

BAB V

PENUTUP

Bab ini membahas tentang simpulan penelitian dan juga saran bagi peneliti selanjutnya ataupun Undip. Simpulan dan saran didasarkan pada hasil survei dan uji pengaruh yang telah dilakukan. Dalam hal ini penelitian melibatkan 96 responden yang merupakan alumni Universitas Diponegoro.

5.1 Simpulan

- 5.1.1 Terpaan informasi mengenai kasus *bullying* mahasiswa PPDS Undip berpengaruh positif terhadap opini publik. Artinya, semakin tinggi masyarakat terterpa informasi tersebut, maka opini publiknya menjadi semakin negatif. Penemuan ini sejalan dengan teori media dependency yang mengatakan bahwa masyarakat akan lebih mudah terpengaruh media apabila mereka memiliki ketergantungan pada media itu sendiri
- 5.1.2 Terpaan informasi mengenai kasus *bullying* mahasiswa PPDS Undip dengan persepsi sebagai variabel intervening berpengaruh positif terhadap opini publik. Artinya, walaupun masyarakat memiliki persepsi positif terhadap Undip, tetapi hal itu tidak mampu mengubah opini publik menjadi positif. Penemuan ini sejalan dengan teori *spiral of silence* yang mengatakan bahwa individu menyampaikan opini mereka berdasarkan isyarat atau petunjuk yang didapat dari lingkungan sekitar (Cobis & Rusadi, 2023).

5.2 Saran

- 5.2.1 Undip perlu membentuk tim manajemen krisis untuk memetakan krisis yang menerpa dan mengidentifikasi penyebab terjadinya krisis. Hal ini dilandasi oleh hasil uji hipotesis yang menunjukkan bahwa opini publik terhadap Undip masih mengarah ke negatif, bahkan setelah ditambahkan variabel persepsi sebagai intervening. Dengan adanya pemetaan sumber krisis dan penyebabnya maka

diharapkan tim manajemen krisis Undip dapat lebih mudah dan cepat dalam mencari solusi (Prayudi, 2016). Kecepatan respons inilah yang nantinya akan menentukan kesuksesan tim manajemen krisis dalam mengelola krisis tersebut (Prayudi, 2016). Sebagai rekomendasi, berikut merupakan tabel yang dapat digunakan untuk mengetahui sumber dan penyebab krisis.

Teknik/Ekonomi	
Sel 1 ▪ Produk gagal yang tidak terdeteksi, tidak dianalisa, tidak dicurigai ▪ Kegagalan pabrik/kecelekaan industrial yang tidak terdeteksi ▪ Sistem deteksi yang gagal ▪ Desain/kontrol cadangan yang gagal Internal	Sel 2 ▪ Kondisi lingkungan yang tidak diantisipasi, tidak dianalisa ▪ Kegagalan sistem monitoring teknis ▪ Kegagalan perencanaan stratejik ▪ Perencanaan kemasyarakatan yang minim ▪ Monitoring global yang rendah Eksternal
Sel 3 ▪ Kegagalan kendali organisasi ▪ Budaya organisasi, komunikasi, struktur dan penghargaan yang rendah ▪ Minim pelatihan operator ▪ Minim perencanaan kontijensi ▪ Kegagalan operator manusia ▪ Sabotase internal ▪ Screening karyawan yang keliru Orang/sosial/organisasi	Sel 4 ▪ Gagal merancang dan menjalankan institusi kemasyarakatan ▪ Gagal melakukan monitoring social stakeholder criminal, seperti: • Mantan karyawan yang kesal • penculik • Teroris • Sabotase eksternal • Pembunuh peniru • Psikopat

Sumber: Ian Mitroff et al. 2006, The structure of Man-made Organizational Crisis: Conceptual and Empirical Issues in the Development of A General Theory of Crisis Management.

Sumber: Prayudi, 2016 1

Gambar 5. 1 Penyebab dan Sumber Krisis

Tabel tersebut membagi krisis berdasarkan dua penyebab, yaitu faktor teknis atau manusia. Kemudian, tabel itu juga membagi krisis berdasarkan sumbernya, yaitu internal dan eksternal. Pembagian ini menjadi penting karena penanganan dari masing-masing krisis tidaklah sama.

5.2.2 Manajemen isu merupakan langkah proaktif yang dilakukan suatu institusi untuk mengantisipasi, mengidentifikasi, mengevaluasi, dan merespons isu-isu yang bisa memengaruhi organisasi (Cutlip dkk., 2011). Dalam hal ini, peneliti menyarankan kepada Undip untuk melakukan manajemen isu agar isu yang beredar dapat diidentifikasi lebih awal (*boundaries spanning*). Selain itu, manajemen isu juga

berguna untuk mengurangi atau memperbesar konsekuensi isu dengan cara yang strategis (Cutlip dkk., 2011). Apabila konsekuensi krisis tidak direspons dengan baik, maka reputasi Undip bisa menurun. Hal ini sudah terbukti dari hasil survei yang menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat merasa kecewa terhadap Undip. Bahkan, alumni yang pernah menjadi mahasiswa Undip pun tidak bisa memberikan opini publik yang positif terhadap Undip. Hal ini dibuktikan melalui uji pengaruh tidak langsung. Padahal di satu sisi Undip memerlukan reputasi baik untuk bisa eksis dan *sustainable*.

