Undip ?
 - yang kita lakukan adalah tidak menelan mentah-mentah berita tersebut. kita mencari sumber dari berita tersebut darimana, apakah berita tersebut hanyalah hoax atau hanya berita yang berdasarkan dari “katanya”. Langkah pertama kita cari dulu source atau sumber pemberitaan itu darimana, setelah didapatkan sumbernya lalu dilakukan analisis konten berita tersebut mengenai apa yang bocor, benar atau tidak pada unit kita terdapat kebocoran seperti yang diberitakan. Setelah diketahui sumber dan isi konten pemberitaan tersebut kita melakukan koordinasi dengan pihak-pihak yang terkait data yaitu IT, lalu dari tim IT akan memfollow up aduan ini dengan cara mereka sendiri, melakukan pengecekan apakah benar adanya kebocoran.
2. Bagaimana cara humas undip untuk mengidentifikasi pemberitaan ini menjadi sebuah krisis?
 - suatu berita kita lakukan analisis terlebih dahulu seperti analisis feedback yang akan didapatkan. Dengan adanya SWOT Analyze ini, tentunya akan menghasilkan kategori seperti berita yang perlu direspon, berita yang tidak terlalu penting dan tidak membutuhkan atensi, dan berita yang tidak penting. Karena berita ini mengenai data mahasiswa yang terbilang sangat URGENT bagi institusi dan mahasiswa, kita harus cepat melakukan respon dan memberikan statement dengan cepat. Karena jika berita ini didiamkan akan memberikan kekhawatiran bagi mahasiswa yang tahun angkatannya disebutkan jika datanya bocor sehingga akan meredam kekhawatiran dari publik dan tentunya menjaga kredibilitas institusi, oleh karena itu krisis ini merupakan krisis yang perlu direspon secara cepat

3. Siapa yang melakukan identifikasi pemberitaan ini ?

- yang dilibatkan adalah pihak internal humas sendiri dan IT, namun tidak cukup dengan itu kami juga mengundang pihak eksternal yaitu tim IT dari Universitas lain yang turut membantu melakukan identifikasi. Nantinya berita yang disampaikan ke publik adalah berita yang kredibel karena sudah di uji juga oleh pihak eksternal. Alasan kita menggunakan pihak eksternal agar publik lebih yakin kita sudah melakukan sesuai SOP bagaimana handle krisis, sudah melakukan analisis, dan kita juga menggandeng pihak eksternal untuk menguatkan statement dan hasil investigasi kita.

4. Kapan humas undip mulai melakukan identifikasi setelah munculnya pemberitaan pada media ?

- begitu berita itu muncul kita langsung melakukan investigasi bersama pihak yang berkaitan dengan cara mencocokkan data-data yang bocor.

B. Analisis krisis

1. Apa penyebab awal kasus tersebut dan berdampak apa bagi Universitas ?

- Penyebab awal kasus tidak diketahui, siapa pengakses data tersebut, pada intinya data yang tersebar itu bukanlah data dari Universitas namun data DUMMY. Data DUMMY adalah data yang akan dibuatkan contoh dan tidak jadi di proses atau bisa dibilang data sampah. Alasan kita langsung membuat rilis dan memberikan statement adalah memberikan ketenangan dan menghindari munculnya kerusuhan, dengan memberikan jawaban tentunya akan menciptakan rasa aman terhadap datanya.

2. Ketika berita itu viral dan diberitakan oleh berbagai media. Apa langkah humas undip pertama kali ?

- Kita memiliki yang namanya MEDIA RELATIONS, begitu berita itu muncul kita melakukan investigasi, menggandeng pihak eksternal dan hasil sudah keluar, kita langsung mengadakan konpres. Dengan adanya konpres kita menjelaskan kepada media bahwa data yang tersebar bukan data dari undip tapi data DUMMY. Dari hasil investigasi setelah melakukan pengecekan satu persatu mengenai data tersebut, tidak ada kecocokan data.

3. Krisis menurut humas undip

- Krisis menurut humas adalah suatu masalah, namun secara pribadi krisis adalah sesuatu yang perlu perhatian dan harus segera direspon. Karena krisis jika tidak dilakukan respon secara cepat itu akan menjadi masalah yang berkepanjangan.

4. Apakah ada klasifikasi krisis menurut humas undip ?

- Positioning, image crisis. Ketika krisis sudah berkaitan dengan institusi berarti sudah menjadi masalah yang besar seperti berkaitan dengan image, brand position undip.

