

BAB III

TEMUAN PENELITIAN

Dalam bab ini, peneliti akan memaparkan mengenai temuan-temuan yang didapat oleh peneliti dari hasil wawancara dengan masing-masing narasumber yang telah ditetapkan sebelumnya. Pada pembahasan ini penulis akan membahas hasil penelitian mengenai manajemen isu yang dilakukan oleh Universitas Gadjah Mada, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, dan Universitas Islam Indonesia dalam mengatasi isu negatif yang menerpa universitas. Manajemen isu sangat lah penting bagi universitas, karena ini adalah langkah awal untuk menanggulangi masalah yang mungkin atau akan terjadi pada universitas. Berikut adalah data dari narasumber penelitian ini :

Tabel 3.1 Data Narasumber Penelitian

No	Nama	Jabatan	Tanggal Wawancara
1	Dr. Iva Ariani, S.S.,M.Hum.	Kepala Humas Universitas Gadjah Mada	21 Februari 2019
2	Dra. Weni Hidayati	Staf Sub Bagian Humas Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga	24 Februari 2019
3	Amin Surachmad	Kepala Redaksi Radar Jogja	2 Juli 2019
4	Nugroho Nurcahyo	Redaksi Pelaksana Harian Jogja	19 Agustus 2019

3.1 Manajemen Isu oleh Humas Universitas Gadjah Mada

3.1.1 Divisi Humas di Universitas Gadjah Mada

Humas (*Public Relations*) adalah fungsi manajemen yang menilai sikap publik, mengidentifikasi kebijaksanaan dan tata cara organisasi demi kepentingan publiknya, serta merencanakan suatu program kegiatan dan komunikasi untuk memperoleh pengertian dan dukungan publiknya, pada dasarnya humas merupakan bidang atau fungsi tertentu yang diperlukan oleh setiap organisasi, baik itu organisasi yang bersifat komersial (perusahaan) maupun organisasi yang non komersial.

Kebutuhan akan kehadirannya tidak bisa dicegah, terlepas dari kita menyukainya atau tidak, karena humas merupakan salah satu yang menentukan kelangsungan suatu organisasi secara positif. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Humas dari Universitas Gadjah Mada :

“Humas itu sangat di perlukan dalam sebuah institusi, karena humas itu ibaratnya sebuah jendela, apa yang ada di institusi bias di lihat oleh masyarakat ya melalui humas, dan apa yang ada di luar bias di lihat oleh institusi juga melalui humas. Apalagi di era sekarang yang mana informasi sangat terbuka sekali, humas ini menjadi kunci untuk branding reputasi sebuah institusi.” (Hasil wawancara dengan Iva Ariani selaku Kepala Humas Universitas Gadjah Mada pada tanggal 21 Februari 2019).

Berdasarkan hasil kutipan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa Universitas Gajah Mada sangat mengetahui bahwa divisi humas sangat dibutuhkan di dalam suatu institusi, divisi humas menjadi sarana pengamat dalam mengawasi segala hal di sekitar lingkup institusi, selain itu humas juga menjadi jembatan penghubung antara publik dan universitas. Untuk mengoptimalkan kinerja dari divisi humas, maka dibutuhkan nya kerjasama yang baik antar anggota divisi humas dan setiap anggota humas memiliki tugas masing-masing yang saling mendukung satu sama lain. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Humas dari Universitas Gadjah Mada :

“Di dalam divisi humas kami terdiri dari berbagai bagian yang siap memantau keadaan yang ada di sekitar institusi. Ada staf yang bertugas untuk memonitoring, ada juga staf yang berfokus pada media sosial, hal ini kami siap kan untuk membuat institusi kami selalu siap sedia jika ada sesuatu hal yang melibatkan institusi kami.” (Hasil wawancara dengan Iva Ariani selaku Kepala Humas Universitas Gadjah Mada pada tanggal 21 Februari 2019).

Humas memiliki peran yang sangat penting untuk sebuah institusi tetapi pada kenyataannya divisi humas kadang hanyalah di pandang sebelah mata saja. Padahal humas mempunyai banyak sekali fungsi, baik eksternal maupun internal yang dijalankan dalam sebuah organisasi maupun dalam instansi. Adapun bagian-bagian fungsi dari humas dalam hubungan internal dan eksternal yaitu : (1) Bagian khusus dari humas yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan juga bermanfaat bagi organisasi untuk mencapai kesuksesannya. (2) *Publisitas* adalah informasi yang disediakan oleh sumber luar yang digunakan oleh media karena informasi tersebut mempunyai nilai berita. (3) *Advertaising* adalah informasi yang ditempatkan di media oleh perusahaan ataupun sponsor untuk mendapatkan ruang serta waktu dalam penempatan informasi tersebut. (4) *Press agentry* adalah penciptaan berita dan peristiwa yang bernilai berita untuk menarik perhatian media massa dan mendapatkan perhatian publik. (5) *Public affairs* adalah bagian khusus dari humas yang membangun dan mempertahankan hubungan dengan pemerintah dan juga komunitas. (6) *Lobbying* adalah berfungsi untuk menjalin dan memelihara hubungan kepada pihak yang terkait. (7) manajemen isu adalah proses proaktif dalam mengantisipasi, mengidentifikasi, mengevaluasi isu-isu kebijakan publik. (8) hubungan investor adalah merupakan bagian humas dalam perusahaan korporat yang membangun dan menjaga hubungan bermanfaat dan saling menguntungkan dengan stakeholder dan pihak lainnya. (9) pengembangan adalah bagian khusus humas dalam organisasi nirbala yang bertugas untuk membangun dan memelihara hubungan dengan donor atau anggota dengan tujuan mendapatkan dana dan dukungan sukarela (Cutlip, 2000: 11-27). Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Humas dari Universitas Gadjah Mada :

“Untuk di UGM memang divisi humas memiliki kekuatan untuk menjadi garda depan sebuah institusi tetapi masih banyak di luar sana yang menggunakan divisi humas hanya sebagai sesuatu hal yang remeh, yang tugas nya hanya seputar menkliping berita ataupun petugas dokumentasi. Padahal divisi humas memiliki peran yang lebih penting dari itu.” (Hasil wawancara dengan Iva Ariani selaku Kepala Humas Universitas Gadjah Mada pada tanggal 21 Februari 2019).

Humas merupakan mediator yang berada antara pimpinan organisasi dengan publiknya, baik dalam upaya membina hubungan masyarakat internal maupun eksternal. Maka dari itu humas diperlukan oleh setiap organisasi, baik itu organisasi yang bersifat komersial (perusahaan) maupun organisasi yang non komersial. Kebutuhan akan kehadirannya tidak bisa dicegah, terlepas dari kita menyukainya atau tidak, karena humas merupakan salah satu yang menentukan kelangsungan suatu organisasi secara positif.

3.1.2 Pandangan Umum Humas Universitas Gadjah Mada Terhadap Isu Negatif

Isu bermula dari adanya ketidaksesuaian antara pengharapan publik dengan praktek organisasi yang apabila diabaikan bisa berdampak merugikan bagi organisasi. Isu yang berkembang tidak ditanggapi secara tepat, tidak saja menghambat pencapaian tujuan organisasi, tetapi dapat juga membahayakan kelangsungan hidup organisasi. Setiap perguruan tinggi memiliki kriterianya sendiri dalam melihat sebuah isu negatif, bagi universitas gadjah mada apa hal yang di anggap sebagai isu negatif :

“Segala isu yang mungkin bisa merusak citra baik organisasi kami maka itu lah yang kami anggap sebagai isu negatif. Saat ada berita negatif yang menyangkut UGM dan hal itu kemungkinan akan menjadi viral maka kami akan segera tangani dengan cepat.”
(Hasil wawancara dengan Iva Ariani selaku Kepala Humas Universitas Gadjah Mada pada tanggal 21 Februari 2019).

