

Strategi Komunikasi Krisis (Studi Kasus: Humas Untirta dalam Menangani Kasus Revengeporn)

Hairun Nisa¹ Rahmi Winangsih² Naniek Afrilla Framanik³ Ail Muldi⁴ Rd. Nia Kania Kurniawati⁵

Program Pasca Sarjana Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Kota Serang, Provinsi Banten, Indonesia^{1,2,3,4,5}

Email: hairunnisaoka@gmail.com¹

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan strategi komunikasi krisis humas Untirta dalam menangani kasus *revengeporn*. Penelitian ini menggunakan *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) yang digagas oleh W.T. Coombs dan Holladay S.J dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Subjek penelitian ialah Humas Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik analisis data berupa reduksi data, penyajian data, dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas Untirta menggunakan gabungan strategi respon krisis primer antara strategi justifikasi (*justification*) dan strategi kompensasi (*compensation*). Selain itu mereka juga menggunakan strategi respon krisis sekunder berupa strategi pengingat (*reminder*).

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, Komunikasi Krisis, *Revengeporn*



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

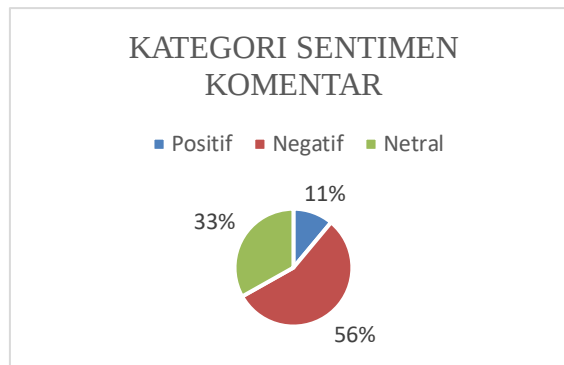
PENDAHULUAN

Pada 25 Juni 2023, warganet dikejutkan dengan viralnya kasus penyebaran konten yang merusak reputasi secara digital dengan motif balas dendam (*revengeporn*) yang menimpa mahasiswi Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Video bernuansa seksual tersebut disebar oleh mantan kekasihnya, Alwi Husen Maolana yang merupakan mahasiswa teknik sipil Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Salah satu kakak korban bernama Iman Zanatul Haeri melalui akun @zanatul_91 menviralkan kasus yang dialami oleh adiknya melalui *thread* di twitter. *Thread* yang diunggah oleh Iman tersebut menjelaskan kronologi kekerasan seksual dan ancaman yang dialami oleh adiknya dan menyalahkan pihak pengadilan yang tidak berpihak kepada korban. Ia merasa banyak kegagalan proses hukum yang dirasakan oleh keluarganya. Unggahan tersebut saat ini telah tayang lebih dari 19 juta kali dan disukai oleh lebih dari 100.000 akun hingga membuktikan bahwa kasus ini berhasil menarik perhatian pengguna twitter.

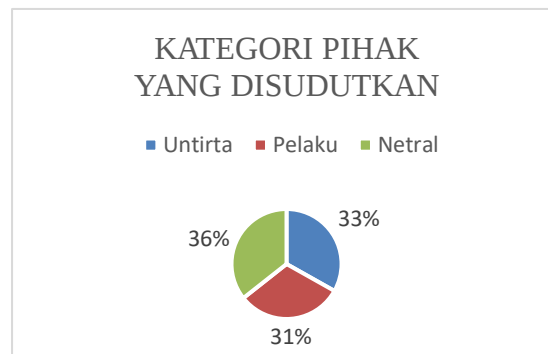
Faktanya, postingan @zanatul_91 bukan hanya berhasil menarik simpati publik terhadap korban. Akan tetapi juga membentuk respon negative dari warganet bahwa pihak Untirta tidak melakukan upaya dalam penanganan kasus korban. Respon negatif tersebut dapat dilihat pada akun Instagram resmi Untirta @Untirta_official, khususnya pada kolom komentar. Pada setiap postingan @Untirta_official tertanggal 24 Juni 2023 sampai dengan tanggal 4 Juli 2023 terdapat banyak sekali komentar negatif yang berisikan kekecewaan serta desakan dari publik untuk segera men-*drop out* pelaku dari kampus. Dalam rentang waktu tersebut terdapat ditemukan sebanyak 362 komentar dari warganet sebagai bentuk respon terhadap kasus *revengeporn* tersebut.

Dalam penelitian ini, penulis mengkategorikan komentar warganet kedalam dua kategori, yaitu kategori berdasarkan sentimen komentar dan kategori berdasarkan pihak yang disudutkan. Berdasarkan data, ditemukan sebanyak 202 komentar bersentimen negatif, 40

komentar bersentimen positif, dan 120 komentar bersifat netral. Sedangkan dalam kategori pihak yang disudutkan, ditemukan sebanyak 120 komentar menyudutkan Untirta, 113 komentar yang menyudutkan pelaku, dan 129 komentar bersifat netral tidak menyudutkan pihak manapun.