C. Pilihan strategi

1. Dengan adanya krisis seperti ini, tentunya akan berpengaruh atau bahkan mengalami perubahan terhadap citra dari Universitas Diponegoro. Apa cara atau langkah apa yang akan dilakukan oleh Humas Undip untuk mengembalikan citra publik?

- Krisis akan berdampak negatif ketika tidak direspons dengan cepat. Kita meredam pemberitaan negatif dengan cara memberikan berita-berita yang bersifat positif, yang bisa dibilang sebagai pengalihan isu. Agar media tidak kembali membahas masalah tersebut, kita lakukan bombardir awak media dengan berita-berita positifnya undip seperti prestasi, pemenang kampus go-green, dan lain lain. Jadi dengan itu isu yang negatif akan tertutup dengan pemberitaan mengenai prestasi undip.

2. Strategi apa yang dilakukan oleh humas undip agar berita serupa tidak terulang kembali di kemudian hari ?

- Perlu membangun kolaborasi. Karena dengan adanya kolaborasi yang baik pada setiap unit akan saling terhubung. Jika terdapat suatu permasalahan pada suatu unit akan diketahui secara cepat dan dapat dilakukan pemecahan masalah bersama sama.

3. Ketika berita tersebut viral di media sosial *twitter*, strategi apa yang dilakukan oleh humas undip agar meredam kepanikan mahasiswa

- Kita melalui SSO meminta mahasiswa untuk memperbarui data.

4. Apakah ada komunikasi dengan pemilik akun *twitter* @fannyhasbi ?

- Sudah ada komunikasi yang dilakukan oleh undip, kami berharap ketika menemukan kejadian serupa lebih baik langsung dikomunikasikan kepada pihak yang terkait yaitu undip.

D. Isolasi krisis

1. Tentunya pada dengan adanya kasus ini, media mengeluarkan berita negatif mengenai universitas. Bagaimana cara Humas Undip dalam mengontrol berita negatif tersebut ?
 - Selalu menempatkan media adalah partner, yang namanya partner itu harus saling dukung, saling membantu, dan saling support. Benar memang berita tersebut adalah berita buruk tapi bagaimana kita meminta media itu untuk mengolah menjadi berita yang tidak meresahkan yang dimana itu adalah trik dari kita. Inilah pentingnya seorang humas menjalin hubungan baik dengan media dan ketika kita sudah memiliki hubungan baik dengan media tetap memberikan statement yang BASED ON FACT.
2. Ketika berita semakin menyebar luas, bagaimana cara Humas Undip menanganinya?
 - Ketika berita itu viral, kita langsung melakukan investigasi dan diperoleh hasil yang pasti kita langsung mengadakan konpres dengan media. Kita selalu memperhatikan ketika krisis terjadi, melakukan analisis adalah cara utama agar permasalahan cepat teratasi dan tidak semakin menyebar.
3. Dengan munculnya pemberitaan pada media, tentunya mahasiswa banyak menanyakan kepada universitas mengenai kebenaran berita tersebut melalui *Direct Message* twitter maupun instagram. Bagaimana humas undip memberikan pengertian terhadap mahasiswa?
 - Salah satu fungsi humas adalah jangan pernah menjawab dengan “tidak tahu” “tidak bisa” yang biasa kami lakukan adalah dengan memberikan ucapan “terimakasih untuk laporannya, info selanjutnya akan kami berikan” “proses investigasi sedang berlangsung, secepatnya kita akan menginfokan kembali” setelah itu ketika sudah dilakukan investigasi dan memperoleh hasil yang pasti, kita langsung menggelar konpres agar membuktikan bahwa bukan data mahasiswa undip yang bocor, namun data tersebut adalah data DUMMY.

2. Nama : Wahyudi

Jabatan : Manajer Sistem Informasi Data dan Pelaporan

1. Pada awal Januari 2021 terdapat pemberitaan mengenai 125.000 data mahasiswa bocor, berita tersebut viral hingga trending 1 *Twitter*. Bagaimana tanggapan dari pak Wahyudi selaku tim IT Undip ?