Berdasarkan hasil kutipan wawancara tersebut dapat di ketahui bahwa universitas gadjah mada menganggap segala isu yang bisa merusak citra baik dari perguruan tinggi adalah sebuah isu negatif. Isu negatif yang datang menyerang universitas gadjah mada pastilah tidak hanya satu ataupun dua, bagaimana cara dari tim humas dalam menilai sebuah isu negatif yang ada, agar bisa di prioritaskan untuk segera di tangani :

“Nilai sebuah isu negatif menurut kami, jika itu hanya sebuah isu yang tidak memiliki kebenaran maka itu hanyalah sebuah omong kosong, tetapi jika isu itu benar terjadi maka itu adalah hal yang sangat penting, kami harus dengan cepat memberikan informasi kepada publik apa yang sebenarnya terjadi agar isu itu tidak berkembang menjadi lebih buruk lagi.” (Hasil wawancara dengan

Iva Ariani selaku Kepala Humas Universitas Gadjah Mada pada tanggal 21 Februari 2019).

Berdasarkan hasil kutipan wawancara tersebut dapat di ketahui bahwa nilai sebuah isu negatif sangatlah penting bagi universitas gadjah mada jika isu tersebut benar adanya. Karena isu-isu tersebut dapat berubah menjadi sebuah krisis yang dapat mengganggu dan merusak citra dari sebuah institusi. Divisi humas dapat dikatakan sebagai ujung tombak bagi pertahanan dari sebuah universitas, segala sesuatu yang mungkin bisa merusak citra dari universitas adalah musuh bagi divisi humas. Maka dari itu di perlukan penanganan tepat yang dilakukan untuk mengatasi masalah ini. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Humas dari Universitas Gadjah Mada :

“Sebuah isu pasti kita tidak tau kapan akan datang, jika kami mendengar sebuah isu tentang universitas, kami harus segera memeriksanya, misal itu hanya isu tanpa dasar, kami tidak perlu terlalu khawatir tetapi jika isu itu adalah sebuah kenyataan itu bisa berdampak buruk bagi kami, maka dari itu cara yang paling baik adalah kami harus jujur kepada masyarakat, kita harus menjelaskan apa yang sebenarnya terjadi tanpa menutup-nutupi kebenaran yang ada” (Hasil wawancara dengan Iva Ariani selaku Kepala Humas Universitas Gadjah Mada pada tanggal 21 Februari 2019).

Berdasarkan hasil kutipan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa di Universita Gajah Mada sendiri khususnya divisi humas tahu betul bahwa sebuah isu bisa datang kapan pun dan dimana pun. Dan menurut divisi humas sebuah kejujuran adalah langkah yang paling baik yang harus di lakukan jika sebuah isu menyerang.

3.1.3 Isu Negatif yang Pernah Menimpa Universitas Gadjah Mada Periode 2016-2018

Dalam beberapa tahun ini universitas gadjah mada telah menghadapi beberapa isu negatif yang menimpa mereka, semua isu negatif ini di selesai kan dengan baik, beberapa contoh nya sudah di jabarkan secara langsung oleh ketua humas dari universitas gadjah mada :

“Isu negatif yang lumayan banyak terdengar sebelum nya tentang masalah biaya UKT di universitas kami yang mahal, media social heboh membicarakan hal ini dikarenakan sebuah berita yang

mengatakan bahwa mahasiswa Universitas Gadjah Mada haruslah membayar UKT sangat besar untuk persemesternya selain itu terjadi juga demo yang dilakukan oleh mahasiswa kami. Padahal sebenarnya biaya itu adalah uang spp tertinggi dari jurusan kedokteran, tetapi oleh media di sama ratakan dan di dikatakan bahwa semua mahasiswa harus membayarkan uang spp sebesar itu.” (Hasil wawancara dengan Iva Ariani selaku Kepala Humas Universitas Gadjah Mada pada tanggal 21 Februari 2019).

Berdasarkan hasil kutipan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa universitas Gadjah Mada pernah mengalami isu negatif dikarenakan kesalahan penafsiran oleh masyarakat tentang iklan yang di buat oleh salah satu perusahaan asuransi, kesalahpahaman ini menyebabkan terbentuknya isu negatif yang menyerang citra dari perguruan tinggi.



Gambar 3.1 Iklan yang dibuat oleh Jiwasraya

Isu ini berawal sebuah iklan yang di lakukan perusahaan asuransi jiwasraya yang berisi tentang prediksi mereka tentang biaya kuliah di universitas-universitas bergensi yang yang selalu meningkat setiap tahun nya, setelah berita ini di keluarkan, berita ini mendapatkan perhatian yang cukup banyak oleh masyarakat. Iklan ini pun disebarakan dengan cepat oleh banyak masyarakat melalui media sosial. Salah satu sorotan yang paling besar pada masalah ini adalah jumlah biaya kuliah setiap semesternya dari Universitas Gadjah Mada. Dari sinilah isu tentang UKT mahal Universitas Gadjah Mada

tersebar. Hal ini pun sesuai dengan pernyataan yang di sampaikan oleh pihak humas Universitas Gadjah Mada :

“Jadi asal mula kesalahpahaman isu tentang UKT mahal terjadi karena pemberitaan suatu media tentang biaya kuliah di UGM. Jadi hal pertama yang kami lakukan adalah melakukan diskusi dengan media tersebut, agar berita yang tidak lengkap tersebut di betulkan. Selanjutnya untuk memperbaiki citra yang telah rusak di masyarakat, tim humas melakukan pertemuan antar pihak universitas dengan pihak perusahaan asuransi, setelah itu hasilnya segera kami buat press release selain itu kami juga membuat berbagai artikel tentang prestasi-prestasi yang diraih oleh UGM, terutama prestasi yang didapat oleh mahasiswa kurang mampu yang mendapatkan beasiswa, hal ini di lakukan agar masyarakat tau bahwa di UGM itu orang kurang mampu pun bisa kuliah di sini dan berprestasi. Pembuatan artikel ini di lakukan selama beberapa waktu secara terus menerus agar citra UGM kembali membaik.” (Hasil wawancara dengan Iva Ariani selaku Kepala Humas Universitas Gadjah Mada pada tanggal 21 Februari 2019).

Untuk itu memperbaiki masalah ini diperlukan penangan yang tepat oleh humas untuk mengembalikan citra yang dimiliki oleh Universitas Gadjah Mada, berdasarkan hasil kutipan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa Universitas Gadjah Mada melakukan penanganan dengan cepat selain itu juga pihak humas melakukan penanganan isu dengan cara tidak langsung, tim humas memberikan informasi baik tentang universitas secara terus-menerus kepada masyarakat, dengan begitu citra universitas dapat kembali sedikit demi sedikit. Selain itu pihak Universitas Gadjah Mada telah mengeluarkan pernyataan resmi di website Universitas Gadjah Mada terkait masalah ini.



