

ANALISIS MANAJEMEN KRISIS BEM KM UNIVERSITAS MULAWARMAN SAMARINDA TERHADAP PERISTIWA PENCEMARAN NAMA BAIK WAKIL PRESIDEN RI

Rizma Ramadhana¹, Silviana Purwanti²

Abstrak

Pada akhir tahun 2021, unggahan seruan aksi mengenai kinerja Wapres RI oleh BEM KM Unmul menjadi perbincangan hangat khususnya di kalangan mahasiswa Universitas Mulawarman, hal tersebut menghasilkan pemberitaan bahwa hal tersebut termasuk dalam pencemaran nama baik dan mendapatkan banyak komentar negatif serta menjadikan situasi krisis bagi organisasi ini. Tujuan utama dari penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana strategi manajemen krisis yang digunakan oleh BEM KM Unmul 2021 dalam menangani permasalahan pencemaran nama baik terhadap Wapres RI. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik wawancara serta dokumentasi kemudian penelitian ini menggunakan Situational Crisis Communication Theory (SCCT), dan dianalisis menggunakan turunan dari SCCT yaitu tujuh elemen krisis. Berdasarkan penelitian, diperoleh hasil bahwa saat terjadinya krisis respons yang dilakukan oleh BEM KM Unmul 2021 termasuk ke dalam strategi diminish untuk mengurangi dampak negatif atas terjadinya krisis. Penanganan yang dilakukan berupa pencerdasan terhadap internal BEM KM Unmul, pencerdasan ke masyarakat melalui postingan kajian aksi, mengunggah press release, bekerja sama dengan LBH Unmul, memanfaatkan media online, serta mendapatkan banyak dukungan dari pihak eksternal sehingga hal tersebut mendukung keberhasilan proses manajemen krisis. Namun, akan menjadi lebih baik jika BEM KM Unmul memanfaatkan seluruh media online yang dimiliki untuk menyebarkan informasi dan apabila terjadi krisis serupa dikemudian hari, BEM KM Unmul dapat mempertahankan serta menetapkan strategi yang sudah dilakukan untuk menangani krisis.

Kata Kunci: *Manajemen Krisis, Pencemaran Nama Baik, Respon Krisis, Teori Situasional Komunikasi Krisis*

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: rizmaard@gmail.com

² Dosen Pembimbing dan Koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Pendahuluan

BEM KM, atau Badan Eksekutif Mahasiswa Keluarga Mahasiswa, merupakan lembaga mahasiswa intra kampus tingkat universitas yang muncul pasca masa reformasi tahun 1998. Setiap BEM universitas memiliki visi misi sesuai kebutuhannya, termasuk BEM KM Universitas Mulawarman kabinet Aksa Juang, yang mengusung visi menciptakan ruang juang untuk mewujudkan Indonesia yang berdaya dan misi fokus pada pengembangan sumber daya manusia unggul serta menjadi wadah responsif bagi mahasiswa Universitas Mulawarman Samarinda. BEM juga berperan sebagai agen perubahan mahasiswa, memfasilitasi aspirasi, dan bertindak sebagai kontrol sosial terhadap kebijakan kampus dan pemerintahan.

Pada suatu aksi kritis, BEM KM Unmul mengkritik kinerja Wakil Presiden RI, Ma'ruf Amin, yang menuai respons negatif akibat penggunaan diksi yang dianggap kurang tepat. Pada 2 November 2021, saat Ma'ruf Amin mengunjungi Samarinda, pemberitaan di media sosial, terutama di akun @AREAJULID di Twitter, menyoroti postingan kontroversial BEM KM Unmul di Instagram. Postingan tersebut berjudul "SERUAN AKSI KALTIM BERDUKA, PATUNG ISTANA DATANG KE SAMARINDA," disertai foto Wakil Presiden RI. Respons negatif dari masyarakat, terutama mahasiswa Unmul, muncul karena dianggap merugikan nama baik Wakil Presiden dan citra kampus serta BEM KM sendiri.

Meskipun menerima banyak respon negatif dan permintaan untuk menghapus postingan tersebut, BEM KM Unmul lambat dalam menindaklanjuti, meningkatkan gelombang kritik. Pemberitaan negatif di berbagai media, termasuk CNN Indonesia, menyoroti pemanggilan presiden BEM KM Unmul, Rachim, oleh kepolisian terkait dugaan pencemaran nama baik. Rachim menyayangkan pemanggilan tersebut, namun mengakui bahwa postingan BEM KM Unmul, meskipun tidak menghina, dinilai kurang beretika. BEM KM Unmul menganggap postingan tersebut sebagai ekspresi kritik terhadap kinerja Ma'ruf Amin.

Rachim menjelaskan bahwa tujuan dari penggunaan diksi "Kaltim Berduka" adalah untuk memberikan informasi mengenai permasalahan lubang tambang di Kaltim yang masih belum terselesaikan dan menelan banyak nyawa. Sementara itu, penggunaan "Patung Istana" dimaksudkan sebagai kritik terhadap kinerja Wakil Presiden yang dianggap kurang menunjukkan kemajuan yang signifikan. Setelah postingan tersebut menjadi viral di media sosial, Rektorat Unmul merespon dengan mengeluarkan press release dan meminta BEM KM untuk meminta maaf serta menghapus postingan yang berkaitan dengan Wakil Presiden RI.