- Tanggapan saya terkait berita yang beredar pada awal tahun 2021 yang ramai dibicarakan di berbagai sosial media terutama media platform Twitter, mungkin tindakan yang dilakukan oleh oknum ini cuma ingin mendapatkan pengakuan saja sih mas

2. Apakah tim IT melakukan pengecekan langsung ke sistem setelah munculnya berita tersebut ?

- Tentu saja iya, soalnya setelah berita ini muncul tim Undip langsung melakukan crosscheck ke sistem, dan melakukan kerjasama dalam keamanan siber yang dibantu sama pihak UGM dan UI untuk mendukung investigasi insiden ini.

3. Ketika berita tersebut muncul, apa penanganan pertama oleh tim IT ?

- Ketika berita ini muncul, kami langsung melakukan pengecekan terhadap sistem kami dan menonaktifkan sementara web pak.undip.ac.id, nah setelah itu kami menghubungi *civitas* yang datanya terpapar yaitu mahasiswa angkatan 2018 dan sebelumnya, untuk membantu mengatasi dampak dari kebocoran data ini.

4. Dengan adanya berita tersebut, tentunya akan melibatkan berbagai pihak seperti dari IT, Humas Undip, dan akademik. Apakah dari antar pihak ke pihak yang lain terdapat koordinasi? Koordinasi seperti apa yang dilakukan oleh humas undip yang notabenenya adalah wajah dari sebuah universitas?

- iya tentunya ada koordinasi dari pihak-pihak yang terkait, kita kan enggak mungkin menangani permasalahan seperti ini sendirian, dan setelah terjadi kejadian kebocoran data, kami sebagai Manajemen IT Undip sudah melakukan langkah awal yang diperlukan untuk mendukung investigasi mengenai insiden dengan melibatkan rekan di UGM dan UI. Nah perlu masnya tau ini adalah bentuk kerja sama antar kampus di Indonesia yang pertama dalam bidang keamanan siber. Soalnya

keamanan siber itu bisa dibilang masalah yang sangat serius dan rumit, sehingga peran dan keamanan teknologi informasi semakin diperketat.

Humas undip memberitahu nih kalau ada berita data mahasiswa Undip bocor dari sosial media twitter, trus dari IT melakukan crosscheck ke sistem tentang masalah ini apakah benar ada kebocoran data apa enggak, setelah Tim IT cek ternyata tidak ada kebocoran data mahasiswa seperti yang disebutkan di twitter, dan setelah kebenaran diperoleh pihak humas undip langsung mengadakan konpres dan mengeluarkan press release.

5. Apakah ada langkah dan strategi dari tim IT agar tidak terjadi pada kemudian hari?

Ada, langkah dan strategi yang tim IT lakukan untuk mencegah terjadinya kembali kebocoran data adalah:

1. Memetakan dan menata kembali seluruh jaringan UNDIP agar semua server yang terhubung dengan internet sudah menggunakan fitur keamanan yang terbaru
2. Mendaftarkan kembali semua situs situs dalam domain UNDIP, agar situs yang sudah tidak dipakai dapat ditutup dan tidak lagi terhubung ke internet
3. Kami melakukan reorganisasi pengelolaan IT UNDIP agar lebih siap jika terjadi masalah yang serupa di kemudian hari.

6. Bagaimana bentuk koordinasi pihak IT dengan pihak yang berkaitan dengan krisis berita ini ?

- Koordinasi pihak IT dengan krisis berita ini adalah dengan mengamankan akun SSO mahasiswa, setelah itu melakukan klarifikasi melalui media sosial *Twitter* SSO, dan menghubungi *civitas* yang datanya terpapar seperti angkatan 2018 dan sebelumnya.

7. Ketika berita kebocoran data viral pada media sosial *twitter*, tentunya banyak *Dirrect Message* pada akun sso, apa yang dilakukan oleh admin SSO? Apakah langsung memberi jawaban?

- pasti ada mas beberapa mahasiswa yang nanyain tentang berita ini, nah Admin *Twitter* SSO melakukan klarifikasi atas beberapa pertanyaan mahasiswa terkait kebocoran data sehingga mahasiswa tidak perlu panik, dan selanjutnya dapat mengubah password akun SSO mahasiswa agar dirasa lebih aman.