Gambar 3.2 Klarifikasi yang dibuat oleh Humas UGM

Dalam pernyataan resmi yang dikeluarkan oleh pihak Universitas Gadjah Mada berisi tentang hasil pertemuan yang dilakukan oleh pihak perusahaan asuransi Jiwasraya dan pihak humas Universitas Gadjah Mada, pihak dari perusahaan asuransi mengakui tentang kesalahan yang mereka perbuat dalam promosi yang dilakukan oleh mereka sebelumnya dan berjanji akan memperbaiki diri lagi. Dalam pernyataan resmi ini pun pihak Universitas Gadjah Mada yang di wakilkkan oleh wakil rektor, pihak Universitas Gadjah Mada memberikan pernyataan bahwa biaya kuliah dari mahasiswa mereka disesuaikan dengan kemampuan finansial dari keluarga mereka masing-masing dan juga tingkat prestasi mahasiswa, disebutkan bahwa biaya kuliah di ugm memiliki tingkatan yaitu dari tingkat 1 hingga tingkat 7, yang mana tingkat 1 biaya kuliah yang harus di bayarkan oleh mahasiswa adalah gratis, dan tingkat paling tinggi adalah sebesar 26 juta setiap semesternya. Selain isu tentang UKT mahal masih ada isu lain yang menyerang universitas gadjah mada, Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Humas dari Universitas Gadjah Mada :

“Isu yang lumayan viral selanjutnya adalah kasus pembunuhan seorang mahasiswi yang terjadi di toilet kampus UGM, masalah ini selain merusak citra kami ,masalah ini juga menjadi berita duka

yang besar bagi keluarga besar UGM. Viral nya masalah ini pada saat itu menyebabkan berbagai gosip-gosip yang tidak benar tentang penyebab kematian mahasiswi kami pada saat itu.” (Hasil wawancara dengan Iva Ariani selaku Kepala Humas Universitas Gadjah Mada pada tanggal 21 Februari 2019).

Berdasarkan hasil kutipan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa universitas gadjah mada mengalami isu negatif dikarenakan terjadi pembunuhan seorang mahasiswi di wilayah kampus Universitas Gadjah Mada, banyak isu yang menyebar di kalangan masyarakat tentang penyebab dan tersangka pembunuhan mahasiswi tersebut.



Gambar 3.3 Berita Tentang Kematian Mahasiswi UGM

Kejadian ini berawal dari penemuan jasad seorang gadis di kamar mandi lantai 5 di fakultas MIPA Universitas Gadjah Mada, gadis ini merupakan salah satu mahasiswi universitas tersebut, diketahui bahwa gadis ini telah dilaporkan hilang sejak 3 hari sebelum ditemukan. Penemuan mayat ini diketahui berawal dari beberapa mahasiswi yang merasa janggal dengan salah satu bilik kamar mandi yang selalu terkunci dalam waktu lama. Dalam kejadian seperti ini diperlukan penanganan segera dan tepat oleh humas agar tidak menimbulkan rumor-rumor di masyarakat, Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Humas dari Universitas Gadjah Mada :

“Di era global seperti sekarang ini segala sesuatu tidak bisa di tutupi, bagaimana pun kita tutupi sebuah masalah pasti masyarakat bisa mencium masalah tersebut. Jadi hal yang di lakukan oleh tim humas untuk mengatasi masalah ini adalah dengan cara

memberitahukan masyarakat progres terbaru yang dilakukan pihak universitas dan kepolisian tentang masalah kematian mahasiswi kami, mungkin pada awalnya banyak isu-isu yang tidak benar tetapi seiring berjalannya waktu kebenaran tentang pembunuhan ini akan berhasil terungkap, dan di temukan lah bahwa pembunuhan ini dilakukan oleh petugas kebersihan UGM dengan motif ekonomi. Setelah masalah selesai kami tim humas selalu mengevaluasi hal-hal yang telah terjadi, karena hal negatif ini bisa menjadi pelajaran bagi tim humas untuk kedepannya.” (Hasil wawancara dengan Iva Ariani selaku Kepala Humas Universitas Gadjah Mada pada tanggal 21 Februari 2019).

Berdasarkan hasil kutipan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa universitas gadjah mada menagani isu negatif dengan cara memberitahukan progres penyelidikan secara cepat dan terbuka kepada masyarakat dengan tujuan mengurangi rumor-rumor yang mungkin terbentuk di masyarakat, tim humas juga selalu melakukan evaluasi masalah yang terjadi agar jikat terjadi masalah yang serupa, pihak humas dan kampus dapat menyelesaikan dengan baik dan cepat, dengan begitu masalah tidak akan telalu lama berlangsung. Selain isu tentang pembunuhan mahasiswi Universitas Gadjah Mada masih ada isu lain yang menyerang universitas gadjah mada, Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Humas dari Universitas Gadjah Mada :

“Isu selanjutnya adalah tentang isu kebakaran yang terjadi di wilayah jurusan teknik yang viral dikarenakan video amatir yang di bagikan oleh orang sekitar yang tidak sengaja lewat di dekat area kebakaran, banyak isu yang menyebar di media sosial mengatakan bahwa kebakaran terjadi di karenakan mahasiswa yang sedang mengerjakan praktek, isu yang menyebar mengatakan bahwa praktek yang di lakukan tidak dilakukan dengan standart keamanan yang benar, alhasil kebakaranpun terjadi.” (Hasil wawancara dengan Iva Ariani selaku Kepala Humas Universitas Gadjah Mada pada tanggal 21 Februari 2019).

Berdasarkan hasil kutipan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa universitas gadjah mada mengalami isu negatif dikarenakan video amatir tentang kebakarn yang terjadi di jurusan teknik, banyak isu yang mengatakan bahwa kebakaran terjadi karena praktek perkuliahan yang tidak sesuai dengan standar yang ada. Untuk itu diperlukan penangan segera dan tepat oleh humas untuk menghentikan rumor-rumor salah yang

tersebar di masyarakat, Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Humas dari Universitas Gadjah Mada :

“Untuk mengatasi masalah ini pihak humas mengumpulkan pihak-pihak yang terkait dan melakukan diskusi untuk mengetahui masalah apa yang sebenarnya terjadi, lalu dari diskusi itu diketahui bahwa kebakaran sebenarnya terjadi bukan karena praktek yang dilakukan oleh mahasiswa tetapi karena arus pendek yang terjadi di kelas yang sedang di renovasi ulang. Untuk meluruskan kesalahpahaman yang terjadi, pihak humas melakukan kerjasama dengan para ahli untuk melakukan pernyataan agar pernyataan yang di lontarkan pihak kampus lebih kredibel dan bisa di percaya oleh masyarakat.” (Hasil wawancara dengan Iva Ariani selaku Kepala Humas Universitas Gadjah Mada pada tanggal 21 Februari 2019).

Berdasarkan hasil kutipan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa universitas gadjah mada menagani isu negatif dengan cara melakukan dengan pihak-pihak ahli dari kampus dan kepolisian agar mendapatkan pernyataan yang mempunyai kredibilitas adar bisa di percaya oleh masyarakat, segala tindakan yang dilakukan oleh pihak humas dilakukan dengan matang dan terencana, pihak humas Universitas Gadjah Mada memiliki pedoman bahwa segala tindakan yang dilakukan oleh tim humas haruslah jujur sesuai dengan apa yang terjadi.