Krisis, secara umum, diartikan sebagai situasi yang datang tiba-tiba tanpa peringatan, mengancam sebuah organisasi. Menurut Prastyia dalam Astri dkk (2019:54), penanganan krisis harus dilakukan dengan cepat agar organisasi

dapat kembali berfungsi seperti biasa. Krisis dapat membuat sebuah lembaga atau organisasi menjadi pusat perhatian masyarakat, yang membawa pertanyaan tentang kompetensi manajemen lembaga tersebut. Situasi krisis yang dialami oleh BEM KM Unmul dapat berdampak buruk bagi organisasi sebagai lembaga mahasiswa tingkat intra kampus. Krisis ini muncul akibat kekecewaan masyarakat, terutama mahasiswa Universitas Mulawarman, terhadap unggahan kontroversial tersebut. Dalam situasi krisis seperti ini, penanganan yang cepat dan tepat perlu dilakukan untuk meminimalisir kemungkinan timbulnya krisis baru. BEM KM Unmul melakukan berbagai tindakan untuk mencegah munculnya krisis baru, seperti mengeluarkan *press release* di akun Instagramnya sesuai perintah Rektor Universitas Mulawarman. *Press release* tersebut berisikan kronologi kejadian aksi, penjelasan mengenai tujuan aksi, dan rincian tuntutan yang disampaikan saat aksi. Selain itu, BEM KM Unmul juga mempublikasikan kajian isu yang diutarakan pada tanggal 2 November 2021. Informasi mengenai langkah-langkah penanganan krisis ini menjadi data penelitian untuk memahami secara mendalam krisis yang terjadi dan strategi apa saja yang telah diimplementasikan untuk menyelesaikan krisis tersebut.

Penelitian sebelumnya mengenai analisis manajemen krisis telah banyak dilakukan pada perusahaan, organisasi pemerintah, termasuk perguruan tinggi. Beberapa peneliti, seperti Lana Cintia Sari pada tahun 2018 mengangkat judul “*Peran Public Relations Dalam Manajemen Krisis Pada PT Pertamina Region I Sumbagut,*” lalu juga terdapat penelitian yang dilakukan oleh Amarilia Shinta & K. Y. S. Putri pada tahun 2022 dengan judul “*Manajemen Krisis Public Relatios PT Hero Supermarket Pada Penutupan Gerai Giant Indonesia*” dan terakhir terdapat penelitian yang dilakukan oleh Ita Suryani, Asriyani Sagiyanto pada tahun 2018.

Penelitian yang dilakukan oleh ketiga peneliti tersebut menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, membahas strategi manajemen krisis yang diterapkan oleh humas setempat dengan mempertimbangkan langkah-langkah Nova Firsan dan tahapan *pre-crisis*, *crisis*, dan *post-crisis*. Dua peneliti di antaranya mengadopsi teori *Situational Crisis Communication*, menganalisis perbedaan dengan tiga tahapan krisis menggunakan satu elemen saja yaitu *crisis response strategy*, dan ada yang tidak menggunakan teori yang berbeda, dan ada yang tidak menggunakan teori dalam penelitiannya sedangkan peneliti menganalisis menggunakan keseluruhan elemen yaitu *crisis*, *crisis responsibility*, *crisis history*, *prior reputation*, *crisis response strategy*, *affect*, *organizational reputation* dan *behavioral intention*. Berdasarkan hal tersebut peneliti memfokuskan penulisan skripsi dengan manajemen krisis yang di analisis menggunakan tujuh elemen dari teori *Situational Crisis Communication (SCCT)*.

Penelitian ini bertujuan untuk memahami langkah-langkah manajemen krisis yang diambil oleh BEM KM Unmul dalam menanggapi peristiwa krisis pencemaran nama baik Wakil Presiden RI. Judul penelitian ini adalah “Analisis Manajemen Krisis BEM KM Universitas Mulawarman Samarinda Terhadap Peristiwa Pencemaran Nama Baik Wakil Presiden RI”.

Kerangka Dasar Teori

Situational Crisis Communication Theory (SCCT)

Dalam penelitian ini, penulis mengadopsi *Situational Crisis Communication Theory (SCCT)* yang dikembangkan oleh Timothy W. Coombs dan Holladay S. J sejak tahun 1995. Menurut Coombs dan Schmidt (2000), teori SCC berfokus pada keputusan publik mengenai krisis, yang dapat signifikan memengaruhi reputasi organisasi. Coombs & Holladay (2010) menekankan bahwa teori ini merinci elemen-elemen seperti *crisis responsibility*, *crisis history*, *prior reputations*, *crisis response*, *affect*, *organization reputation*, dan *behavioral intention*.

Coombs (2010:18) menggambarkan krisis sebagai peristiwa ancaman utama yang tidak dapat diprediksi dan dapat merugikan organisasi jika tidak ditangani dengan baik. *Crisis responsibility*, inti teori SCC, membagi jenis tanggung jawab krisis menjadi tiga, yaitu *crisis victim*, *crisis accident*, dan *crisis intentional*. *Crisis history* membantu menilai pengalaman krisis masa lalu, yang dapat berdampak positif atau negatif pada pola perilaku organisasi. *Prior reputation* digunakan untuk menilai bagaimana organisasi memperlakukan *stakeholder*. *Crisis response strategy* mencakup *deny*, *diminish*, *rebuild*, dan *reinforce*, yang memiliki peran dalam mengelola krisis.