3. Nama : Dwi Cahyo Utomo, S.E., M.A., Ph.D.

Jabatan : Wakil Rektor 3 Bidang Komunikasi dan Bisnis

A. Identifikasi Krisis

1. Pada awal januari 2021 terdapat pemberitaan mengenai 125.000 data mahasiswa bocor, berita tersebut viral hingga trending 1 *Twitter*. Dengan adanya pemberitaan tersebut bagaimana tanggapannya?
 - berita tentang undip itu pasti bisa positif atau negatif to? Jadi gak masalah. Kalau bagi orangnya dia tu badnews is a goodnews yang jelas pasti di tangkap duluan dengan media. Nah terus kemudian ya tinggal penangannya aja to, nah kalo di undip itu penangannya ada 2 cara, nah itu bisa jadi kekuatan baru kalau kita bisa menangani, nah kalau gagal buat menangani bisa menjadi musibah baru.
2. Siapa yang melakukan identifikasi pemberitaan ini?
 - Ya otomatis ketika masalah itu diberitakan, yang terkait saya undang semua. Bagian IT, Bagian Humas, dan beberapa pejabat struktural terkait seperti direktur dan kepala biro. Kemudian kita rapat dulu dicari sebab-sebab yang terjadi itu seperti apa. Ya intinya tu beritanya dilihat lagi didalemnya, seperti berita itu isinya apa, didalem kondisinya kaya apa. Ya di analisis aja gitu beritanya, gitu aja. Tapi kita berangkat pasti liat, saya melihat penyelesaiannya ya ini semisal kita tangani langsung undip langsung “desss” kemungkinan institusi kehumasannya akan langsung kuat, dan sekarang sudah terbukti semakin naik gitu. Bisa dibilang itu musibah tapi menjadi berkah.
3. Kapan mulai melakukan identifikasi setelah munculnya pemberitaan pada media?
 - Ya langsung hari itu juga, jadi pagi subuh sudah ada laporan, langsung hari itu rapat. Rapat identifikasi masalah seperti siapa yang menyebarkan, masalahnya apa. Semua sudah tau semua. Kita mendalami secara teknis datanya seperti apa, dan ternyata data itu bukan dari server yang berjalan saat ini. Kira kira begitu.

B. Analisis krisis

1. Apa penyebab awal kasus tersebut dan berdampak apa bagi Universitas ?
 - Penyebabnya sebetulnya itukan kejadian masalalu, data data masalalu yang sebelum saya ada disini. Data masalalu yang sebelum saya ada disini dan datanya belum diolah. Dan itu semua sudah ada di pemberitaan dan sudah kita sampaikan semua kok kepada media. Kita menyampaikan secara jujur, apa adanya, dan kemudian salah satu langkah yang saya lakukan untuk membangun kepercayaan

publik itu nomer satu. Kepercayaan publiknya ya investigasi dan hasilnya, serta kepercayaan kepada user yang mungkin akan terkait. Kemudian pada saat itu kan langsung diumumkan di SSO dan sebagainya. Artinya mereka harus aware juga jangan-jangan datanya benar itu kan harus kita sampaikan dulu sambil nunggu investigasi. Nah di investigasinya itu kita melibatkan pihak external, ada dari UI dan UGM. Jadi membangun trust itu kita lakukan dengan cara itu. Sebenarnya komunikasi dengan media itu gampang kok, selama kita bisa menyajikan data secara kredibel media akan percaya dan bakal diangkat beritanya. Artinya ada “triangulasi?” mencocokkan antara data yang disampaikan dengan kejadian di publik. pastinya media pintar-pintar semua kok. Ya kita akan melakukan itu, tidak akan menutup-nutupi tetapi kita akan membuka yang sebenarnya tinggal disajikan saja dengan bahasa dan komunikasi yang pas, itu aja intinya.

2. Ketika berita itu viral dan diberitakan oleh berbagai media. Apa langkah yang dilakukan pertama kali ?

- Ya kita waktu itu setelah ketemu, kita melakukan investigasi, kita sampaikan ke media. Di hari pertama, “mohon sabar dulu ya kita sedang melakukan investigasi” komunikasi dengan media kita lakukan. Hari kedua, ketika kita belum selesai ya kita sampaikan. Kemudian di hari ketiga kita sudah punya gambaran bagaimana langkah-langkahnya kita sampaikan ke media. Kemudian ketika proses investigasi selesai ya kita sampaikan ke media lagi, gitu aja. Kita waktu itu dengan cara gak mungkin kita hanya menulis di website undip.ac.id, kita harus ketemu dengan teman-teman media. Jadi kita buka untuk diskusi, kalau di sebut konferensi pers ya bukan karena kita cuma menjelaskan aja.