3.1.4 Strategi Humas Universitas Gadjah Mada dalam Mengatasi Isu Negatif

Sebuah isu, terlepas dari benar atau tidak, jika tidak direspons dengan baik akan menyebabkan dampak yang merugikan. Isu yang tidak dikelola dengan baik, akan menyebabkan krisis dan krisis berpotensi mengancam reputasi universitas. Di butuhkan cara agar pihak universitas dapat mengantisipasi isu yang mungkin akan datang kapan pun dan dimana pun, disinilah peran divisi humas untuk membuat tindakan yang tepat untuk siap mengantisipasi masalah yang datang. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Humas dari Universitas Gadjah Mada :

“Saat isu negatif belum menimpa, kami harus selalu mengawasi apa yang terjadi di masyarakat, saat ada sesuatu hal di masyarakat yang mungkin akan memberikan dampak bagi universitas, kami akan secepatnya memberikan pemahaman kepada masyarakat lewat beberapa media yang kami gunakan.” (Hasil wawancara dengan Iva Ariani selaku Kepala Humas Universitas Gadjah Mada pada tanggal 21 Februari 2019).

Sebuah antisipasi yang baik dari pihak universitas dapat mengurangi kemungkinan isu negatif menjadi berkembang lebih besar. Tetapi walaupun sudah mengantisipasi dengan baik, kadang kala ada isu negatif besar yang tidak dapat di tanggulasi hanya dengan pencegahan awal dari pihak humas, maka dari itu di butuhkan kerja sama yang dilakukan oleh semua pihak dari universitas. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Humas dari Universitas Gadjah Mada :

“Pada saat isu negatif yang besar datang kami langsung membentuk tim komunikasi publik yang berisikan para petinggi yang ada di UGM, dalam pertemuan ini kami membahas tentang statement apa yang akan di keluar kan, ini di maksudkan agar tidak terjadi perbedaan statement saat salah satu pihak UGM di wawancarai. Untuk membuat statement tim humas harus bekerja sama juga dengan pihak yang paling dekat dengan isu, agar statement yang akan di buat memiliki dasar yang jelas.” (Hasil wawancara dengan Iva Ariani selaku Kepala Humas Universitas Gadjah Mada pada tanggal 21 Februari 2019).

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa kerjasama antar pihak yang ada sangat lah penting untuk memperkuat statement yang akan dibuat oleh divisi humas. Berbagai bagian dari universitas harus lah saling mendukung satu sama lain untuk menyelesaikan masalah. Karena dalam menyelesaikan isu negatif tidaklah bisa hanya mengandalkan divisi humas semata. Kerjasama antar semua pihak dalam mengatasi isu negatif dapat mengurangi tingkat kesalahan yang mungkin akan terjadi pada saat memberikan statement, selain itu dengan adanya statement yang telah dirancang dengan matang di harapkan masyarakat bisa terlepas dari kesalahpahaman isu negatif dan masalah itu akan menghilang. Tetapi walapun sudah memberikan pernyataan yang jelas, seringkali masyarakat tetap tidak memahami dengan baik apa yang di sampaikan oleh pihak

kampus, apalagi dalam platform media sosial yang mana adalah media interaksi secara langsung, publik bisa langsung berkomentar seanehan yang dapat memperparah isu negatif, maka dari itu dibutuhkan penanganan lanjutan yang dilakukan oleh divisi humas. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Humas Universitas Gadjah Mada :

“Saat ada beberapa publik yang kontra terhadap statement yang telah kami sampaikan, pihak kami tidak bisa menggunakan cara paksa, kami biasanya menggunakan teori jarum suntik yang mana kami secara terus menerus memberikan informasi yang sebenarnya kepada publik, pihak universitas akan melakukan itu sampai publik mengerti apa yang sebenarnya terjadi.” (Hasil wawancara dengan Iva Ariani selaku Kepala Humas Universitas Gadjah Mada pada tanggal 21 Februari 2019).

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa penggunaan teori jarum suntik yang di gunakan Universitas Gadjah Mada dalam menghadapi isu negatif dapat membantu untuk merubah pola pikir masyarakat yang kontra dengan statement dari pihak universitas. Strategi teori jarum suntik (*Hypodermic Needle Theory*) ini adalah strategi yang tepat untuk menghadapi media social yang sangat interaktif, strategi ini memiliki kekuatan yang luar biasa, sanggup menginjeksikan secara mendalam ide-ide ke dalam benak masyarakat.

Manajemen isu dikatakan merupakan sebuah alat yang dapat digunakan oleh institusi untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mengelola berbagai isu yang muncul ke permukaan serta bereaksi terhadap berbagai isu tersebut sebelum isu-isu tersebut dapat membahayakan kelangsungan usaha. Di setiap institusi memiliki strategi manajemen isu tersendiri yang mereka punya, divisi humas lah yang memiliki kewajiban untuk menemukan strategi yang paling tepat untuk menangani isu negatif. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Humas Universitas Gadjah Mada :

“Strategi terbaik dalam mengatasi isu negatif adalah kejujuran, keterbukaan, dan kecepatan. Karena pada era ini kita tidak bias menutup-nutupi informasi yang ada, publik juga selalu haus akan informasi maka dari itu pihak kita harus terbuka, dan dalam memberikan informasi kita harus cepat.” (Hasil wawancara dengan

Iva Ariani selaku Kepala Humas Universitas Gadjah Mada pada tanggal 21 Februari 2019).

Uraian diatas menjelaskan bahwa strategi yang terbaik dalam menangani isu negatif adalah kejujuran, keterbukaan dan kecepatan dalam menyampaikan informasi seputar isu kepada masyarakat. Kejujuran disini berarti pihak universitas harus lah jujur tentang apa yang terjadi sebenarnya, disini pihak humas lah yang memiliki tanggung jawab untuk membuat statement agar masyarakat bias paham apa yang terjadi sebenarnya. Lalu ada keterbukaan yang berarti pihak universitas tidak menutup-nutupi masalah yang terjadi, karena jika menutup-nutupi masalah pasti akhirnya akan terbongkar juga yang membuat masalah akan menjadi semakin besar. Lalu yang terakhir adalah kecepatan dalam memberikan statement kepada masyarakat, karena jika terlambat dalam memberikan informasi akan menyebabkan masyarakat membuat opini nya masing-masing yang menyebabkan salah paham. Setelah melewati berbagai isu negatif yang telah menimpa, rencana kedepan sebuah universitas sangat lah penting agar dapat menyelesaikan isu negatif lain yang akan menyerang. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Humas Universitas Gadjah Mada :

“Rencana kedepan kami adalah peningkatan SDM, karena di saat ini kecepatan informasi dengan kecepatan tenaga dari pihak kami tidak berbanding lurus. Staf yang di butuh kan saat ini adalah orang yang memiliki kecakapan dalam penggunaan internet karena ini bias menjadi alat yang ampuh dalam penanganan isu.” (Hasil wawancara dengan Iva Ariani selaku Kepala Humas Universitas Gadjah Mada pada tanggal 21 Februari 2019).

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa menurut ketua humas dari universitas gadjah mada hal yang dapat meningkatkan kekuatan universitas dalam menghadapi sebuah isu negatif adalah menambahkan jumlah dari SDM yang berkualitas pada divisi humas. Penambahan jumlah personil dari divisi humas sama dengan meningkatkan presentase dalam keberhasilan mengantisipasi masalah yang mungkin akan datang kedepannya di universitas gadjah mada.

