

## BAB V

### KESIMPULAN

#### A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kebijakan dan strategi humas yang efektif dalam menghadapi isu negatif, kesimpulan yang didapat adalah sebagai berikut :

1. Divisi humas adalah bagian yang sangat penting bagi sebuah perguruan tinggi, karena adanya divisi humas perguruan tinggi mempunyai sebuah penghubung yang dapat membantu universitas dalam menyampaikan informasi kepada publik. Namun, setiap humas di perguruan tinggi mempunyai kemampuan yang berbeda-beda sesuai dengan tingkatan kekuasaan mereka di dalam organisasi. Perbedaan ini secara tidak langsung membuat perbedaan dari kemampuan yang dimiliki divisi humas berbeda-beda dalam membuat strategi menghadapi sebuah isu. Universitas Gadjah Mada memiliki divisi humas yang sangat baik karena diberi keleluasaan oleh pihak universitas dalam membuat strategi untuk menghadapi isu, hal ini dapat terjadi karena pihak *top management* dari Universitas Gadjah Mada mendukung secara penuh keberadaan dari divisi humas mereka. Keberadaan dari humas di Universitas Gadjah Mada sudah sesuai dengan fungsi sebenarnya dari humas sesuai dengan beberapa literatur yang ada. Sedangkan humas dari Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga masih di pandang sebelah mata oleh pihak universitas, hal ini dibuktikan dari divisi humas hanyalah setingkat sub bagian dari bagian tata usaha. Humas di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga tidak memiliki kekuatan dalam membuat strategi untuk perguruan tinggi, tugas dari humas di universitas ini semata-mata sebagai divisi pendukung bagi divisi lainnya, yang mana keberadaannya masih belum dianggap penting bagi pihak universitas.
2. Sebuah isu negatif menurut humas Universitas Gadjah Mada, segala isu yang bisa merusak citra dari perguruan tinggi itulah yang di anggap sebagai isu negatif sedangkan menurut pihak 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.

3. Manajemen isu yang dilakukan oleh kedua perguruan tinggi yang diteliti memiliki beberapa perbedaan, untuk humas Universitas Gadjah Mada identifikasi isu sebelum menyebar sudah sangat baik sehingga penanganan lanjutan yang dilakukan oleh mereka sangat lah tepat dan juga cepat. Sedangkan untuk Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga dalam mengidentifikasi sebuah isu agak terlambat karena media yang digunakan sangat konvensional yaitu hanya lewat media cetak. selain itu penanganan masalah yang mereka lakukan tergantung perintah dari atasan.
4. Untuk peran yang dilakukan oleh humas Universitas Gadjah Mada dalam menangani isu negatif, peran mereka sudah sesuai dengan apa yang seharusnya dikerjakan divisi humas seperti yang ada buku-buku tentang kehumasan. Sebaliknya untuk peran humas dari Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga mereka masih belum menjadi humas yang seutuhnya sehingga potensi-potensi yang bisa di lakukan oleh divisi humas disini hanyalah terbatas.
5. Faktor Pendukung dan Penghambat, kedua divisi humas ini memiliki beberapa perbedaan cara pandang, mulai dari media massa di sisi Universitas Gadjah Mada dipandang sebagai faktor pendukung tetapi untuk Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga di pandang sebagai faktor penghambat. Untuk faktor pendukung keduanya memiliki faktor pendukung yang sama.
6. Universitas Gadjah Mada dan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga memiliki beberapa perbedaan dalam hal menghadapi isu negatif yang menimpa mereka :
  - a) *Potential Stage*, humas Universitas Gadjah Mada sangat proaktif dalam mengantisipasi segala kemungkinan, dengan cara monitoring secara terus menerus segala media yang ada, hal ini dapat dilakukan dengan baik dikarenakan divisi humas memiliki tim khusus yang bekerja untuk memonitoring segala kejadian yang terjadi baik di dalam maupun diluar universitas. Di pihak lain humas Universitas Islam Sunan Kalijaga lebih pasif dalam hal memonitoring, di karenakan divisi humas di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga hanya berisikan 4 orang saja. Dampak dari hal ini adalah perbedaan kesiapan dari keduanya dalam menghadapi isu, humas dari Universitas Gadjah Mada lebih tanggap menghadapi isu negatif.