3. Apakah ada klasifikasi krisis menurut anda ?

- Intinya kalau bad news is a goodnews bagi media itu adalah krisis. Ya dilihat lagi seberapa besar impact nya. Kalau dunia sekarang kebetulan saya sudah masuk di wilayah komunikasi ini saya juga belajar bukan bidang saya. Saya melihat bahwa sekarang itu gampangannya impactnya besar atau tidak itu bukan ada di media tapi di medsos. Ketika di medsos impactnya besar pasti media menaikkannya. Itulah krisis. Ketika medsos besar media pasti naik, semua ikut follower. Yang dulu belum pernah memberitakan undip pasti memberitakan undip. ya tapi saya senang juga, undip jadi banyak dikenal sama mereka gitu. Jadi itu merupakan peluang yang saya pake. Jadi kalau saya naikkan berita apa saja, media pasti juga ikut memberitakan.

Itu yang saya sebut musibah menjadi berkah. Jadi jangan takut sama krisis karena itu bagian dari komunikasi.

-

C. Pilihan strategi

1. Strategi apa yang dilakukan agar berita serupa tidak terulang kembali di kemudian hari ?

- Gampang, kalau saya bukan masalah hanya satu berita kaya gitu, salah kalau orang komunikasi bicara tentang satu berita. Harusnya bicara tentang institusi. Jadi sebetulnya bagaimana institusi itu terus naik di media sosial maupun di media online dengan berita-berita apapun. Jadi berita apapun bisa di persepsikan oleh penikmat berita itu bisa positif bisa negatif. Ya sebenarnya gampang ketika kita melakukan pemberitaan itu secara konsisten dengan materi materi konten yang menarik untuk publik ya itu bisa membangun pondasi komunikasi yang kuat. Artinya ketika nanti suatu saat ada krisis apapun, kita sudah dekat dengan media. Itu sangat penting, karena kalau tidak ya sebetulnya ketika kita tidak bisa mengkomunikasi, kalau bahasa saya, saya sebut media partner. Pernah ikut magang dengan saya kan, nah itu saya membangun media partner. Itu yang harus dibangun, nah media partner itu bukan untuk membayar, bukan untuk memberi uang ke mereka. Media partner itu melayani kebutuhan profesi teman-teman wartawan untuk memberitakan. Makanya itu saya sekarang tiap hari melakukan patroli. Patroli yang pertama saya lakukan adalah patroli medsos seperti twitter, instagram, dan lain sebagainya, nah ketika ada suatu berita mengenai undip dan bisa di naikan ke media demi dia. Kemudian patroli tema, tema-tema itu sudah jelas perbulan, januari february maret itu sudah ada dan media juga sudah punya tema, nah itu yang kita pakai. Misal bulan april oh tema kartini, wanita. Nah itu yang dibangun, komunikasi. Itu sekarang sudah bukan kaya dulu, jurnas yang menentukan. Komunikasi sekarang itu bagaimana kita mampu membuat materi-materi pemberitaan dimakan oleh publik. nah semisal terjadi krisis ya itu bukan jadi masalah, kita jalanin aja karna kita sudah punya kekuatan, tetapi kalau kita tidak punya kekuatan ya akan hancur kita. Jelaskan apa yang terjadi ke publik dan bagaimana penyelesaiannya, itu yang publik butuhkan dan publik sekarang sudah pintar kok. Yang dibutuhkan ya informasi yang jelas, jujur, kebijakan yang bagus dan penanganan yang baik ketika ada masalah. Nah setiap masalah itu tentunya akan ada solusi. Solusi-solusi itu yang akan menentukan komunikasi ke publik.

Media itu feel free, nah ibaratnya tu dia mengambil jamur-jamur yang tumbuh, dia tinggal ngambil yang mereka butuhkan. Nah jamur-jamur itu tentunya sesuai dengan framing yang ingin dia sampaikan. Mereka mengikuti publik, itu yang akan diambil. Membuat hubungan baik itu ya normal lah.

2. Ketika bertia tersebut viral di media sosial *twitter*, strategi apa yang dilakukan agar meredam kepanikan mahasiswa

- nah itu tadi yang saya bilang, kita membangun trust atau kepercayaan kepada media. kita menyajikan sesuatu apa yang akan terus kita sampaikan dan jujur, kemudian dengan data. nah untuk trust kepada pengguna atau user kita bisa mengkomunikasikan, nah di internal kita kan ada SSO maka kita umumkan di SSO, kemudian pengguna itu akan mengikuti perkembangan yang ada di media.