3.2 Manajemen Isu oleh Humas Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

3.2.1 Divisi Humas di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

Keberadaan hubungan masyarakat (humas) sangatlah diperlukan khususnya dalam mengkomunikasikan kebijakan yang telah dibuat oleh universitas, humas di setiap universitas yang memiliki tugas yang berbeda-beda sesuai dengan kebijakan dari masing-masing universitas. Humas di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga bertugas sebagai media penghubung antara masyarakat dengan universitas. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Humas dari Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga :

“Humas di universitas ini berada dalam struktur organisasi pada tingkat sub bagian di bawah bagian tata usaha, biro administrasi umum dan keuangan, tim kami tidak memiliki kekuasaan sama sekali di karenakan tim humas hanyalah sub bagian di universitas ini. Jadi program-program kerja kami masih terbatas melaksanakan dari universitas , melaksanakan pekerjaan yang ditugaskan oleh rektor, para pimpinan lain nya dan membantu program-program dari semua bagian dan unit-unit di kampus ini. Tim humas di universitas bisa di katakan sebagai jembatan penghubung antara masyarakat di luar dengan universitas dan antara universitas dengan dunia luar terkait keterbukaan informasi dan fungsi membangun citra institusi.” (Hasil wawancara dengan Weni Hidayati selaku Kepala Humas Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga pada tanggal 24 Februari 2019).

Berdasarkan hasil kutipan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa humas di UIN tidak memiliki wewenang yang bisa di gunakan untuk membuat keputusan, jadi segala tindakan dari humas adalah perintah dari pimpinan. Di dalam humas sendiri memiliki beberapa bagian penting yang menunjang pekerjaan mereka. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Humas dari Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga:

“Di tim humas memiliki beberapa divisi yang mempunyai tugas yang berbeda-beda yaitu ada yang bertugas mendokumentasi, ada yang bertugas pendokumentasian foto dan audio, ada yang bertugas mengupdate web dan sosial media, ada yang bertugas menjalin hubungan baik dengan media massa, membuat press realesse dan mengurus kliping media. Ada yang bertugas pelayanan tamu dan permintaan data. Namun setiap devisi saling berhubungan dan saling membantu.” (Hasil wawancara dengan Weni Hidayati selaku Kepala Humas Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga pada tanggal 24 Februari 2019).

Berdasarkan hasil kutipan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa di tim humas Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga berbagai bagian penting untuk melaksanakan tugas mereka. Selain itu tim humas juga memiliki peran pendukung bagi divisi lain, jadi saat divisi lain membutuhkan bantuan tim humas harus siap membantu. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Humas dari Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga:

“Tim humas disini memiliki tanggung jawab dalam membantu segala urusan dari divisi publikasi dan dokumentasi, saat ada divisi yang membutuhkan dokumentasi maka tim humas harus siap membantu divisi lain, setelah itu tim humas memiliki tanggung jawab untuk meningkatkan citra dari UIN dengan cara memberitakan kepada publik apa yang telah di hasil kan oleh universitas kami melalu berbagai macam media baik konvesional maupun media online.” (Hasil wawancara dengan Weni Hidayati selaku Kepala Humas Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga pada tanggal 24 Februari 2019).

Humas merupakan penghubung yang berada antara pimpinan organisasi dengan publiknya, baik dalam upaya membina hubungan masyarakat internal maupun eksternal. Maka dari itu humas diperlukan oleh setiap organisasi, baik itu organisasi yang bersifat komersial (perusahaan) maupun organisasi yang non komersial. Kebutuhan akan kehadirannya tidak bisa dicegah, terlepas dari kita menyukainya atau tidak, karena humas merupakan salah satu yang menentukan kelangsungan suatu organisasi secara positif.

3.2.2 Pandangan Umum Humas Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Terhadap Isu Negatif

Munculnya sebuah isu yang menimpa sebuah universitas tidak bisa di prediksi sebelumnya, oleh karena itu sebuah universitas haruslah siap sedia untuk mengatasi berbagai isu yang datang, karena isu-isu tersebut dapat berubah menjadi sebuah krisis. Kadang kala sebuah isu adalah hasil dari melenceng nya suatu informasi yang menyebabkan kesalahpahaman pada publik. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Humas dari Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga:

“Isu negatif sebenarnya adalah kesalah pahaman yang terjadi karena pemberitaan yang dilakukan oleh media yang membuat

masyarakat memandang buruk institusi. Hal ini dapat menyebabkan berkurangnya reputasi dari institusi kami di mata masyarakat, maka dari itu segala isu harus segera diselesaikan.” (Hasil wawancara dengan Weni Hidayati selaku Kepala Humas Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga pada tanggal 24 Februari 2019).

Berdasarkan hasil kutipan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga sendiri khususnya divisi humas sangat tahu bahwa, dari sebuah isu negatif bias menyebabkan rusaknya reputasi dari suatu universitas. Di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga sendiri telah terjadi beberapa isu yang menyerang mereka. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Humas dari Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga :

“Di Universitas ini tidak terlalu banyak masalah tentang isu negatif yang terjadi tetapi beberapa isu negatif yang pernah terjadi membuat nama baik dari UIN sedikit tercoreng. Kasus itu seperti isu demo yang sering di lakukan oleh mahasiswa kami, padahal sebenarnya banyak peserta demonstrasi yang sebenarnya bukan mahasiswa UIN tetapi mengatasnamakan UIN, lalu isu yang paling berat adalah isu negatif tentang pelarangan penggunaan cadar di wilayah kampus, masalah ini sangat lama untuk bisa di selesaikan.” (Hasil wawancara dengan Weni Hidayati selaku Kepala Humas Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga pada tanggal 24 Februari 2019).

Dari wawancara di atas kita bias tahu bahwa Di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga telah melewati banyak isu negatif yang menimpa mereka, menurut tim humas sendiri kadang kala sebuah isu negatif telah diciptakan oleh media tertentu demi meningkatkan rating mereka dengan membuat hal yang seharusnya biasa menjadi sebuah kontroversi .

3.2.3 Isu Negatif yang Pernah Menimpa di Universitas Islam Sunan Kalijaga Periode 2018

Dalam beberapa tahun ini universitas islam negeri sunan kalijaga menghadapi berbagai isu negatif, selaku humas dan seluruh pihak universitas ikut bekerjasama untuk menyelesaikan isu negatif yang menyerang. Beberapa contohnya sudah di jabarkan secara langsung oleh ketua humas dari universitas islam negeri sunan kalijaga :

“Salah satu isu yang pernah menyerang UIN adalah isu tentang dosen UIN yang menjadi penyebar hoax, masalah ini sangat membuat citra dari universitas kami jadi tercoreng, banyak pihak yang menyalahkan kami atas kejadian ini.” (Hasil wawancara dengan Weni Hidayati selaku Kepala Humas Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga pada tanggal 21 Februari 2019).

Berdasarkan hasil kutipan wawancara tersebut kita dapat mengetahui bahwa universitas juga pasti terkena imbas dari segala tindakan yang dilakukan oleh dosen ini, masalah ini bisa merusak citra baik dari universitas islam negeri sunan kalijaga. Maka dari itu dibutuhkan penanganan yang tepat oleh pihak humas, apalagi masalah hoax di Indonesia saat ini sangat meresahkan banyak pihak.