Gambar 1. Kategori Sentimen Komentar
(Sumber: Peneliti, 2023)



Gambar 2. Kategori Pihak yang Disudutkan
(Sumber Peneliti: 2023)

Upaya pihak Untirta untuk menjaga kerahasiaan korban selama penanganan krisis ternyata disalah pahami oleh publik sehingga saat kasusnya viral terdapat anggapan bahwa pihak Untirta selama ini tidak melakukan tindakan apapun. Selain rasa simpati terhadap korban, publik terus mendesak pihak Untirta agar bergerak cepat untuk men-*drop out* pelaku. Serta tidak sedikit pula publik yang mempertanyakan bagaimana kinerja dari pihak Untirta selama ini. Desas-desus negatif prihal Untirta tersebut mengakibatkan Untirta mengalami situasi krisis. Krisis yang menimpa Untirta pada dasarnya bukan disebabkan oleh Untirta secara langsung sehingga berdasarkan atribusi publik tentang siapa yang bertanggung jawab terhadap krisis Untirta masuk kedalam klaster korban (*victim cluster*). Pihak Untirta menyatakan bahwa desakan masyarakat kepada Untirta agar pelaku segera di *drop out* ialah hal yang wajar karena masyarakat menuntut keadilan. Namun, masyarakat tidak tahu bahwa masih ada proses yang harus dilalui untuk itu.

Hingga pada akhirnya pelaku *revengeporn* Alwi Husen Maolana resmi dikeluarkan dari Universitas sultan Ageng Tirtayasa (Untirta). Pemecatan tersebut ditandatangani oleh rektor Prof. Dr. Ir. H. Fatah Sulaiman, S.T., M.T., tertanggal 03 Juni 2023. Surat keputusan rektor itu bernomor 619/UN43/KPT.KM.00.05/2023, tentang pemberian sanksi akademik kepada Alwi Huen Maolana (AHM), mahasiswa program studi teknik sipil, fakultas teknik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Pemberian sanksi *drop out* tersebut atas pertimbangan peraturan rektor Nomor 10 Tahun 2021, tentang pedoman akademik Untirta Tahun 2021. Serta sehubungan

dengan adanya laporan korban di kepolisian terkait dengan kasus pelanggaran UU Nomor 19 Tahun 2016, tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008, tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE). Selain itu, pemecatan AHM tersebut juga didasari oleh surat dari ketua Satgas PPKS Untirta bernomor B/024/UN43/SATGAS-PPKS/VII/2023, perihal surat penyampaian kesimpulan dan rekomendasi penanganan kekerasan seksual tertanggal 3 juli 2023.

Peran seorang *public relation* sendiri adalah sebuah organisasi/instansi/lembaga adalah sebagai komunikator antara organisasi/instansi/lembaga yang dinaunginya dengan publik yang bersangkutan. Menjadi seorang komunikator, maka harus mampu mengkomunikasikan pesan yang ingin disampaikan oleh pimpinan organisasi/instansi/lembaga kepada publik, agar timbul kesamaan atau keselarasan pemahaman dan menciptakan hubungan yang harmonis dengan publik. Terlihat jelas bahwa viralnya kasus *revengeporn* yang dilakukan oleh mahasiswa Untirta pada akhirnya turut menyeret pihak Untirta masuk kedalam kondisi krisis. Seperti yang kita ketahui bahwa dalam dunia *public relations* sendiri ketika suatu organisasi/instansi/lembaga yang kita naungi sedang berada pada kondisi krisis maka dengan sesegera mungkin harus diselesaikan agar tidak berimbas pada penurunan citra dan hiangnya kepercayaan publik pada organisasi/instansi/lembaga. Ketika terjadi krisis, seorang *public relations* menjadi ujung tombak dalam proses pemberian masukan kepada pimpinan dan pengambilan keputusan dalam mengatasi krisis itu sendiri.

Berdasarkan data respon warganet yang telah diperoleh sebelumnya, dapat diketahui bahwa warganet memberikan respon yang beragam terhadap kasus ini. Bukan hanya menyerang pelaku *revengeporn* saja, akan tetapi warganet juga turut menyerang Untirta sebagai instansi tempat pelaku mengeyam pendidikan. Untuk itu diperlukan manajemen krisis yang tetap sesuai dengan respon warganet. Humas Untirta perlu membedakan bagaimana respon terhadap beragam komentar sesuai dengan kategori yang telah dibentuk sebelumnya. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Strategi Komunikasi Krisis (Studi Kasus: Humas Untirta dalam Menangani Kasus *Revengeporn*)”.