3. Apakah ada komunikasi dengan pemilik akun *twitter* @fannyhasbi ?

- Pasti, ketika rapat itu kita langsung undang, langsung telfon. Kita meminta penjelasannya seperti apa, kamu melakukan itu tujuannya untuk apa, maka tidak ada pelanggaran yang ditemukan bagi dia. Kan tidak ada potensi tujuannya baik, seperti peringatan. Ntah nanti ketika dia viral ya itu jadi pelajaran buat dia, karena nanti ketika nama undip jelek ya nanti dia sendiri yang kena wong dia kuliah di undip.

D. Isolasi krisis

1. Ketika berita semakin menyebar luas, bagaimana cara menanganinya?

- Berita meluas itu tidak bisa kita atur, dan berita mengenai ini itu sudah menyebar luas. penyelesaiannya ya sebenarnya gampang, yaitu jujur, apa adanya, dengan bahasa yang sesuai dengan media. Itu yang kita sampaikan. Kemudian dilakukan secara intens harus terus menyampaikan kepada media mengenai perkembangan apapun. Bisa juga dengan cara kita membuat event-event yang bisa dinaikkan ke media, yaa seperti yang saya bilang jamur-jamur tadi. Kita menanam sebanyak mungkin tentang undip, ya biarkan dia memilih apa yang mau dia ambil. Dan itu sudah terbukti mereka selalu menaikkan apa yang kita tanam.

2. Tentunya pada dengan adanya kasus ini, media mengeluarkan berita negatif mengenai universitas. Bagaimana cara dalam mengontrol berita negatif tersebut ?

- Kita tidak bisa mengontrol berita negatif, semua kejadian itu bisa menimpa institusi bisa negatif bisa positif, gaada yang bisa mengontrol. Yang bisa kita lakukan adalah tadi, menanam jamur sebanyak-banyaknya. Ibaratnya ketika air di

dalam ember ada sebuah kotoran, nah kita lebih baik mengisi ember tersebut dengan air sebanyak-banyaknya hingga kotoran itu keluar dengan sendirinya. Jangan kita terlalu fokus dengan kotoran tersebut. tapi fokuslah pada supply air bersih yang kita isi tadi, itu aja

- jadi penanganan krisis itu ada 2, penanganan masa jangka panjang dan jangka pendek. Penanganan jangka pendek ya tadi, maka sampaikan apa adanya, olah data itu kemudian dengan bahasa yang sesuai dengan media. Penanganan jangka panjang yaitu kita manfaatkan peluang untuk mendapatkan impact dari pemberitaan negatif dimasa yang akan datang.
3. Apakah bisa dibilang dengan cara kita memborbardir media sosial, website undip dengan berita-berita mengenai institusi seperti pemenang award dan prestasi ?
- kita memberitakan dengan kondisi normal. Saya sekarang dalam dunia kehumasan itu memberikan target sudah seperti pimpinan redaksi. 1 hari minimal 4 berita, mungkin di twitter maupun media lainnya. Jadi saya selalu membiasakan itu. Jadi jamur itu tidak bisa tumbuh langsung. jamur itu butuh proses. Nah jamur-jamur itu yang muncul sebanyak mungkin, pasti nanti media akan mengambil jamur-jamur yang kita tanam, ntah itu 3 hari lalu, 2 hari lalu, bahkan 1 hari yang lalu. Itu nanti akan diambil oleh media-media. Sebenarnya dengan memborbardir itu orang-orang akan menganggap itu pengalihan isu. Ada orang yang melakukan itu, tapi saya tidak setuju. Ketika kita lakukan secara natural nantinya akan berdampak baik ke jangka panjangnya. Tapi kalau kita malah pengalihan isu malah kita akan dikejar oleh media, sehingga media akan tahu pola kita. Menurut saya dalam kehumasan itu komunikasi baiknya dilakukan secara natural saja. nomor 1 adalah naturalisasi konten-konten kita dengan konsisten. Itu fungsi kehumasan yang paling harus dibangun saat ini. Selama kita kuat dalam bidang kehumasan, kita tidak perlu melakukan pengalihan isu.