- b) *Imminent stage*, ditahap ini humas Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga dalam menghadapi masalah cadar dirasa kurang dapat mengerti keinginan publik. sehingga membuat publik menjadi antipati terhadap Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga dan membuat isu pelarangan cadar itu lebih membesar. Di lain pihak humas Universitas Gadjah Mada dalam menghadapi isu negatif UKT mahal, melakukan tindakan yang tepat sehingga membuat rasa cemas dari masyarakat tentang isu negatif tersebut menjadi berangsur-angsur menghilang..
- c) *Current Stage*, Universitas Gadjah Mada memiliki isu yang mencapai tahap ini yaitu isu tentang terbunuh nya mahasiswi di kamar mandi, dalam hal ini tindakan dari humas sudah tepat sesuai dengan teori yang mana mengikut sertakan masyarakat dalam proses penyelidikan dan segera memberikan informasi terbaru tentang penyelidikan. Segala tindakan humas ini direspon baik oleh masyarakat. Di lain pihak, humas Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga masih berhadapan dengan isu tentang pelarangan cadar, dengan tindakan yang salah, menyebabkan kan kemarahan masyarakat lebih besar lagi, perbedaan pendapat antara pihak perguruan tinggi dan publik ini tidak mencapai titik terang selama beberapa waktu. Hal ini membuat banyak aksi-aksi penolakan seperti demo terhadap pihak Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- d) *Dormant stage*, Dalam kasus pelarangan cadar Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga memasuki tahap ini, sehingga untuk menyelesaikan masalah ini pihak dari universitas harus merubah apa yang telah mereka buat, dalam kasus ini pihak universitas mencabut kebijakan yang telah merka buat sebelum nya terkait tentang cadar untung menyelesaikan masalah yang ada.

Dari lima tahap ini dapat di simpulan bahwa kesiapan humas dari kedua perguruan tinggi ini sangatlah berbeda, hal ini dapat terjadi karena perbedaan persiapan yang dilakukan oleh kedua humas ini. Dari pihak Universitas Gadjah Mada humas mereka selalu melakukan monitoring kepada seluruh hal yang ada di dalam dan diluar perguruan tinggi. Hal ini membuat humas Universitas Gadjah Mada selangkah di depan di bandingkan humas dari Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga yang tidak melakukan monitoring secara baik, karena hal ini pula humas

Universitas Gadjah Mada dapat mencegah berkembangnya isu menjadi lebih besar lagi.

7. Ada lima tahap aktivitas manajemen isu yang dilakukan oleh Universitas Gadjah Mada dan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga:

- a) *Identifikasi Isu*, Dalam mengidentifikasi isu, divisi humas Universitas Gadjah Mada memiliki tim khusus yang memonitoring perkembangan isu-isu yang beredar di sekitar melalui media sosial, tidak hanya isu negatif saja dan isu positif yang ada tentang Universitas Gadjah Mada saja tetapi juga menyangkut isu yang lagi hangat di bicarakan oleh banyak masyarakat diluar. Menurut humas di Universitas Gadjah Mada hal tersebut bisa di jadikan sarana untuk meningkatkan citra positif dari universitas, semakin banyak berita yang di buat oleh humas tentang Universitas Gadjah Mada semakin baik pula respon yang di terima. Sedangkan dari Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, divisi humas mereka hanya mengidentifikasi isu yang akan datang melalui surat kabar yang mereka baca tiap hari, saat ada hal yang menyangkut perguruan tinggi, tim humas akan mengkliping berita tersebut menjadi satu
- b) *Analisis Isu*, Dalam tahapan ini divisi humas dari kedua perguruan tinggi sama dalam menganalisis isu, hal yang harus bisa di ketahu kedua pihak yaitu isu apa yang sebenarnya terjadi lalu penyebab dan dari mana isu tersebut muncul. Lalu proses ini di perkuat dengan riset yang bekerja sama dengan dosen ahli yang ada di perguruan tinggi masing-masing. Hal yang berbeda adalah divisi humas dari Universitas Islam Sunan Kalijaga harus memberitahukan terlebih dahulu hal yang telah di temui mereka kepada rektor..
- c) *Pemilihan Strategi*, Pada tahap pemilihan strategi ini perguruan tinggi akan merencanakan tindakan yang akan dilakukan, lalu menyampaikan posisi atau sikap perguruan tinggi terhadap isu negatif. Tahap pemilihan strategi oleh humas di Universitas Gadjah Mada yaitu mengumpulkan semua pimpinan dari Universitas Gadjah Mada lalu mendiskusikan strategi dengan dipimpin oleh divisi humas. Sedangkan dari pihak Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga sistem pemilihan strateginya hampir sama tetapi ada sedikit perbedaan yaitu dalam menentukan strategi rektorlah yang memberikan perintah kepada seluruh pihak penting..