Tinjauan Pustaka

Timothy Coombs (2012) mendefinisikan krisis sebagai persepsi akan kejadian yang tidak dapat diprediksi yang mengancam harapan pemangku kepentingan yang secara serius dapat mempengaruhi kinerja sebuah organisasi dan menghasilkan output negatif. Sedangkan komunikasi krisis adalah pengumpulan, pemrosesan, dan penyebaran informasi yang diperlukan untuk menangani situasi krisis. Sebuah fitur penting dari komunikasi krisis adalah pengelolaan komunikasi organisasi yang kompleks. Definisi krisis menurut (Regester & Larkin, 2005: 89) adalah kondisi perusahaan yang membuat perusahaan sedang menjadi objek pembicaraan oleh kalangan luas. Sedangkan (Fink, 2005: 10) dalam bukunya *Crisis Management Planning For the Innevitale* mendefinisikan krisis sebagai kondisi yang tidak stabil, di mana perusahaan harus mengambil tindakan dan keputusan secara cepat dan tepat. Pasca kasus *revengeporn* yang dilakukan oleh salah satu mahasiswa, Untirta menjadi topik pembicaraan dengan sudut pandang negatif. Keputusan yang dibuat secara tepat dan cepat saat krisis akan menghasilkan dua kemungkinan yang muncul akibat keputusan tersebut. Hasil yang pertama dapat membawa situasi yang lebih buruk dari sebelumnya. Hasil yang kedua adalah memperoleh hasil yang memberikan dampak yang positif dan dapat membuat Untirta bisa lebih baik lagi daripada sebelumnya (*turning point for better or worse*).

Situational Crisis Communication Theory (SCCT) merupakan sebuah teori yang digagas oleh W.T. Coombs dan Holladay S.J. Teori ini dapat digunakan untuk menjelaskan reaksi publik terhadap situasi krisis dan reputasi yang terjadi pada suatu organisasi. Teori ini juga

menyediakan frame-work yang berguna untuk memahami bagaimana memaksimalkan perlindungan reputasi yang bisa dilakukan saat mengadakan komunikasi krisis (Coombs, 2007: 164). Dasar dari SCCT sendiri dapat ditemukan melalui Teori Atribusi, yang menyatakan bahwa publik selalu mencari penyebab, atau membuat atribusi, untuk berbagai peristiwa, terutama jika peristiwa tersebut sangat negatif atau tidak terduga (Coombs. 2017: 22). Atribusi publik tentang siapa yang bertanggung jawab terhadap krisis pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi tiga kelompok klaster (Coombs, 2007: 171, Kriyantono, 2014: 194) yakni:

1. Klaster korban (*victim cluster*), organisasi dikategorikan ke dalam klaster korban jika publik meyakini bahwa organisasi bukanlah penyebab krisis.
2. Klaster tanpa kesengajaan (*accidental cluster*), muncul ketika publik meyakini bahwa peristiwa yang terjadi bukanlah kesengajaan yang dilakukan organisasi.
3. Klaster kesengajaan (*intentional cluster*), terjadi jika organisasi diatribusikan sebagai penyebab terjadinya krisis.

Klaster-klaster tersebut akan mencerminkan atribusi publik tentang siapa pihak yang menyebabkan timbulnya situasi krisis. Selanjutnya, pihak yang sudah ditentukan haruslah bertanggung jawab terhadap situasi krisis yang terjadi. Terlepas dari bagaimana atribusi publik, PR tetap dituntut untuk mampu memahami situasi krisis yang ada dan membentuk strategi komunikasi terhadap krisis tersebut guna mengubah persepsi tentang organisasi dalam situasi krisis serta mengurangi dampak negatif yang ditimbulkan oleh krisis (Coombs, 2007: 171). Lebih lanjut SCCT merumuskan dua ketegori dalam merespon krisis, yakni strategi respons primer (*primary crisis response strategy*) dan strategi respons sekunder (*secondary crisis response strategy*). Strategi respon primer sendiri dibagi ke dalam tiga kelompok diantaranya: (1) penolakan (*deny*), berusaha untuk tidak mengaitkan organisasi dengan krisis (2) pengurangan (*diminish*), mencoba memperkuat pandangan bahwa organisasi mempunyai tanggung jawab yang rendah terhadap krisis, dan (3) pembangunan kembali (*rebuild*), berusaha untuk menciptakan informasi yang positif terkait organisasi.

Tabel 1. Strategi Respon Krisis SCCT

Strategi respon krisis primer (<i>primary crisis response strategy</i>)	
Penolakan (<i>deny</i>)	Menyerang penuduh (<i>attack the accuser</i>): PR mereka yang menuduh organisasi bersalah
	Menyangkal (<i>denial</i>): PR menolak enyebut adanya krisis
	Kambing hitam (<i>scapegoating</i>): PR menyalahkan pihak lain di luar organisasinya atas adanya krisis
Pengurangan (<i>diminish</i>)	Beralasan (<i>excuse</i>): PR meminimalisir tanggung jawab organisasi dengan menyangkal bahwa organisasi tidak mungkin dengan sengaja menyebabkan krisis atau krisis terjadi di luar kendali organisasi
	Justifikasi (<i>justification</i>): PR meminimalisir persepsi tentang kerusakan atas adanya krisis
Pembangunan kembali (<i>rebuild</i>)	Kompensasi (<i>compensation</i>): PR memberikan bantuan kepada korban berupa uang atau hadiah lainnya
	Permintaan maaf (<i>apology</i>): PR secara terbuka bertanggung jawab atas krisis dan meminta maaf kepada public
Strategi respon krisis sekunder (<i>secondary crisis response strategy</i>)	
Penguatan (<i>bolstering</i>)	Pengingat (<i>reminder</i>): PR memberi tahu stakeholder atau public tentang prestasi organisasi
	Memuji (<i>ingratiation</i>): PR memuji dan berterimakasih kepada stakeholder atas bantuan mereka selama krisis
	Korban (<i>visctimage</i>): PR menjelaskan kepada stakeholder bahwa organisasi juga termasuk korban dari krisis yang ada