Dalam teori SCC, Coombs menyatakan bahwa keberhasilan organisasi menghadapi krisis tergantung pada manajemen strategi yang dilakukan. Setelah menjalankan *crisis response*, teori ini mengevaluasi *affect* atau dampaknya terhadap reputasi organisasi dan *behavioral intentions* masyarakat. Teori SCC juga mengidentifikasi aspek-aspek yang memengaruhi pandangan publik terhadap krisis dan reputasi organisasi. Strategi respon krisis memiliki tiga proposisi, yaitu membentuk atribusi, mengubah persepsi, dan mengurangi dampak negatif krisis. Coombs (2007:171) menyatakan bahwa strategi tersebut melibatkan penyangkalan, pengurangan, dan pembangunan kembali. Teori ini menekankan penggunaan strategi respons krisis yang sesuai dengan tingkat tanggung jawab krisis, seperti penolakan untuk korban, pengurangan untuk kecelakaan, dan pembangunan kembali untuk situasi yang dapat dicegah.

Manajemen

Sebagaimana Kristiawan dkk dalam Husaini dkk (2019:44) menjelaskan bahwa manajemen ialah ilmu yang mengelola, mengorganisasi, mengkomunikasikan dan menggunakan seluruh sumber daya yang tersedia dalam organisasi dengan memakai fungsi manajemen yang dikenal dengan *planning* (perencanaan), *organization* (pengorganisasian), *actuating* (penggerakan), *controlling* (pengawasan/pengendalian) agar sebuah organisasi

bisa mencapai tujuannya secara efektif. Manajemen juga dapat diartikan sebagai aturan yang mana aturan tersebut dilakukan berdasar dengan proses dari fungsi yang dimiliki oleh manajemen itu sendiri sehingga dipahami sebagai proses untuk menggapai tujuan yang diinginkan.

Krisis

Steven Fink, dalam A. Halim Mahfudz (2018:17), mendefinisikan krisis sebagai periode atau situasi tidak seimbang di mana terjadi perubahan krusial dengan kemungkinan hasil yang sangat tidak diinginkan atau sangat diinginkan dan positif. Dari definisi tersebut, dapat dipahami bahwa krisis dapat membawa dampak negatif pada organisasi, tetapi tidak menutup kemungkinan bagi organisasi untuk mengubah krisis menjadi peluang positif.

Krisis merupakan sesuatu yang tidak dapat dihindari dan dapat terjadi kapan saja, membuat perusahaan atau organisasi menjadi topik pembicaraan di kalangan yang berpotensi tidak disukai. Menurut Kathlen Fearn-Banks dalam Puspitasari (2019:21), dampak krisis terhadap organisasi melibatkan reputasi organisasi dan penilaian masyarakat terhadapnya.

Devlin dalam Kriyantono (2014:171) menggambarkan krisis sebagai "waktu yang tidak stabil bagi suatu organisasi, dengan kemungkinan hasil yang tidak diinginkan," yang dapat diartikan sebagai keadaan tidak stabil dengan potensi dampak negatif pada organisasi. Krisis seringkali ditandai oleh ketidakstabilan tinggi yang dapat menyebabkan berbagai dampak negatif bagi organisasi, membutuhkan pengambilan keputusan yang cepat untuk mengatasi masalah.

Ulmer dkk, seperti yang dikutip oleh Puspitasari (2019:28), membedakan krisis menjadi dua tipe yaitu *intentional crisis* yang disebabkan oleh faktor kesengajaan, dan *unintentional crisis* yang disebabkan oleh faktor tidak disengaja, baik alamiah maupun proses produksi.

Manajemen Krisis

Hanson (2005:56) mengemukakan bahwa manajemen krisis dapat diartikan sebagai suatu praktik yang sedang berkembang dalam kegiatan hubungan masyarakat (Humas), dianggap sebagai rencana terperinci yang telah dipikirkan untuk mengatasi krisis yang dapat terjadi dalam batas pemahaman, seperti ledakan bahan kimia atau kebakaran pabrik dengan produk yang hasil produksinya jauh dari standar yang telah ditetapkan. Yosali Iriantina (2004) menjelaskan bahwa manajemen krisis adalah respons manajemen terhadap perubahan yang terjadi pada lingkungan luar atau internal organisasi.

Coombs, seperti yang disampaikan oleh Nirmalasari (2020:109), menyatakan bahwa manajemen krisis tidak hanya terjadi sebagai satu peristiwa tetapi terbagi menjadi 3 fase, yaitu "*pre-crisis, crisis response, post crisis.*" Fase *pre-crisis* berfokus pada persiapan dan pencegahan, di mana seorang humas harus mampu mengidentifikasi masalah yang berpotensi menjadi krisis. *Pre-crisis juga* dapat diartikan sebagai kondisi sebelum timbulnya krisis, di mana seringkali benih krisis sudah tampak tetapi diabaikan karena perusahaan

atau organisasi tidak memiliki perencanaan untuk menghadapinya. Selanjutnya, pada fase *crisis-response*, yang dipahami sebagai tahap di mana organisasi memberikan tanggapan, Coombs dalam Nirmalasari (2020:109) menekankan tiga hal yang harus diperhatikan dalam memberikan respon terhadap krisis, yaitu kecepatan, ketepatan, dan konsistensi. Terakhir, fase *post-crisis* dipahami sebagai tahap perencanaan menyeluruh untuk menghadapi krisis berikutnya. Pada tahap ini, organisasi diharapkan melakukan perubahan dalam pola komunikasi dengan masyarakat, mencerminkan komitmen yang telah dibuat oleh organisasi.