- 5.2.3 Mengelompokkan isu dalam suatu kategori akan memudahkan Undip dalam mencari solusi atas permasalahan reputasi. Merujuk pada hasil uji hipotesis ditemukan bahwa terpapar informasi kasus *bullying* mahasiswa PPDS Undip telah memberikan pengaruh yang positif terhadap opini publik. Artinya, semakin banyak masyarakat terpapar informasi maka opini publiknya menjadi semakin buruk. Hal ini juga terbukti melalui hasil survei yang menunjukkan bahwa mayoritas responden pernah mengungkapkan kekecewaannya terhadap Undip di kolom komentar media sosial. Jika, dikategorikan, maka fenomena ini sudah tergolong dalam kategori isu organization. Isu organization mencirikan bahwa isu sudah berkembang lebih populer karena media massa memberitakannya berulang kali. Akibatnya, isu tersebut menjadi bahan diskusi publik dan banyak bermunculan pemimpin opini publik. Dalam hal ini keberadaan diskusi publik juga terbukti melalui hasil survei yang menunjukkan bahwa mayoritas responden sering mendiskusikan kasus *bullying* mahasiswa PPDS dengan orang lain. Biasanya mereka akan memberi komentar yang memengaruhi publik melalui media massa. Oleh karena itu, solusi untuk membentuk opini publik yang positif adalah menggunakan media massa. Sebelum level komunikasi massa dilakukan, Undip dapat memulai komunikasi pada level interpersonal lebih dulu. Komunikasi ini dapat dilakukan bersama dengan keluarga korban. Bersamaan dengan itu, Undip dapat

menyalurkan dana santunan kepada keluarga korban dan pada tahap ini lah level komunikasi massa digunakan. Undip dapat memanfaatkan momen komunikasi interpersonal bersama keluarga korban dan pemberian santunan sebagai bahan pemberitaan di media. Harapannya pemberitaan tentang ini dapat menciptakan citra positif Undip sebagai institusi pendidikan yang bertanggung jawab dan peduli pada kasus *bullying*.

- 5.2.4 Undip perlu membuat pedoman atau panduan untuk mengatasi krisis terduga dan tidak terduga. Sebagaimana diketahui bahwa setiap organisasi memiliki kemungkinan untuk terkena krisis. Tidak ada satupun organisasi yang kebal terhadap krisis (Prayudi, 2016). Namun, apabila Undip memiliki panduan penanganan krisis, maka harapannya dapat tercipta kesiapan yang jauh lebih matang. Pembuatan pedoman penanganan krisis dapat dimulai dari pengenalan jenis-jenis krisis (Prayudi, 2016). Sebagaimana diketahui, berdasarkan hasil uji hipotesis ditemukan bahwa Undip sendiri masih mendapatkan opini publik yang negatif. Oleh karena itu, berikut merupakan tabel jenis-jenis krisis yang dapat digunakan oleh Undip sebagai acuan dalam pembuatan pedoman.

NO	JENIS KRISIS	RINCIAN
1.	Bencana alam	• Banjir • Tsunami • Tornado • Gempa bumi
2.	Operasi perusahaan	• Kebakaran • Kecelakaan yang melibatkan kendaraan perusahaan • Ancaman bom • Kehilangan data penting • Penundaan konstruksi

3.	Kecelakaan lingkungan	• Pencemaran air tanah • Pencemaran bahan beracun ke udara atau saluran air
4.	Keselamatan dan kesehatan karyawan	• Cidera fatal karyawan atau non karyawan • Masalah keselamatan kronis • Kutipan peraturan • Tuntutan cidera personal
5.	Hubungan industrial	• Negosiasi • Unjuk rasa kekerasan • Penghentian kerja • Praktik perburuhan yang tidak adil
6.	Manajemen isu	• Konflik kontrak dengan klien yang berujung pada tuntutan • Kebangkrutan • Publisitas negatif karena desas desus • Publisitas negatif berkaitan dengan kontribusi politik • Pembunuhan • Pemerasan • Bunuh diri
7.	Misconduct karyawan/manajemen	• Penyuapan • Ketidakpuasan karyawan • Penipuan

		• Skandal yang melibatkan manajemen puncak • Kekerasan di tempat kerja • Tuntutan diskriminasi, gangguan seksual/rasial
--	--	---

Sumber: Prayudi, 2016 2

Gambar 5. 2 Jenis-Jenis Krisis Menurut Janine L. Reid