(Sumber: Coombs, 2017: 24)

METODE PENELITIAN

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma post positivistik. Paradigma post-positivistik berbicara bukan hanya yang terlihat, terasa, dan teraba saja tetapi mencoba memahami makna dibalik yang ada. Penelitian mengenai strategi komunikasi krisis Untirta dalam menangani kasus *revengeporn*, merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hal ini karena penelitian kualitatif deskriptif ini bertujuan untuk mendeskripsikan apa-apa yang saat ini berlaku. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus (*case study*) yang memusatkan diri secara intensif pada suatu objek tertentu dan mempelajarinya sebagai suatu kasus. Penelitian ini mencoba mengangkat strategi komunikasi krisis Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dalam menangani kasus *revengeporn*. teknik dalam mengumpulkan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Teknis analisis pada penelitian ini adalah analisis model Miles and Huberman. Menurut Miles and Huberman (1984), aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Adapun tahapan analisis data ialah reduksi data (*data reductions*), penyajian data dan *Conclusion drawing/verification*. Peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas dan keabsahan data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber dengan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Selama krisis berlangsung, Untirta mendapatkan banyak sekali respon dari warganet yang dapat dilihat dalam akun media sosial Instagram @Untirta_official. Akun tersebut dalam rentang waktu 24 Juni sampai dengan 4 Juli mengunggah sebanyak 28 foto serta video. Dalam unggahan tersebut didapati sebanyak 362 komentar yang berkaitan dengan kasus *revengeporn*. Peneliti mengkategorikan komentar warganet kedalam dua kategori. Kategori pertama ialah berdasarkan sentimen komentar yang terdiri dari komentar positif, komentar negatif dan komentar netral. Selanjutnya peneliti mengkategorikannya berdasarkan pihak yang disudutkan, yaitu komentar yang menyudutkan pihak Untirta, komentar yang menyudutkan pihak pelaku dan komentar yang tidak menyudutkan pihak manapun.

Tabel 2. Kategori Sentimen Komentar

No	Kategori Sentimen Komentar	Jumlah Komentar
1	Komentar Positif	40
2	Komentar Negatif	202
3	Komentar Netral	120

(Sumber: Peneliti)

Tabel 3. Kategori Pihak yang Disudutkan

No	Kategori Pihak yang Disudutkan	Jumlah Komentar
1	Menyudutkan Untirta	120
2	Menyudutkan Pelaku	113
3	Tidak Menyudutkan Semua Pihak	129

(Sumber: Peneliti)

Komunikasi krisis bertujuan untuk menjaga kepercayaan publik melalui saluran media arus utama maupun media sosial. Oleh karenanya, dalam komunikasi krisis ini perlu adanya keakuratan data serta merespon keinginan publik akan informasi secara tepat dan cepat. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan data bahwa dalam penanganan kasus *revengeporn*, Humas Untirta menjalankan beberapa strategi respon krisis, diantaranya ialah: strategi respon krisis primer berupa justifikasi (*justification*) dan kompensasi (*compensation*), serta strategi respon krisis sekunder berupa pengingat (*reminder*).

Tabel 4. Temuan Hasil Penelitian

Strategi Respon Krisis Primer (<i>Primary Crisis Response Strategy</i>)	
Penolakan (<i>Deny</i>)	Menyerang Penuduh (<i>Attack the Accuser</i>)
	Menyangkal (<i>Denial</i>)
	Kambing Hitam (<i>Scapegoating</i>)
Pengurangan (<i>Diminish</i>)	Beralasan (<i>Excuse</i>)
	Justifikasi (<i>Justification</i>)*
Pembangunan Kembali (<i>Rebuild</i>)	Kompensasi (<i>Compensation</i>)*
	Permintaan Maaf (<i>Apology</i>)
Strategi Respon Krisis Sekunder (<i>Secondary Crisis Response Strategy</i>)	
Penguatan (<i>Bolstering</i>)	Pengingat (<i>Reminder</i>)*
	Memuji (<i>Ingratiation</i>)
	Korban (<i>Victimage</i>)

Strategi respon krisis yang dilakukan oleh Humas Untirta terkait kasus *revengeporn*

1. Strategi Respon Krisis Primer (*Primary Crisis Response Strategy*)

a. Penolakan (*Deny*)