Cutlip, seperti yang dikutip oleh Ita dkk (2018:104), menyatakan tiga alasan pentingnya melaksanakan manajemen krisis. Pertama, untuk mempersiapkan perlindungan yang siap melawan dampak negatif dari terjadinya krisis. Kedua, memberikan tanggapan yang efektif terhadap krisis yang sedang terjadi. Ketiga, memberikan perencanaan dan sumber daya untuk pemulihan setelah krisis. Oleh karena itu, humas dan tim krisis dihadapkan pada tugas untuk menjalankan manajemen krisis dengan tepat, cepat, dan akurat agar dapat memulihkan citra organisasi di mata publik. Keberhasilan melaksanakan manajemen krisis penting untuk mengatasi krisis dan memengaruhi citra perusahaan secara positif.

Organisasi

Schein dalam Silviani (2020:70) menjelaskan organisasi merupakan suatu koordinasi logis yang menyatukan aktivitas sejumlah orang untuk memperoleh tujuan dan melewati proses pembagian kerja maupun fungsi melalui struktur kedudukan dan tanggung jawab, selain itu organisasi memiliki sifat khusus seperti bagian struktur, tujuan, saling terhubung dengan masing-masing bidang serta saling berkomunikasi untuk saling berkoodinasi tentang aktivitas yang terdapat dalam organisasi tersebut. Maka dapat dipahami bahwa organisasi merupakan sebuah wadah sosial yang di dalamnya berisikan sekelompok orang yang berkumpul dengan mengenal serta memahami tujuan yang ingin dicapai bersama.

Pencemaran Nama Baik

Nama baik dikatakan sebagai penilaian baik dalam opini umum mengenai perilaku juga kepribadian seseorang dari sudut pandangan moral. Pencemaran nama baik dapat diartikan sebagai penghinaan yang menyerang nama baik maupun kehormatan seseorang juga sebagai tindakan menyebarkan informasi yang tidak akurat dan umumnya berupa pencemaran nama baik terhadap seseorang berdampak negatif terhadap orang tersebut dan fakta tersebut harus tercetak, disebar, diucapkan, dibagikan maupun dikomunikasikan dengan orang lain.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis deskriptif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami fenomena sosial dalam konteks tertentu melalui pengumpulan data tidak terstruktur tanpa angka

atau statistik (Bogdan & Taylor, 2013; Bungin, 2017; Zuchri, 2021). Desain penelitian pada penelitian ini menitikberatkan pada analisis deskriptif dan menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini diterapkan untuk memahami fenomena sosial dan dinamika kejadian dalam konteks spesifik. Fokus penelitian ditentukan berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Penelitian ini difokuskan pada analisis manajemen krisis dengan menggunakan tujuh elemen dari *Situational Crisis Communication Theory*, yaitu *Crisis*, *crisis responsibility*, *crisis history*, *prior reputation*, *crisis response strategy*, *affect*, *organizational reputation*, dan *behavioral intention*.

Kemudian penelitian ini mengandalkan dua sumber data utama yaitu data primer yang melibatkan wawancara langsung dengan *key informan*, seperti Presiden BEM KM Unmul, Menteri Sosial dan Politik BEM KM Unmul, dan Humas Aksi. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik *snowball sampling*. Sementara data sekunder mencakup dokumen seperti buku profil Kabinet Aksi Juang, buku administrasi BEM KM Unmul, serta informasi dari buku dan jurnal terkait dari perpustakaan nasional. Dokumentasi mencakup postingan media sosial BEM KM Unmul, pemberitaan media, dan dokumen-dokumen terkait lainnya.

Selanjutnya analisis data dilakukan melalui empat tahapan, yaitu (1) Pengumpulan Data yang melibatkan data primer dan sekunder, (2) Reduksi Data dengan memilah data relevan dan memberikan kode pada transkrip wawancara, (3) Penyajian Data dalam bentuk naratif dan kronologi kejadian, serta (4) Menarik Kesimpulan setelah memastikan validitas data dan mempertimbangkan informasi dari lapangan. Dengan demikian, metode penelitian ini dirancang untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai manajemen krisis yang dilakukan oleh BEM KM Unmul terkait pencemaran nama baik Wakil Presiden RI.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Kronologi Kejadian

Peristiwa dimulai ketika BEM KM Unmul menerima kabar tentang kunjungan Wakil Presiden RI, Ma'Ruf Amin, ke Samarinda pada sekitar tanggal 30 Oktober 2021. Sebagai lembaga kampus, BEM KM memiliki kewajiban untuk menyampaikan aspirasi mahasiswa dan masyarakat terkait isu lokal, seperti korban tambang dan kinerja Wakil Presiden. Bersama BEM aliansi se-Samarinda, BEM KM Unmul merencanakan aksi bersama terkait isu tersebut, yang kemudian diwujudkan dalam postingan di Instagram.

Namun, saat aksi berlangsung pada 2 November 2021, BEM KM Unmul hanya yang telah mengunggah poster pada pagi hari sebelum kedatangan Wakil Presiden. Selama aksi, massa dari berbagai BEM aliansi se-Samarinda mengalami penindasan, dan setelah aksi selesai, baru menyadari bahwa postingan tersebut telah menjadi viral. Presiden BEM KM Unmul menyatakan bahwa postingan tersebut merupakan respons terhadap tindakan

represif aparat, yang membuat mereka berusaha mencari cara agar pesan tuntutan dapat tersampaikan.