Gambar 3.4 Status yang dibuat oleh Dosen penyebar Hoax

Isu ini berawal dari sebuah unggahan status di media sosial facebook yang berisi tentang terjadinya kasus pembunuhan seorang meadzin yang dilakukan oleh orang gila yang disuruh oleh anggota PKI. Berita ini pun menjadi viral dibahas oleh masyarakat, setelah diselidiki oleh kepolisian ternyata berita ini adalah hoax yang dibuat-buat. Setelah dilakukan penyelidikan ternyata, dosen ini merupakan dosen dari Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Pernyataan ini di sanggah oleh pihak universitas, dikatakan bahwa pelaku bukan lagi dosen yang terikat pada universitas, selain itu dosen ini hanyalah dosen sementara di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Pernyataan ini adalah hasil dari

investigasi yang dilakukan oleh pihak humas Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Staf Humas dari Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga :

“Jadi untuk menghadapi masalah ini, pertama kami dari tim humas melakukan riset dengan melakukan wawancara kepada kepala pusat Bahasa, yang mana dosen yang di isukan menyebar hoax itu sebelumnya mengajar di pusat bahasa dibawah tanggung jawab pimpinan pusat bahasa. Setelah itu diketahui bahwa dosen yang bersangkutan ternyata telah keluar dari UIN sebelum terkenal sebagai menjadi anggota penyebar hoax, jadi dosen tersebut bukan lah bagian dari kami. Setelah mengetahui keadaan sebenarnya kami pun menemui rector selaku pembuat keputusan utama di UIN, rektor pun memberi perintah untuk membuat press release. Dibutuhkan beberapa waktu agar masalah ini mulai mereda.” (Hasil wawancara dengan Weni Hidayati selaku Kepala Humas Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga pada tanggal 21 Februari 2019).

Dari hasil wawancara tersebut dapat kita simpulkan bahwa pihak humas melakukan riset terlebih dahulu sebelum melakukan klarifikasi terhadap masalah yang terjadi, lalu keputusan yang dilakukan oleh universitas islam negeri sunan kalijaga harus di setuju oleh rector selaku pemegang keputusan tertinggi. Selain masalah tentang dosen hoax ini masih ada isu negatif lain yang menyerang UIN, Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Humas dari Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga :

“Isu yang viral selanjutnya adalah isu pelarangan penggunaan cadar oleh universitas islam negeri sunan kalijaga kepada mahasiswinya, masalah ini terjadi karena berita-berita yang di buat oleh media yang membuat masyarakat salah paham akan keinginan dari pihak universitas. Viral nya masalah ini viralnya masalah ini sangat merusak citra islam di kampus kami, masalah ini, isu ini menjadi masalah terberat yang kami alami dalam beberapa tahun terakhir. (Hasil wawancara dengan Weni Hidayati selaku Kepala Humas Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga pada tanggal 21 Februari 2019).

Berdasarkan hasil kutipan wawancara tersebut kepala humas UIN berpendapat bahwa medialah yang membuat opini masyarakat menjadi salah, artikel-artikel tentang

pelarangan cadar yang di buat terus-menerus membuat kemarahan masyarakat tertuju kepada UIN. Bagaimana isu ini bisa menjadi besar dan jadi masalah berat bagi UIN.



Gambar 3.5 Surat edaran yang dibuat oleh UIN Suka tentang Pembinaan Cadar

Isu ini berawal dari tersebarnya surat edaran resmi yang di buat oleh pihak universitas, surat edaran ini sendiri berisi tentang aturan penertiban penggunaan cadar, yang mana pendataan mahasiswi penggunaan cadar dimulai pada tanggal 28 februari 2018. Selanjutnya mahasiswi yang menggunakan cadar akan diberikan pembinaan dan konseling secara khusus setiap seminggu sekali sebanyak 7 kali, dan misal mahasiswi itu tetap tidak melepaskan cadar mereka, mahasiswi tersebut di persilahkan untuk keluar dari Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Dari sini lah muncul banyak tanggapan negatif atas kebijakan yang di keluarkan oleh pihak universitas dari publik, masalah ini pun menjadi viral selama beberapa minggu dan diberitakan oleh berbagai media. Hal ini pun sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Staff Humas dari Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga :

“Pada awalnya masalah ini bermula dari dibuatnya surat pembinaan untuk mahasiswi UIN yang menggunakan cadar, pihak kampus sebenarnya ingin membina para mahasiswi ini agar tidak mengarah kepada islam yang radikal. Tapi ada beberapa orang yang tidak memahami maksud dari pihak kampus dan melakukan

penolakan, masalah menjadi lebih besar karena media ikut memberitakan dengan judul-judul yang kontroversial yang membuat masyarakat marah dan berpikir bahwa pihak UIN melarang penggunaan cadar di kampus. (Hasil wawancara dengan Weni Hidayati selaku Kepala Humas Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga pada tanggal 21 Februari 2019).

Berdasarkan hasil kutipan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa media mengambil peran penting dari membesarnya masalah ini, selain itu masih banyak masyarakat yang terpancing dengan artikel yang mengatakan tentang pelarangan cadar, Untuk mengatasi masalah ini seluruh pihak di dalam kampus harus bekerja sama agar secepatnya membersihkan nama baik dari universitas islam negeri sunan kalijaga,



Gambar 3.6 Surat edaran tentang pembatalan pembinaan Mahasiswi bercadar

Tindakan pertama yang dilakukan oleh pihak Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga adalah dengan memberi pernyataan kepada media alasan kenapa mereka memberikan kebijakan tersebut. Dalam pernyataan yang disampaikan kepada media pihak universitas membuat aturan tersebut berdasarkan untuk mencegah mahasiswi dari Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga tidak terjerumus dalam golongan islam yang radikal. Setelah pernyataan tersebut, publik tetap tidak menerima penjelasan dari pihak universitas dan

terus mendesak pihak universitas, berbagai penolakan datang dari berbagai pihak yang membuat Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga dengan terpaksa menarik surat edaran tentang pembinaan mahasiswa bercadar dengan alasan untuk menjaga lingkungan belajar agar tetap kondusif. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Humas dari Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga:

“Hal pertama kali yang kami lakukan adalah melakukan pertemuan dengan seluruh pihak penting di kampus, setelah melakukan perundingan rector memberikan arahan untuk memberikan statement bahwa pihak kampus tidak merasakan melakukan perbuatan salah, dan melakukan penjelasan apa yang terjadi kepada masyarakat. Setelah itu kami tim humas menyiapkan press release yang akan di sampaikan kepada publik bekerja sama dengan dosen yang memiliki kompetensi keilmuan islam terkait busana bercadar. Tetapi respon yang kami terima dari masyarakat tidak membaik. Kami pun mengadakan pertemuan kembali karena berbagai upaya yang kami lakukan tidak membuat masyarakat tenang, lalu kami pun sepakat untuk menarik lagi surat tentang pembinaan kepada mahasiswa yang bercadar, dan masyarakatpun mulai tenang kembali.” (Hasil wawancara dengan Weni Hidayati selaku Kepala Humas Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga pada tanggal 21 Februari 2019).

Berdasarkan hasil kutipan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa kita bisa mengetahui bahwa tetap keras kepala walaupun apa yang kita lakukan benar itu tidak bisa menyelesaikan semua masalah, pihak universitas islam negeri sunan kalijaga pun memahami itu agar tidak menjadi masalah yang lebih besar, pihak universitas pun mengalah dengan mencabut keputusan yang sebelumnya pernah mereka buat, setelah itu mereka menggunakan cara yang lebih tertutup agar tidak membuat salah paham masyarakat lagi.

3.2.4 Strategi Humas Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga dalam Mengatasi Isu Negatif

Setiap universitas tidak pasti memiliki cara tertentu untuk mempersiapkan diri menghadapi sebuah isu negatif mungkin bisa datang kapan saja, walaupun begitu pihak humas memiliki cara untuk menanggulangi kemungkinan masalah yang akan datang. Hal

tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Humas dari Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga:

“Saat tidak ada masalah kami tidaklah menyiapkan apapun, tetapi kami selalu membaca berita di Koran untuk mengantisipasi kemungkinan ada berita yang menyangkut dengan universitas kami.” (Hasil wawancara dengan Weni Hidayati selaku Kepala Humas Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga pada tanggal 24 Februari 2019).