- 1) Menyerang Penuduh (*Attack the Accuser*). Strategi menyerang penuduh (*attack the accuser*) tidak dilakukan oleh Humas Untirta, meskipun terdapat pernyataan bahwa viralnya kasus ini bukan disebabkan oleh Untirta akan tetapi karena hubungan dua insan yang bermasalah sehingga salah satu diantaranya melakukan kekerasan berbasis gender online. Selain itu krisis ini pula disebabkan oleh adanya tuduhan dari keluarga korban yang meyanyangkan pihak Untirta yang dinilai lamban dalam melakukan penanganan. Pernyataan tersebutlah yang akhirnya memicu reaksi publik di akun Instagram @Untirta_official. Pada saat krisis akun Instagram @Untirta_official dipenuhi oleh komentar negatif yang bukan hanya menyudutkan pelaku tetapi juga menyudutkan Untirta yang dinilai perlu bergerak cepat bertanggung jawab dengan memberhentikan status kemahasiswaan pelaku. Krisis yang menimpa Untirta pada dasarnya bukan disebabkan oleh Untirta secara langsung sehingga berdasarkan atribusi publik tentang siapa yang bertanggung jawab terhadap krisis Untirta masuk kedalam klaster korban (*victim cluster*). Meskipun demikian, pihak Humas Untirta tidak membuat pernyataan di media masaa untuk menyerang penuduh. Keputusan keluarga korban untuk mengunggah kasus yang dialami ialah diluar kuasa Untirta. Selama ini Untirta sudah bekerja menangani kasus sejak menerima aduan pada bulan April 2023. Proses penanganan terus berjalan sampai dengan memberikan rekomendari kepada rektor untuk memecat pelaku dari Untirta pada bulan Juni 2023. Pihak Untirta menyatakan bahwa diduga ada kesalahpahaman antara pihak Untirta dengan keluarga korban terkait perkembangan kasus. Sehingga keluarga memutuskan untuk memviralkannya ke media masaa lewat unggahan kakak korban di Twitter. Unggahan tersebut sampai hari ini telah dilihat sebanyak 19 Juta kali dan disukai oleh lebih dari 100.000 akun. Viralnya unggahan tersebut membuktikan bahwa media massa mempunyai kekuatan untuk membentuk opini publik.
- 2) Menyangkal (*Denial*). Strategi menyangkal (*denial*) tidak dilakukan oleh humas Untirta karena dalam wawancara yang dilakukan pihak humas Untirta mengakui bahwa ini adalah sebuah krisis. Krisis ini menyerang secara tiba-tiba dan membuat Untirta menjadi objek pembicaraan oleh kalangan luas dengan sudut pandang yang negatif. Pada saat krisis berlangsung Humas Untirta dituntut untuk mengambil tindakan dan keputusan secara cepat dan tepat. Meskipun harus bergerak cepat ditengah tekanan publik, Humas Untirta tetap bekerja sesuai dengan empat langkah strategis humas, yaitu *fact finding*, *planning*, *communication* dan *evaluation*. Selama penanganan krisis

ini Humas Untirta bersinergi dengan Satgas PPKS Untirta. Pada proses fact finding pihak Humas Untirta mencari dan mengumpulkan data atau fakta sebelum melakukan penanganan. Data dan fakta diperoleh tidak hanya dari pihak korban saja akan tetapi juga diperoleh dari pihak pelaku. Setelah mendapatkan data dan fakta, langkah selanjutnya ialah melakukan bedah kasus dan menetapkan sanksi yang sesuai. Pada akhirnya sanksi yang diberikan kepada korban ialah sanksi administrasi berat berupa pemecatan dari Untirta. Rekomendasi sanksi tersebut sebelum diumumkan kepada publik perlu terlebih dahulu mendapatkan persetujuan dari Rektor. Hingga pada tanggal 4 Juli Untirta resmi menjatuhkan sanksi akademik berat berupa pemberhentian tetap sebagai mahasiswa terhadap Alwi Husein Maolana melalui Surat Keputusan Rektor Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Nomor: 619/UN43/KPT.KM.00.05/2023 tentang Pemberian Sanksi Akademik Alwi Husein Maolana

- 3) Kambing Hitam (*Scapegoating*). Strategi kambing hitam (*scapegoating*) tidak dilakukan oleh Humas Untirta karena dirasa tidak sesuai untuk menangani krisis. Pihak Untirta mengaku merasa prihatin terhadap korban, bagaimana pun korban adalah mahasiswa Untirta dan tidak ada yang menginginkan kasus ini terjadi. Meskipun viralnya kasus ini disebabkan oleh unggahan dari pihak keluarga korban di media serta pernyataannya di media massa yang menyayangkan Untirta bergerak lamban dalam penanganan kasus, Humas Untirta tidak menyalahkan pihak lain melalui pernyataan resmi di media ataupun *release*.

b. Pengurangan (*Diminish*)