Postingan di Instagram pada 2 November 2021 mendapat banyak komentar negatif, terutama dari Twitter, dan BEM KM berusaha mengatasi dampak negatifnya dengan mengumpulkan massa, berdiskusi, dan merilis permintaan maaf. Universitas Mulawarman juga merilis permintaan maaf kepada Wakil Presiden dan masyarakat, namun tindakan tersebut menuai kekecewaan dari beberapa pihak yang melihatnya sebagai pembatasan hak mahasiswa untuk bersuara secara bebas. Selain itu, dampak dari postingan seruan aksi juga terlihat dalam surat panggilan kepolisian pada 8 November 2021, yang menjerat BEM KM Unmul dengan pasal pencemaran nama baik.

Manajemen Krisis BEM KM Universitas Mulawarman Kabinet Aksa Juang

Kasus pencemaran nama baik Wakil Presiden RI pada akhir tahun 2021 menjadi salah satu peristiwa yang harus ditangani oleh BEM KM Unmul. Dalam penanganan kasus ini, Presiden BEM KM dan menteri sosial politik bekerja sama dengan humas aksi dalam proses manajemen krisis. Prinsip dasar manajemen krisis adalah pemulihan citra melalui tindakan perbaikan, penjelasan, dan penyusunan respons yang mencakup tanggung jawab, kronologi, dan langkah-langkah yang diambil untuk mengatasi krisis.

Hasil penelitian ini diperoleh melalui wawancara dengan Presiden BEM KM Unmul periode 2021, menteri sosial politik BEM KM Unmul periode 2021, dan humas aksi. Data yang terkumpul diolah menggunakan *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) dengan model teori tujuh elemen, mencakup *crisis*, *crisis responsibility*, *crisis history*, *prior reputations*, *crisis response*, *affect*, *organization reputation*, dan *behavioral intentions*. Teori SCCT dipilih karena mengakui tanggung jawab dalam mengelola krisis.

BEM KM Unmul periode 2021 menggandeng BEM se-Samarinda, melibatkan BEM Fakultas Unmul, BEM UMKT, dan BEM POLNES, dengan dukungan humas aksi. Humas aksi, seperti dijelaskan oleh Hari Suryo Nugroho, berperan dalam menjalin komunikasi dengan media online, lembaga bantuan hukum, dan eksternal BEM KM Unmul.

Presiden BEM KM Unmul, Abdul Muhammad Rachim, menegaskan bahwa humas BEM KM tidak terlibat langsung dalam menangani kasus tersebut. BEM KM Unmul bekerja sama dengan BEM se-Samarinda, bagian dari Garuda Mulawarman, untuk menyelesaikan kasus tersebut. Dalam konteks ini, peneliti mencatat bahwa bagian humas atau biro BEM KM Universitas Mulawarman periode 2021 tidak terlibat dalam menyelesaikan masalah, mirip dengan manajemen krisis pada umumnya. Hal ini dipengaruhi oleh isu nasional, di mana diskusi atau perencanaan tajak aksi tidak melibatkan seluruh pihak internal BEM KM Unmul periode 2021.

Pada elemen pertama, yaitu *crisis*, yang merupakan situasi di mana isu atau situasi sulit diatasi oleh organisasi dan menyebar luas, BEM KM Unmul menghadapi banyak komentar negatif setelah memposting ajakan aksi di

Instagram. Masyarakat menilai kata-kata yang digunakan tidak sopan, meskipun dalam konteks menyampaikan kritik. Elemen selanjutnya, *crisis responsibility*, seperti yang dijelaskan oleh Coombs (2013:38), menjadi inti teori SCC dan berpengaruh signifikan pada persepsi reputasi organisasi.

Dalam teori SCC, *crisis responsibility* memainkan peran penting dalam memengaruhi reputasi perusahaan saat krisis terjadi. Joji Kuswanto, Menteri Sosial dan Politik BEM KM Unmul, menyatakan bahwa peristiwa tersebut sangat serius, dengan tingkat keterlibatan yang tinggi melalui postingan aksi yang mendapat tingkat keterlibatan mencapai 90 hingga 99 persen. Presiden BEM KM Unmul, Abdul Muhammad Rachim, menambahkan bahwa peristiwa tersebut adalah pengalaman pertama, menciptakan tekanan mental karena mendapat teror di berbagai media sosial. Menurutnya, hal ini membuktikan bahwa kritik terhadap Wakil Presiden dan pandangan bahwa BEM KM tidak mewakili mahasiswa sangat serius dan berbahaya.

Berdasarkan wawancara tersebut, peristiwa pencemaran nama baik Wakil Presiden RI di tahun 2021 dikategorikan sebagai krisis yang disengaja. Hal ini diperkuat oleh pernyataan dua informan yang menyatakan bahwa BEM KM Unmul menganggap serius peristiwa ini karena dampaknya terhadap persepsi mahasiswa, staf yang tidak mengetahui masalah ini, dan citra universitas secara tidak langsung terpengaruh.

Dalam konteks elemen teori SCC yang lain, seperti *crisis history*, Abdul Muhammad Rachim menyampaikan bahwa sebelumnya pernah terjadi krisis serupa di Universitas Mulawarman, namun konteksnya berbeda. Pada kepengurusan sebelumnya, kejadian serupa pernah dialami, tetapi bentuknya berbeda. Menurut informan, diskusi dengan pihak-pihak terkait, seperti tim hukum dari internal universitas dan dosen hukum, membantu menentukan pola penanganan yang berbeda.