Dari wawancara di atas kita dapat mengetahui bahwa antisipasi sebuah isu sangatlah penting untuk dilakukan, sekecil apapun antisipasi yang dilakukan itu dapat membantu pihak universitas agar dapat terhindar dari masalah. Dalam mengatasi isu negatif dibutuhkan nya kerjasama dari semua pihak yang ada di institusi. Karena itu semua dapat meningkatkan presentasi keberhasilan dalam menyelesaikan isu negatif. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Humas dari Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga:

“Dalam hal mengatasi isu negatif yang menyerang tim humas selalu berkerja sama dengan pihak dosen ahli sesuai dengan masalah yang ada, pihak tim humas bekerja sebagai penghubung antara para ahli dengan wartawan dan masyarakat.” (Hasil wawancara dengan Weni Hidayati selaku Kepala Humas Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga pada tanggal 24 Februari 2019).

Uraian diatas menjelaskan bahwa kerja sama dengan semua pihak yang ada di universitas sangatlah penting untuk menghadapi isu negatif yang ada. Dalam menghadapi sebuah isu negatif yang menyerang, prosedur penanganan isu di setiap memiliki cara yang berbeda di setiap universitas, karena wewenang yang dimiliki divisi humas di setiap universitas berbeda-beda. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Humas Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga:

“Tugas dari tim humas disini saat terjadi masalah adalah melaporkan masalah yang terjadi kepada atasan, setelah itu atasan memberikan kami perintah lalu kami menghubungi pihak dosen ahli dari universitas kami yang memiliki sangkut paut dengan masalah untuk memberikan statement. Setelah semua data sudah terkumpul tim humas membuat press realese untuk di bagi kepada wartawan.” (Hasil wawancara dengan Weni Hidayati selaku Kepala Humas

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga pada tanggal 24 Februari 2019).

Uraian diatas menjelaskan bahwa pada UIN memiliki beberapa prosedur yaitu semua tindakan harus didasarkan oleh perintah pimpinan, lalu pihak humas menggunakan dosen ahli untuk membuat statement agar memiliki dasar yang kuat. Tetapi segala upaya yang telah dilakukan kadang kala tidaklah lancar, maka dari itu dibutuhkan nya rencana selanjutnya untuk mengatasi hal itu. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Humas Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga:

“Saat hasil tidak sesuai dengan keinginan pihak kami, kami kan selalu terus memberikan informasi yang sebenarnya kepada publik diharapkan publik akan berangsur-angsur mengerti kesalahpahaman yang terjadi.” (Hasil wawancara dengan Weni Hidayati selaku Kepala Humas Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga pada tanggal 24 Februari 2019).

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga menggunakan strategi memberikan informasi yang baik secara terus menerus agar dapat merubah benak pikiran dari masyarakat secara sedikit demi sedikit, di harapkan masyarakat menjadi paham atas hal yang sebenarnya terjadi pada Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

Di setiap institusi memiliki cara dan prosedur tersendiri dalam menghadapi isu negatif yang menyerang, karena di setiap universitas divisi humas memiliki wewenang yang berbeda-beda. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Humas Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga :

“Dalam melakukan sesuatu kegiatan campur tangan dari pimpinan adalah hal yang paling penting disini, semua itu dilakukan agar saat terjadi suatu masalah pihak tim humas memiliki backup dari pimpinan ” (Hasil wawancara dengan Weni Hidayati selaku Kepala Humas Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga pada tanggal 24 Februari 2019).

Uraian diatas menjelaskan bahwa pada Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga tidak memiliki strategi khusus yang di siapkan untuk menghadapi isu negatif yang menyerang, mereka hanya mengandalkan perintah dari pimpinan, tetapi walau seperti itu peran dari

tim humas masihlah sangat penting. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Humas Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga:

“Walaupun tim humas kami ini kecil tetapi bagian humas juga adalah bagian yang sangat penting, kami harus berusaha lebih keras lagi agar bisa menjadi pintu penghubung yang baik bagi universitas dalam berhubungan dengan masyarakat.” (Hasil wawancara dengan Weni Hidayati selaku Kepala Humas Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga pada tanggal 24 Februari 2019).

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa menurut ketua humas dari Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga walaupun divisi humas tidak memiliki wewenang yang besar tetapi keberadaan dari divisi humas sangat lah penting karena humas di gambarkan sebagai sebuah jembatan penghubung antara masyarakat dengan universitas yang mana jika jembatan itu rusak akan menyebabkan jalur informasi menjadi terputus.

3.3 Pandangan Radar Jogja Terhadap Respon dari Humas UGM dan UIN

Saat terjadi sebuah isu negatif yang menimpa universitas pastilah media memiliki tahapan yang dilakukan untuk medapatkan informasi dengan baik . Dalam masalah isu negatif yang terjadi di Universitas Gadjah Mada dan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Melakukan konfirmasi pengambilan informasi dari pihak universitas sangatlah penting, oleh karena itu pihak yang menjadi narasumber haruslah tepat. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Redaksi Radar Jogja:

“Langkah pertama saat terjadi sebuah isu kami akan konfirmasi ulang kepada pihak universitas, dan biasanya kami akan menghubungi pihak humas, nanti humas akan menghubungkan dengan narasumber yang di butuhkan oleh kami.” (Hasil wawancara dengan Amin Surachmad selaku Kepala Redaksi Radar Jogja pada tanggal 1 Juli 2019).

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa hal pertama kali dilakukan oleh media terhadap universitas yang terkena sebuah isu negatif adalah dengan cara mengkonfirmasi ulang kepada pihak universitas, hal ini sangat penting dilakukan agar

tidak terjadi kesalahan informasi yang didapat oleh media. Dalam mengambil sebuah data informasi keterbukaan dari universitas sangatlah penting dalam hal ini kedua universitas sangatlah terbuka dalam membagikan informasi. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Redaksi Radar Jogja:

“Mereka semua sangat terbuka karena kami dan kedua universitas tersebut memang sudah memiliki kerjasama dengan kami sejak lama. Lalu tindakan yang biasanya mereka lakukan adalah menanyakan tujuan dari wawancara tersebut, lalu bertanya tentang tema berita yang akan kami beritakan. Setelah itu biasanya humas akan mengarahkan kami kepada pihak yang tepat untuk kami wawancarai.” (Hasil wawancara dengan Amin Surachmad selaku Kepala Redaksi Radar Jogja pada tanggal 1 Juli 2019).

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa Universitas Gadjah Mada dan Universitas Islam Sunan Kalijaga sangatlah bekerjasama kepada media-media yang ada. Selain terbuka, menurut radar jogja pihak kedua universitas ini sangatlah cepat dalam memberikan informasi. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Redaksi Radar Jogja:

“Biasanya pihak saat ditanya bisa memberi jawaban dengan cepat, misalkan tidak bisa saat itu juga biasanya kami membuat jadwal perjanjian untuk bertemu keesokan harinya..” (Hasil wawancara dengan Amin Surachmad selaku Kepala Redaksi Radar Jogja pada tanggal 1 Juli 2019).

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa Universitas Gadjah Mada dan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga sangatlah cepat dalam mengeluarkan stemen kepada media yang memberi pertanyaan. Walaupun sangat cepat dalam memberikan informasi tetapi informasi tersebut hanya sekedar informatif saja. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Redaksi Radar Jogja:

“Dari sisi release kegiatan perguruan tinggi menurut kami cukup tapi itu sekedar informatif, jika kami ingin medalami hal tersebut pihak kampus terbuka dengan baik.” (Hasil wawancara dengan Amin Surachmad selaku Kepala Redaksi Radar Jogja pada tanggal 1 Juli 2019).