- 1) Beralasan (*Excuse*). Strategi beralasan (*excuse*) tidak dilakukan oleh Humas Untirta dalam menangani krisis. Strategi ini bertujuan untuk meminimalisir tanggung jawab organisasi dengan menyangkal bahwa organisasi tidak mungkin dengan sengaja menyebabkan krisis atau krisis terjadi di luar kendali organisasi. Hal ini ditandai dengan tidak adanya *release* berupa penyangkalan serta pernyataan resmi di media massa. Selain itu, pihak Humas Untirta juga berkomitmen untuk melindungi seluruh civitas akademika Untirta yang mengalami kekerasan seksual sesuai dengan amanah Rektor.
- 2) Justifikasi (*Justifications*). Strategi justifikasi (*justification*) dilakukan oleh Humas Untirta untuk membuktikan kinerja Untirta dalam penanganan krisis. Pada kenyataannya upaya pihak Untirta untuk menjaga kerahasiaan korban selama penanganan krisis ternyata disalah pahami oleh publik sehingga saat kasusnya viral terdapat anggapan bahwa pihak Untirta selama ini tidak melakukan tindakan apapun. Selain rasa simpati terhadap korban, publik terus mendesak pihak Untirta agar bergerak cepat untuk memberhentikan status kemahasiswaan pelaku. Serta tidak sedikit pula publik yang mempertanyakan bagaimana kinerja dari pihak Untirta selama ini. Desas-desus negatif perihal Untirta tersebut mengakibatkan Untirta mengalami situasi krisis. Sehingga untuk menanggapi kabar yang beredar di media sosial, Humas Untirta bersama Satgas PPKS Untirta menyampaikan pernyataan resmi melalui *Press Conference* di akun Instagram @Untirta_official. Melalui *press conference* yang diunggah pada tanggal 27 Juni 2023 tersebut pihak Untirta berusaha untuk menyangkal tuduhan publik selama ini dengan memberikan bukti. Terdapat beberapa point penting dalam *press conference* tersebut, diantaranya ialah:
 - a) Satgas PPKS Untirta sudah menerima pengaduan dari pelapor (penyintas) kekerasan seksual
 - b) Satgas PPKS Untirta telah memberikan layanan psikologis oleh psikolog dari anggota Satgas PPKS Untirta

- c) Satgas PPKS Untirta telah melakukan bedah kasus dan menyampaikan rekomendasi kepada pimpinan perguruan tinggi dalam hal ini adalah Rektor Universitas Sultan Ageng Tirtayasa untuk pengenaan sanksi administrasi berat terhadap terlapor
- d) Satgas PPKS Untirta mendampingi pelapor pada persidangan yang dilaksanakan di pengadilan negeri pandeglang selasa 27 Juni 2023
- e) Satgas PPKS Untirta juga mengajak kepada seluruh elemen masyarakat universitas sultan ageng tirtayasa untuk sama-sama bersinergisitas serta mengawal kasus ini hingga tuntas dan tidak ada kata toleransi terhadap pelaku kekerasan seksual di lingkungan kampus Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

Bentuk justifikasi yang dilakukan selanjutnya ialah pernyataan resmi Humas Untirta di laman medcom.id dan pikiran-rakyat.com bahwa pihaknya akan terus mendampingi dan melindungi korban sampai dengan kasusnya selesai. Pernyataan tersebut diyakini akan membuat publik semakin percaya akan kinerja Untirta dalam menangani kasus *revengeporn*. Pada tanggal 4 Juli 2023, Humas Untirta membuktikan kembali kinerja mereka dengan mengunggah foto di akun Instagram @Untirta_official. Unggahan tersebut terdiri dari beberapa foto dengan deskripsi yang menyatakan bahwa Untirta resmi menjatuhkan sanksi akademik berat berupa pemberhentian tetap sebagai mahasiswa terhadap Alwi Husein Maolana melalui Surat Keputusan Rektor Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Nomor: 619/UN43/KPT.KM.00.05/2023 tentang Pemberian Sanksi Akademik Alwi Husein Maolana (NIM: 3336210064) Mahasiswa Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa yang ditetapkan pada tanggal 3 Juli 2023. Bentuk justifikasi terakhir yang dilakukan ialah dengan munculnya unggahan foto dalam akun Instagram @Untirta_official pada tanggal 11 Juli 2023. Foto tersebut mendeksripsikan bahwa Tim Satgas PPKS Untirta sedang mendampingi korban di Pengadilan Negeri Pandeglang. Seperti yang telah diketahui sebelumnya bahwa pelaku sudah resmi di berhentikan sebagai mahasiswa Untirta pada tanggal 4 Juli 2023. Hal ini membuktikan bahwa Untirta betul mengawal kasus ini sampai dengan selesai di pengadilan walaupun pada tingkat Universitas sudah selesai.

c. Pembangunan Kembali (*Rebuild*)