Kesimpulannya, wawancara tersebut menggambarkan bahwa BEM KM Universitas Mulawarman periode 2021 belajar dari sejarah krisis sebelumnya. Mereka menerapkan budaya organisasi dengan mengadakan diskusi dan berkomunikasi dengan senior atau mantan pengurus untuk mendapatkan solusi dan pengawalan terhadap rencana yang telah dibuat, sebagai pembelajaran penting untuk mengatasi peristiwa pencemaran nama baik Wakil Presiden RI pada 2021 atau kemungkinan krisis serupa di masa mendatang.

Pada elemen ketiga yaitu *prior reputation*, organisasi dinilai berdasarkan sikapnya terhadap pemangku kepentingan dan reputasinya sebelumnya. Dalam menghadapi krisis, BEM KM bekerja sama dengan pihak eksternal, seperti BEM Fakultas, Aliansi BEM se-Indonesia, Aliansi Dosen Unmul, media lokal, dan LBH Unmul. Dukungan ini diharapkan membentuk pemahaman masyarakat terkait kritik BEM KM terhadap Wakil Presiden RI. LBH Unmul membantu PresBem saat dipanggil polisi dan memberikan dukungan melalui pernyataan di media sosial, termasuk Instagram.

Terungkap bahwa pada elemen *prior reputation* pada saat terjadinya krisis, BEM KM menerima pandangan negatif terkait gerakan aksi dan unggahan ajakan aksi dalam mengkritik Wakil Presiden RI. Selain itu, ditemukan bahwa pihak Universitas Mulawarman tidak termasuk sebagai pemangku kepentingan karena terdapat perbedaan pendapat mengenai kritik yang dilakukan oleh BEM KM Unmul, atau dapat diartikan bahwa pihak rektorat kampus tidak mendukung kritik tersebut.

Pada elemen keempat, Coombs (2010:33) menjelaskan bahwa *crisis response strategies* adalah strategi respons untuk membentuk reputasi dan menentukan tanggapan organisasi saat krisis. Teori SCC membagi respons krisis menjadi *deny*, *diminish*, *rebuild*, dan menambahkan *reinforce*. Untuk mengatasi pencemaran nama baik terhadap Wakil Presiden RI, BEM KM Unmul menerapkan strategi mencerdaskan internal, berkomunikasi dengan Garuda Mulawarman dan BEM Fakultas, serta berkoordinasi dengan media dan aliansi BEM se-Indonesia.

Presiden BEM KM, Abdul Muhammad Rachim, menjelaskan bahwa upaya mencerdaskan internal dilakukan untuk memberikan pemahaman bahwa kritik yang disampaikan bersifat konstruktif dan berlandaskan argumen serta pemberitaan. Selanjutnya, dilakukan penyebaran rilis kajian aksi dan tuntutan untuk memberikan informasi kepada masyarakat dan edukasi. Dukungan diperoleh dari BEM Fakultas, aliansi dosen Unmul, dan media lokal seperti Kaltim Today dan CNN. Selain itu terdapat postingan berita yang menyoroti kinerja Wapres RI selama dua tahun untuk meredakan dampak negatif. BEM KM memanfaatkan dukungan aliansi dosen dan BEM Fakultas, yang memberikan pernyataan sikap mendukung kritik terhadap Wapres RI. Dosen Fakultas Hukum, Herdiansyah, menyatakan dukungannya dan menekankan bahwa kritik dilakukan terhadap kinerja, bukan pribadi.

BEM Faperta dan BEM FEB Unmul juga mengeluarkan pernyataan sikap yang menegaskan kebebasan berpendapat dan menolak sikap Universitas Mulawarman yang dianggap bertentangan dengan UU Pendidikan Tinggi. Dalam upaya menangani krisis, BEM KM melakukan komunikasi dengan pihak rektorat dan memberikan klarifikasi melalui beberapa media online lokal seperti Kaltim Today dan Samarinda Etam. Analisis menunjukkan bahwa dalam strategi *crisis response strategies*, BEM KM Unmul mengadopsi strategi *diminish*, berusaha mengurangi dampak krisis dengan mencerdaskan publik, memberikan informasi, dan mendapatkan dukungan dari berbagai pihak.

Pada langkah berikutnya, yaitu *affect*, dapat diamati bagaimana dampak krisis terhadap reputasi organisasi dan niat perilaku publik. Meskipun belum ada riset pasti mengenai dampak manajemen krisis pada reputasi, BEM KM Unmul 2021 tidak melakukan pengukuran reputasi sebelum dan sesudah krisis. Namun, menurut Rachim, manajemen krisis berdampak pada pembatalan pemanggilan oleh kepolisian, mendapatkan dukungan masyarakat, dan mengurangi komentar negatif terkait seruan aksi.

Joji menambahkan bahwa setelah menjelaskan maksud dari unggahan yang salah, memberikan penjelasan di media online, dan mendapatkan dukungan, citra BEM KM perlahan membaik. Awalnya mendapatkan banyak komentar negatif, tetapi seiring waktu, pandangan menjadi positif. Rachim juga menyatakan bahwa pandangan negatif terhadap gerakan BEM KM perlahan berkurang, dan penilaian menjadi positif.