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa Radar Jogja haruslah aktif dalam menggali informasi lagi, dan menurut media sendiri penilaian dari humas sendiri sudah

baik. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Redaksi Radar Jogja:

“Jumpa pers dan hal lain yang dilakukan oleh kedua universitas ini sangat bagus, biasanya kami di kumpulkan jadi satu di sebuah ruangan lalu di sediakan berbagai ahli di sana, jadi kami biasa mendapatkan berbagai informasi secara langsung.”(Hasil wawancara dengan Amin Surachmad selaku Kepala Redaksi Radar Jogja pada tanggal 1 Juli 2019).

Dari beberapa pernyataan yang dilakukan oleh kepala redaksi Radar Jogja, dapat diketahui bahwa Universitas Gadjah Mada dan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga sangatlah kooperatif terhadap media dan penilaian media terhadap pihak humas sangatlah baik, hal ini sangatlah baik untuk kedepannya bagi kedua universitas ini. Nilai sebuah berita bagi media sangatlah penting, karena hal tersebutlah yang membuat media menjadi semangat dalam meliput berita, berapa lama waktu sebuah masalah diliput oleh media tergantung oleh nilai jual berita tersebut kepada publik. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Redaksi Radar Jogja:

“kami tetap memberitakan sebuah berita selama berita tersebut masih memiliki nilai jual kepada publik..” (Hasil wawancara dengan Amin Surachmad selaku Kepala Redaksi Radar Jogja pada tanggal 1 Juli 2019).

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa nilai sebuah berita sangatlah penting bagi media karena hal tersebut dapat mendatangkan keuntungan. Dalam membuat sebuah berita kadang kala beberapa media membuat judul yang merangsang publik untuk membaca berita mereka. Menurut salah satu humas Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga media lah penyebab isu negatif menyerang mereka karena judul-judul tersebut. Hal tersebut dibantah dengan pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Redaksi Radar Jogja:

“Kami memiliki kode etik tersendiri dalam membuat judul berita, dalam media cetak, kami tidak pernah membuat berita yang melanggar kode etik tersebut, jadi menurut kami sebenarnya media online lah yang paling berperan dalam hal ini.” (Hasil wawancara dengan Amin Surachmad selaku Kepala Redaksi Radar Jogja pada tanggal 1 Juli 2019).

3.4 Pandangan Harian Jogja Terhadap Respon dari Humas UGM dan UIN

Saat terjadi sebuah isu negatif yang menimpa universitas, pastilah media memiliki tahapan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi dengan baik . Dalam masalah isu negatif yang terjadi di Universitas Gadjah Mada dan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Melakukan konfirmasi pengambilan informasi dari pihak universitas sangatlah penting, oleh karena itu pihak yang menjadi narasumber haruslah tepat. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Redaksi Harian Jogja:

“Pihak yang paling ingin kami wawancarai adalah rektor dan orang-orang yang bersangkutan dengan masalah tersebut..” (Hasil wawancara dengan Nugroho Cahyo selaku Kepala Redaksi Harian Jogja pada tanggal 19 Agustus 2019).

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa narasumber yang paling dicari oleh media pada universitas yang terkena sebuah isu negatif adalah pihak yang memiliki koneksi langsung dengan masalah, hal ini sangat penting dilakukan agar tidak terjadi kesalahan informasi yang didapat oleh media. Dalam mengambil sebuah data informasi keterbukaan dari universitas sangatlah penting dalam hal ini kedua universitas sangatlah terbuka dalam membagikan informasi. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Redaksi Harian Jogja:

“Mereka semua sangat terbuka karena kami, terutama untuk isu yang positif..” (Hasil wawancara dengan Nugroho Cahyo selaku Kepala Redaksi Harian Jogja pada tanggal 19 Agustus 2019).

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa Universitas Gadjah Mada dan Universitas Islam Sunan Kalijaga sangatlah bekerjasama kepada media-media yang ada. Selain terbuka, menurut harian jogja pihak kedua universitas ini sangatlah cepat dalam memberikan informasi. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Redaksi Harian Jogja:

“Dalam memberikan respon untuk ugm tergantung masalahnya yang terjadi, sedangkan untuk uin mereka juga sangat terbuka.” (Hasil wawancara dengan Nugroho Cahyo selaku Kepala Redaksi Harian Jogja pada tanggal 19 Agustus 2019).

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa Universitas Gadjah Mada dan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga sangatlah cepat dalam mengeluarkan stemen kepada media yang memberi pertanyaan. Walaupun sangat cepat dalam memberikan informasi tetapi informasi tersebut hanya sekedar normatif saja. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Redaksi Harian Jogja:

“Sedikit banyak memenuhi kebutuhan kami tetapi kami masih perlu menggali lebih dalam. Humas dalam memberikan informasi sangat normatif dan tidak dapat memuaskan kami..” (Hasil wawancara dengan Weni Hidayati selaku Nugroho Cahyo selaku Kepala Redaksi Harian Jogja pada tanggal 19 Agustus 2019).

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa Radar Jogja haruslah aktif dalam menggali informasi lagi, dan menurut media sendiri penilaian dari humas sendiri sudah baik. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Redaksi Harian Jogja:

“untuk semua itu , humas sudah melakukan yang sangat baik dalam hal tersebut.”(Hasil wawancara dengan Nugroho Cahyo selaku Kepala Redaksi Harian Jogja pada tanggal 19 Agustus 2019).

Dari beberapa pernyataan yang dilakukan oleh kepala redaksi Radar Jogja, dapat diketahui bahwa Universitas Gadjah Mada dan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga sangatlah kooperatif terhadap media dan penilaian media terhadap pihak humas sangatlah baik, hal ini sangatlah baik untuk kedepannya bagi kedua universitas ini. Nilai sebuah berita bagi media sangatlah penting, karena hal tersebutlah yang membuat media menjadi semangat dalam meliput berita, berapa lama waktu sebuah masalah diliput oleh media tergantung oleh nilai jual berita tersebut kepada publik. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Redaksi Harian Jogja:

“Kami mengikuti berita ini sampai kasus yang terjadi selesai..” (Hasil wawancara dengan Nugroho Cahyo selaku Kepala Redaksi Harian Jogja pada tanggal 19 Agustus 2019).

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa berita yang berita dari suatu kasus akan terus di ikuti sampai mendapatkan hasil akhirnya. Dalam membuat sebuah berita

kadang kala beberapa media membuat judul yang merangsang publik untuk membaca berita mereka. Menurut salah satu humas Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga media lah penyebab isu negatif menyerang mereka karena judul-judul tersebut. Hal tersebut dibantah dengan pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Redaksi Haria Jogja:

“Kadang memang bisa dikatakan bahwa kami membuat judul yang menarik untuk pembaca, biasanya masyarakat lebih suka berita yang mengandung berita yang negatif. Hal ini digunakan untuk menarik pembaca membaca berita kami tapi kami tidak terlalu parah dalam membuat judul yang seperti ini.” (Hasil wawancara dengan Nugroho Cahyo selaku Kepala Redaksi Harian Jogja pada tanggal 19 Agustus 2019).

Berdasarkan uraian di atas pihak dari harian jogja mengakui bahwa mereka membuat judul- judul yang mengarah ke negatif untuk menarik perhatian dari pembaca, tetapi semua itu masih dalam batas yang sesuai dengan peraturan yang berlaku bagi jurnalis.