- 1) Kompensasi (*Compensation*). Strategi kompensasi (*compensation*) dilakukan oleh Humas Untirta dengan memberikan kompensasi kepada korban. Kompensasi yang diberikan berupa layanan psikologis, layanan medis, layanan hukum dan layanan kerohanian. Semua kompensasi yang diberikan oleh Untirta ini bertujuan agar korban merasa kuat atas apa yang ia alami.
- 2) Meminta Maaf (*Apology*). Strategi permintaan maaf (*apology*) tidak dilakukan oleh Humas Untirta yang menilai bahwa permintaan maaf tidak diperlukan karena krisis bukan disebabkan oleh pihaknya. Mereka menilai bahwa yang diinginkan oleh publik saat krisis bukanlah permintaan maaf akan tetapi pemberhentian tetap sebagai mahasiswa terhadap pelaku. Hasil akhir berupa pemecatan terhadap pelaku dari Untirta bukanlah bentuk permintaan maaf akan tetapi keputusan ini ditetapkan berdasarkan rekomendasi yang diusulkan oleh Satgas PPKS Untirta sesuai dengan Permendikbud Nomor 30 Tahun 2021. Pencabutan Status Kemahasiswaan Alwi Husein Maolana dinilai menjadi langkah yang tepat sebagai bukti keseriusan Untirta menolak tindak kekerasan seksual di lingkungan kampus, sekaligus menjadi pembelajaran dan peringatan bagi sivitas akademika dan masyarakat pada umumnya agar kejadian serupa tidak terulang dimasa yang akan datang.. Hal ini dapat dibuktikan dengan respon positif yang diberikan oleh warganet dalam unggahan @untirta_official tertanggal 4 Juli 2023 tentang pemberhentian tetap pelaku.

2. Strategi Respon Krisis Sekunder (*Secondary Crisis Response Strategy*)

a. Penguatan (*Bolstering*)

- 1) Peningat (*Reminder*). Strategi peningat (*reminder*) dilakukan oleh Humas Untirta. Strategi ini bertujuan untuk memberi tahu *stakeholder* atau publik tentang prestasi organisasi. Unggahan tersebut dapat dilihat dalam rentang waktu penanganan krisis dimulai pada tanggal 24 Juni sampai dengan 4 Juli 2023. Dalam kurung waktu tersebut terdapat 3 unggahan mengenai prestasi yang diterima Untirta. Pada tanggal 27 Juni Instagram @Untirta_official mengunggah foto yang menginformasikan bahwa Untirta sukses meraih Alokasi Bantuan Pendanaan Matching Fund (BOPTN Penelitian) Tahun 2023 Program Pendidikan Tinggi Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Riset, dan Teknologi. Selanjutnya, pada tanggal 29 Juni Instagram @Untirta_official mengunggah foto yang menginformasikan bahwa Untirta mengikuti ajang internasional bergengsi Shell Eco-Marathon Asia di Sirkuit Mandalika. Serta pada tanggal 1 Juli 2023, Instagram @Untirta_official mengunggah foto yang menginformasikan bahwa Untirta berhasil menempati peringkat ke-32 se-Indonesia (Naik 10 Peringkat dari tahun lalu di peringkat ke-42) berdasarkan Scimago Institutions Rankings. Akan tetapi jika dilihat dalam kolom komentar, unggahan tersebut tidak mendapatkan respon positif dari warganet. Unggahan mengenai prestasi yang diraih Untirta tersebut tetap mendapatkan komentar yang menyinggung tentang penanganan kasus *revengeporn*. Publik terlihat masih mendesak Untirta untuk segera memberhentikan status kemahasiswaan pelaku.
- 2) Memuji (*Ingratiation*). Strategi memuji (*ingratiation*) tidak dilakukan oleh Humas Untirta. Hal ini dibuktikan dengan tidak adanya pujian dan ungkapan terimakasih yang diberikan kepada stakeholder atas bantuan mereka selama krisis. Seperti yang telah diketahui ada banyak pihak yang membantu selama krisis berlangsung diantaranya ialah: Tim Satgas PPKS Untirta, Wakil Rektor I, Tim Konsultan Hukum Untirta, Rektor, Fakultas dan Kepolisian. Berdasarkan hasil studi dokumentasi, strategi memuji ini hanya dilakukan oleh Ketua Satgas PPKS Untirta. Dalam laman kompas.com beliau berterimakasih kepada Rektor Untirta yang sudah sangat mendukung langkah penanganan kasus *revengeporn*.
- 3) Korban (*Victimage*). Untuk strategi respon krisis sekunder berupa korban (*victimage*) tidak dilakukan oleh Humas Untirta. Hal ini dibuktikan dengan tidak adanya pernyataan resmi di release atau di media massa yang menjelaskan kepada stakeholder bahwa organisasi juga termasuk korban dari krisis yang ada.

KESIMPULAN

Strategi penolakan (*deny*) tidak dilakukan oleh humas untirta dalam penananan krisis ini. Strategi pengurangan (*diminish*) dilakukan oleh humas untirta dengan menggunakan taktik justifikasi (*justification*). Taktik ini dilakukan dengan beberapa cara, diantaranya ialah: membuat press conference bersama Satgas PPKS Untirta di akun Instagram @Untirta_official, membuat pernyataan resmi di media massa terkait penanganan kasus, mengunggah kabar foto yang mendeskripsikan bahwa pelaku dikenakan sanksi akademik berat berupa pemberhentian tetap sebagai mahasiswa Untirta, serta mengunggah foto dalam akun Instagram @Untirta_official yang mendeskripsikan bahwa pihak Untirta tetapterus mendampingi korban di Pengadilan Negeri walaupun perkara ditingkat Universitas sudah selesai. Strategi pembangunan kembali (*rebuild*) dilakukan oleh humas untirta dengan menggunakan taktik kompensasi (*compensation*). Kompensasi yang diberikan berupa layanan psikologi, layanan medis, layanan hukum serta layanan kerohanian. Strategi penguatan (*Bolstering*) dilakukan oleh humas untirta dalam penanganan krisis dengan menggunakan taktik peningat (*reminder*)