Dalam konteks pengaruh krisis terhadap citra BEM KM Unmul, meskipun awalnya mendapat banyak komentar negatif, manajemen krisis memberikan dampak positif. Pengikut Instagram BEM KM bertambah, pandangan publik membaik, dan respon positif dari masyarakat membantu meredakan dan memperbaiki kasus ini secara alami. Meskipun tidak ada pengukuran formal reputasi, BEM KM Unmul berpendapat bahwa manajemen krisis membantu memahamkan masyarakat dan mengurangi pandangan negatif.

Menurut Coombs (2010:39), *behavioral intention* mencakup sikap atau emosi yang mendasari penyampaian pesan negatif. Rachim menjelaskan bahwa mahasiswa, terutama BEM, biasanya memberikan respons dalam bentuk spanduk, aksi, atau lainnya untuk menyuarakan permasalahan. Terkait ajakan aksi terhadap kinerja Wakil Presiden RI dan lubang tambang di KalTim, BEM KM membentuk aliansi BEM se Samarinda dan mengorganisir aksi, yang diunggah melalui postingan BEM KM Unmul.

Kesimpulan dan Rekomendasi

Berdasarkan penelitian mengenai Manajemen Krisis BEM KM Universitas Mulawarman Samarinda terhadap peristiwa pencemaran nama baik Wapres RI, dapat disimpulkan bahwa BEM KM menghadapi permasalahan ini dengan melibatkan tim dari Garuda Mulawarman, yang terdiri dari BEM Fakultas dan BEM Aliansi se-Samarinda, tanpa melibatkan biro hubungan luar atau humas internal. Analisis menggunakan elemen dari *Situational Communication Theory* menunjukkan bahwa alur elemen dimulai dari *behavioral intentions*, diikuti oleh munculnya postingan ajakan aksi yang menggambarkan sikap keresahan warga Kalimantan Timur terhadap kinerja Wapres RI. Selanjutnya, BEM KM Unmul menghadapi respon negatif terutama terkait diksi dalam postingan, melibatkan elemen-elemen seperti *crisis*, *crisis history*, *crisis responsibility*, dan *prior reputation*.

Penelitian ini juga menemukan bahwa alur model teori SCC tidak selalu dimulai dari elemen *crisis* dan berakhir pada *behavioral intentions*, melainkan pada kasus ini dimulai dari *behavioral intentions* yang kemudian memunculkan krisis dan melibatkan elemen-elemen *crisis history* yang memiliki pengalaman serupa dan hal tersebut tidak menjadi suatu hal yang serius, *crisis responsibility* di mana peristiwa ini termasuk ke dalam jenis krisis *intention*, *prior reputation/relationship* pada peristiwa ini BEM KM Unmul tidak melakukan riset atau pengukuran mengenai reputasi, *crisis response strategy* yang dilakukan dengan meminimalkan dampak negatif melalui kerjasama dengan LBH Unmul, pernyataan sikap dari BEM Fakultas yang

tergabung dalam Garuda Mulawarman, dan penerbitan *press release* yang berisi kronologi aksi serta pencerdasan di internal. Pemilihan diksi dalam komunikasi dianggap sangat penting untuk menjaga reputasi organisasi, di mana penggunaan strategi *diminish* dan dukungan eksternal, seperti Aliansi BEM se-Indonesia dan Aliansi Dosen Unmul, turut membantu., *affect* atau pengaruh krisis pada *organizational reputaton* pihak BEM KM Unmul tidak melakukan riset pasti atas pengaruh terjadinya krisis dan setelah terjadinya manajemen krisis, namun berdasarkan hasil penelitian setelah dilakukannya manajemen krisis sebagian besar publik memahami atas situasi yang terjadi dan citra BEM KM Unmul pun berangsur membaik. Kesimpulan utama adalah bahwa pemilihan kata atau diksi dalam proses komunikasi menjadi faktor krusial dalam penanganan krisis, di mana fokus utamanya adalah menjaga reputasi organisasi dengan *behavioral intentions* sebagai langkah awalnya.

Sebagai hasil dari penelitian ini, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diberikan. Pertama, BEM KM Unmul sebaiknya melakukan riset menyeluruh terkait reputasi organisasi sebelum dan sesudah menghadapi krisis untuk memberikan dasar yang kuat dalam menentukan langkah dan respon yang tepat. Kedua, perlu memperhatikan secara cermat penggunaan diksi dalam setiap postingan media sosial untuk menghindari kontroversi dan menjaga citra organisasi. Ketiga, aktivitas media sosial sebaiknya diperluas ke berbagai platform, bukan hanya terfokus pada Instagram, agar pesan dapat lebih merata dan meresap di berbagai kalangan. Keempat, BEM KM Unmul disarankan untuk menyusun pedoman penanganan krisis atau pemberitaan negatif secara serius sebagai persiapan menghadapi situasi serupa di masa depan. Kelima, pemerintah seharusnya lebih berhati-hati dalam memperlakukan isu-isu berbasis akademik, terutama jika hal tersebut tidak melibatkan kepentingan politik. Keenam, penelitian ini dapat menjadi sumber referensi bagi studi-studi mendatang, terutama yang mengeksplorasi manajemen krisis di organisasi mahasiswa atau tingkat universitas. Terakhir, penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan penggunaan metode kuantitatif atau pendekatan campuran serta penerapan teori yang berbeda untuk mendukung diversifikasi penelitian di bidang ini.