- d) *Issue action program*, Pada tahap ini perguruan tinggi melaksanakan program yang telah disusun untuk merespon isu yang terjadi. Pada tahap ini divisi humas membuat statement yang tepat lalu memberikan kepada semua pihak penting di Universitas Gadjah Mada, ini semua dilakukan agar semua statemen yang dikeluarkan saat wawancara akan sama. Dalam pembuatan statemen divisi humas bekerja sama dengan pihak ahli yang bersangkutan agar statemen yang di buat memiliki dasar ilmu yang tepat. Sedangkan tugas dari divisi humas Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga sendiri adalah sebagai penghubung dan sebagai pembuat artikel saat isu itu berlangsung, maksud dari penghubung adalah segala pertanyaan dari wartawan akan dihubungkan kepada ahli yang bersangkutan dengan masalah tersebut, lalu hasil jawaban tersebut akan kembali lagi ke divisi humas lalu divisi humas akan merubah jawaban ahli menjadi jawaban yang lebih bisa di mengerti pihak awam, setelah itu baru lah jawaban di kembalikan kepada pihak wartawan.
- e) *Evaluation*, Tahap ini bertujuan untuk mengukur apakah strategi yang direncanakan sesuai dengan tujuan dari perguruan tinggi. Di kedua humas perguruan tinggi sama-sama berpendapat bahwa tahap ini sangatlah penting menurut humas dari Universitas Gadjah Mada segala masalah yang terjadi pastilah memiliki sisi positif bagi pihak perguruan tinggi maka dari itu evaluasi sangatlah penting untuk dilakukan. Untuk menilai apakah strategi isu dan respon dari pihak perguruan tinggi telah dilakukan dengan baik, maka diperlukan riset dari segala aspek.

Dari lima tahap ini dapat di simpulan bahwa kesiapan humas dari kedua perguruan tinggi ini sangatlah berbeda, hal ini dapat terjadi karena perbedaan persiapan yang dilakukan oleh kedua humas ini. Dari pihak Universitas Gadjah Mada humas mereka selalu melakukan monitoring kepada seluruh hal yang ada di dalam dan diluar perguruan tinggi. Hal ini membuat humas Universitas Gadjah Mada selangkah di depan di bandingkan humas dari Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga yang tidak melakukan monitoring secara baik, karena hal ini pula humas Universitas Gadjah Mada dapat mencegah berkembangnya isu menjadi lebih besar lagi.

## **B. Keterbatasan Penelitian**

Berhubungan dengan penelitian ini, ada keterbatasan dan kendala yang dihadapi secara langsung selama proses penelitian dilakukan. Yang pertama adalah sulitnya mencari Universitas yang bersedia untuk diteliti dan terbuka untuk melakukan proses pengambilan data dan penelitian.

## **C. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti ingin memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya maupun bagi Universitas Gadjah Mada dan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, sebagai berikut :

1. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas narasumber dan cakupan dari penelitian seperti meneliti tentang bagaimana pandangan dari pihak mahasiswa dan divisi lain terhadap kinerja humas dengan menambah sudut pandang dari divisi lain yang bekerja sama dengan humas dan mahasiswa yang berhubungan dengan isu tersebut. Selain itu penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi acuan bagi peneliti yang tertarik untuk mengadakan penelitian selanjutnya dengan tema yang sama.
2. Bagi Humas Universitas Gadjah Mada yang sudah sangat baik dalam melakukan manajemen isu, humas UGM juga sangat baik dalam mempersiapkan diri melawan isu negatif yang mungkin akan menyerang dengan cara monitoring secara terus menerus. Namun, jangan pernah lengah dalam menghadapi sesuatu isu, walaupun isu tersebut mungkin terlihat tidak berarti, tetap waspada karena isu itu bisa datang kapanpun dan dimana pun.
3. Bagi Humas Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga yang walaupun hanya setingkat sub bagian yang sudah berusaha keras dengan sangat baik untuk menghadapi isu negatif, mungkin kadang kala pemberitaan oleh media terkesan menyerang universitas, namun jangan pernah menganggap wartawan dan media adalah musuh, karena media adalah senjata yang paling ampuh bagi humas untuk berhubungan dengan publik dalam mengatasi isu yang menyerang.