berupa mengunggah beberapa foto yang mendeskripsikan bahwa Untirta adalah kampus yang berprestasi. Unggahan tersebut dimuat dalam akun Instagram @Untirta_official. Unggahan pertama menginformasikan bahwa Untirta sukses meraih Alokasi Bantuan Pendanaan Matching Fund (BOPTN Penelitian) Tahun 2023 Program Pendidikan Tinggi Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Riset, dan Teknologi. Unggahan kedua menginformasikan bahwa Untirta mengikuti ajang internasional bergengsi Shell Eco-Marathon Asia di Sirkuit Mandalika. Serta unggahan ketiga menginformasikan bahwa Untirta berhasil menempati peringkat ke-32 se-Indonesia (Naik 10 Peringkat dari tahun lalu di peringkat ke-42) berdasarkan Scimago Institutions Rankings.

Saran: Untirta diharapkan dapat melakukan analisis yang lebih mendalam terhadap pemanfaatan media sosial korporat sebagai media komunikasi krisis. dikarenakan media tersebut dapat memudahkan pemusatan informasi. Media sosial dinilai lebih efektif serta efisien serta mampu menampung respon publik terhadap komunikasi krisis itu sendiri. Penggunaan media sosial korporat diharapkan mampu untuk memudahkan pemusatan informasi, dalam komunikasi krisis yang menunjuk kejelasan serta kecepatan akan informasi yang dibutuhkan. Mahasiswa Untirta diharapkan mampu untuk menimplementasikan nilai JAWARA "Jujur, Adil, Wibawa, Amanah, Religius, dan Akuntabel". Pengguna internet diharapkan mampu untuk cerdas dalam menyaring dan memilah informasi serta mencari kebenaran informasi yang diterima agar tidak terjebak mengkonsumsi konten negatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Amali, Muhammad Thoyib. 2019. *Strategi Komunikasi Krisis Public Relations PT. Lion Mentari Airlines dalam Merespon Kasus Kecelakaan Pesawat Lion Air JT610*. Universitas Diponegoro: Semarang.
- Ardianto, Elvinaro. 2010. *Metode Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Simbiosis Rekatama: Bandung.
- Bungin, Burhan. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif, Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*. PT. Raja Grafindo Persada Jakarta.
- Cangara, Hafied. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Consuelo. 2006. *Pengantar Metode Penelitian*. Jakarta: UIPress.
- Coombs, W. T. 2007. *Protecting Organization Reputations During a Crisis: The Development and Application of Situational Crisis Communication Theory*. Corporate Reputation Review, 10 (3), 163-176
- Coombs, W. T. 2017. *Revising Situational Crisis Communication Theory. Social Media and Crisis Communication*, Vol. 1 Hal: 21-37.
- Danial, E., dan Warsiah. 2009. *Metode Penulisan Karya Ilmiah*. Bandung: Laboratorium Pendidikan Kewarganegaraan
- Effendy, Onong Uchjana. 2009. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Erlina F. Santika, "Kekerasan Seksual Jadi Jenis yang Paling Banyak Dialami Korban Sepanjang 2022", Katadata
- Fink, Steven. 2005. *Crisis Management Planning for The Inevitable*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Iskandar, Indra, Dadang Rahmat Hidayat, dan Centurion Chandratama Priyatna. 2021. *Strategi Komunikasi krisis DPR RI menggunakan instagram menghadapi penolakan RUU Cipta Kerja*. Universitas Padjadjaran: Bandung.
- Kriyantono, R. 2014. *Teori Public Relations Perspektif Barat & Lokal: Aplikasi Penelitian dan Praktik*. Jakarta: kencana

- Kriyantono, R. 2015. *Public Relations & Krisis Management: Pendekatan Critical Public Relations Etnografi Kritis & Kualitatif*. Jakarta: Kencana
- Littlejohn, S., & Foss, K. 2014. *Teori Komunikasi*. Jakarta: Salemba Humanika
- Muhyiddin, Andi. 2022. *Strategi Polri Merespon Komunikasi Krisis Setelah Muncul #PercumaLaporPolisi*. Universitas Paramadina: Jakarta.
- Mulyana, Deddy. 2007. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Nazir, Moh. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Regester, Michael and Judy Larkin. 2003. *Risk Issues and Crisis Management in Public Relations*. New Delhi: Crest Publishing House
- Satori, Djam'an dan Aan Komariah. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sihabudin, Ahmad & Rahmi Winangsih. 2008. *Komunikasi Antar Manusia*. Serang: Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang- Undang Nomor 44 Tahun 2008 Tentang Pornografi
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 Tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga
- Vera, Nawiroh, dan Doddy Wihardi. *"Jagongan" Sebagai Bentuk Komunikasi Sosial Pada Masyarakat Solo dan Manfaatnya Bagi Pembangunan Daerah*. Universitas Budi Luhur: Jakarta.