Daftar Pustaka

Buku :

- Coombs, W. T., & Holladay, S. J. (2010). *The Handbook Of Crisis Communication*. In Wiley Blackwell. Malden: Balckwell Publishing.
- Mahfudz, Halim A. (2018). *Mengkaji Manajemen Krisis Di Indonesia* Edisi ke 1, Cetakan 1, Yogyakarta
- Neuman William. (2014). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches Seventh Edition*, United States of America.

- Nova, Firsan. (2014). *PR WAR*. Jakarta
- Rachmat, Kriyantono. (2019). *Teori-teori Public Relations Perspektif Barat & Lokal: Aplikasi Penelitian dan Praktik*, Cetak Digital, Jakarta
- Rachmat, Kriyantono. (2014). *Public Relations, 'Issue & Crisis Management*, Edisi Kedua. Jakarta: Kencana
- Silviani Irene. 2020. *Komunikasi Organisasi*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*, Cetakan 3. Bandung: Alfa Beta Bandung
- Puspitasari. (2019). *Komunikasi Krisis*, Edisi E-Book. Jakarta: Libri
- Jurnal :**
- Estuningrum, L. E., & Dharma, I. G. B. B. (2022). Analisis Faktor -Faktor yang Mempengaruhi Behavioral Intention Mahasiswa untuk Mengikuti Perkuliahan Tatap Muka selama Pandemi Covid-19. *Performa*, 21(2), 208. <https://doi.org/10.20961/performa.21.2.59228>
- Husaini, H., & Fitria, H. (2019). MANAJEMEN KEPEMIMPINAN PADA LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM. *JMKSP (Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, Dan Supervisi Pendidikan)*. <https://doi.org/10.31851/jmksp.v4i1.2474>
- Gwebu, K. L., Wang, J., & Wang, L. (2018). The role of corporate reputation and crisis response strategies in data breach management. *Journal of Management Information Systems*, 35(2), 683–714. <https://doi.org/10.1080/07421222.2018.1451962>
- Nirmalasari, A. (2020). Crisis Management in Public Relations: Meta-Synthesis Analysis of Online Activism. *Jurnal Penelitian Komunikasi Dan Opini Publik*, 24(2). <https://doi.org/10.33299/jpkop.24.2.2446>
- Safitri, L., Kemala, I., & Aslati, A. (2019). MANAJEMEN KRISIS PUBLIC RELATIONS PT. INDAH KIAT PULP AND PAPER TBK (IKPP) PERAWANG TERHADAP BERKEMBANGNYA ISU PENCEMARAN LINGKUNGAN. *Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah Dan Komunikasi*, 1(1), 29–36. <https://doi.org/10.24014/jrmdk.v1i1.6890>
- Shinta, A., & Putri, K. Y. S. (2022). MANAJEMEN KRISIS PUBLIC RELATIONS PT. HERO SUPERMARKET PADA PENUTUPAN GERAJ GIGANT INDONESIA. *Source: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 8(1), 42. <https://doi.org/10.35308/source.v8i1.4612>
- Suryani, I., & Sagiyanto, A. (2018). Strategi Manajemen Krisis Public Relations PT Blue Bird Group. *Communication*, 9(1), 103. <https://doi.org/10.36080/comm.v9i1.624>

- Putri, A. W., Jk, S., & Rahmanto, A. (2019). KOMUNIKASI KRISIS KEMENTERIAN PERTANIAN PADA KASUS PENGGEREBEKAN GUDANG BERAS PT IBU (Analisis isi kualitatif menggunakan Situational Crisis Communication Theory). *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 23(1), 53. <https://doi.org/10.31445/jskm.2019.1765>
- Yulianti, W. D., & Boer, R. F. (2020). Manajemen krisis public relations dalam menangani penolakan imunisasi measles rubella. *Profesi Humas : Jurnal Ilmiah Ilmu Hubungan Masyarakat*. <https://doi.org/10.24198/prh.v4i2.23700>

Dokumen-dokumen :

Profil Kabinet Aksa Juang dan Buku Administrasi BEM KM Unmul

Sumber Internet

- Indonesia, C. (2021, November 10). Kritik Ma'ruf Amin Patung Istana, Presiden BEM Unmul diperiksa polisi. *Nasional*. <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20211110121911-20-719148/kritik-maruf-amin-patung-istanapresiden-bem-unmul-diperiksa-polisi> (di akses pada tanggal 25 Maret 2023).
- Indonesia, C. (2021a, November 10). Koalisi Dosen Kritik Rektorat Unmul, Bela BEM soal Kritik Ma'ruf Amin. *Nasional*. <https://www.cnnindonesia.com/Nasional/20211110163904-20-719318/koalisi-dosen-kritik-rektorat-unmul-bela-bem-soal-kritik-maruf-amin> (Diakses 12 Oktober 2023)

Skripsi :

- Sari, Lana Cintia. (2018). *Peran Public Relation Dalam Manajemen Krisis Pada PT Pertamina Region I Sumbagut (Studi Deskriptif Kualitatif Kelangkaan Elpiji di Kota Medan)*. (Skripsi Sarjana, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara)
- Yasmin, Arini Dina. (2019). *Manajemen Krisis Humas Pemerintahan Daerah Kabupaten dan Kota Di Jawa Timur (Studi Kasus Krisis Akibat OTT KPK Terhadap Bupati dan Walikota di Jawa Timur Tahun2017-2018)*. (Skripsi Sarjana, Universitas Brawijaya Malang).