

## ABSTRAK

Fauzi 2017: *Peran dan Strategi Humas IKIP PGRI Jember dalam menghadapi krisis.*

*Public Relations* atau humas merupakan kegiatan komunikasi, yang mempunyai ciri tertentu karena berada dalam konteks tertentu, yakni, konteks organisasi. peranan (tugas dan fungsi) humas tergantung atas organisasi, dimana humas itu berada, berkaitan dengan budaya organisasi (*organizational culture*). Sifat-sifat manusia yang terlibat, pejabat humas dan publik yang terlibat. Faktor-faktor internal organisasi dan faktor eksternal organisasi. Di sisi lain *Public Relations* terdapat suatu usaha untuk mewujudkan hubungan yang harmonis antara suatu badan/ perusahaan dengan publiknya. *Public Relations* merupakan fungsi manajemen yakni suatu aktivitas untuk membina dan memelihara sikap budi yang menyenangkan bagi suatu lembaga atau perusahaan di suatu pihak dengan publik di pihak lain.

Fokus masalah yang diteliti dalam skripsi ini adalah: 1) Apa krisis yang dihadapi oleh IKIP PGRI Jember. 2) Bagaimana peran dan strategi Humas IKIP PGRI Jember dalam membangun kepercayaan publik internal dan eksternal setelah terjadi krisis.

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah : 1) Untuk mengetahui apa krisis yang dihadapi oleh IKIP PGRI Jember. 2) Untuk mengetahui Bagaimana peran dan strategi humas IKIP PGRI Jember dalam membangun kepercayaan publik internal dan eksternal setelah terjadi krisis.

Penelitian ini menggunakan analisis pendekatan kualitatif deskriptif, menganalisis tentang bagaimana peran dan strategi humas IKIP PGRI Jember dalam menghadapi krisis sedangkan untuk teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi, dalam penelitian ini memperoleh kesimpulan: Peran dan strategi Humas IKIP PGRI Jember dalam menghadapi krisis ialah yang *pertama*, secara internal kampus berkoordinasi dengan rektorat dan fakultas untuk mengatasi persoalan rasio dosen, yaitu dengan cara rekrutmen dosen, humas juga berperan serta untuk menjadi komunikator antara pihak rektorat dan fakultas. Yang *kedua* secara eksternal kampus, humas IKIP PGRI Jember bekerja sama dengan berbagai media elektronik dan cetak untuk menginformasikan langkah-langkah yang dilakukan dalam upaya pengaktifan kembali IKIP PGRI Jember, humas juga berperan serta sebagai penyambung lidah antara pihak internal dengan external. Humas juga melakukan beberapa strategi antara lain: 1. Penguatan kelembagaan. 2. Penguatan akademik. 3. Penguatan kemahasiswaan.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan hubungan masyarakat (humas) di Indonesia cukup menggembirakan. Hal ini dapat dilihat dengan semakin banyaknya lembaga atau perusahaan yang menempatkan bidang humas dalam struktur organisasinya. Ini berarti, keberadaan humas semakin diakui atau mendapat tempat dalam suatu lembaga atau perusahaan. Pentingnya keberadaan humas dalam sebuah organisasi atau perusahaan terus meningkat pemahamannya, keberadaan humas yang berfungsi sebagai mediator yang menjembatani kepentingan organisasi atau perusahaan dengan masyarakat atau publiknya.

Terlebih dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat dalam hal penyampaian pesan atau memenuhi kebutuhan akan sebuah informasi berdampak pada kritisnya pola pikir masyarakat pada umumnya. Sadar akan kondisi ini sebuah institusi atau organisasi dituntut untuk lebih peka dan kreatif terhadap pengelolaan informasi kepada masyarakat. Informasi atau pesan yang disampaikan suatu instansi sematama tatidak hanya bersifat *monotone* atau hanya itu-itu saja melaikan suatu pesan yang lebih berfariasi dan banyak unsur mendidik (pendidikan), serta lebih mendorong pola pikir masyarakat ke arah positif.

Peran dari humas sangatlah penting dalam kasus ini, disamping fungsi humas sebagai jembatan komunikasi antara instansi dengan publiknya humas

juga dituntut untuk menjalankan peranannya sebagai pihak yang “memadamkan” permasalahan dan membina hubungan baik dengan pada stakeholder internal maupun eksternal. Mengingat kekuatan dari media massa sangat besar dalam penyebaran informasi maupun pesan, pers mampu membentuk opini khalayak dengan sifat persebarannya yang serempak atau mampu menjangkau hingga ratusan juta orang dalam sekali pemberitaan<sup>1</sup>.

*Public Relations* atau humas merupakan kegiatan komunikasi, yang mempunyai ciri tertentu karena berada dalam konteks tertentu, yakni organisasi. Jadi peranan (tugas dan fungsi) humas tergantung atas organisasi dimana humas itu berada, berkaitan dengan budaya organisasi (*organizational culture*), sifat-sifat manusia yang terlibat, pejabat humas dan publik yang terlibat, faktor internal organisasi dan faktor eksternal organisasi.

Sebagaimana yang telah dijabarkan oleh Minan Jauhari dalam bukunya *Public Relations membangun citra dengan komunikasi* bahwasanya di dalam *Public Relations* terdapat suatu usaha untuk mewujudkan hubungan yang harmonis antara suatu badan/ perusahaan dengan publiknya. *Public Relations* merupakan fungsi manajemen yakni suatu aktivitas untuk membina dan memelihara sikap budi yang menyenangkan bagi suatu lembaga atau perusahaan di suatu pihak dengan publik di pihak lain.<sup>2</sup>

Tidak sedikit mahasiswa komunikasi yang belum mengerti bahwa pekerjaan sebagai *Public Relations* (PR) atau Humas hanya berurusan

---

<sup>1</sup> Dedy Riadin Saputro, program studi Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2009 (Diakses pada Selasa 10 Mei 16 Pukul 12:54:50 pdf)

<sup>2</sup>Minan jauhari, *Public Relations Membangun Citra Dengan Komunikasi*, (jember: STAIN Press), 13

bagaimana meningkatkan citra positif lembaga atau bagaimana menjaga identitas sebagai produk.

Humas adalah fungsi manajemen yang berkelanjutan dan terarah lewat mana organisasi dan lembaga umum maupun pribadi, berusaha menanamkan dan mempertahankan pengertian, simpati, dan dukungan orang-orang yang mereka inginkan, dengan menilai pendapat umum disekitar mereka sendiri, untuk kemudian dihubungkan sejauh mungkin dengan karsa dan tingkah lakunya, untuk mencapai kerjasama lebih produktif dan lebih efisien untuk memenuhi kepentingan mereka bersama dengan suatu informasi yang direncanakan dan disebar luaskan.

Adapun krisis kehumasan dapat dilihat dari sudut pandang: *Pertama*, sudut pandang keorganisasian krisis kehumasan mengalami krisis ketika sebagai institusi di dalam organisasi tidak lagi mampu menjalankan fungsi kehumasan secara efektif. Fungsi tersebut dibagi menjadi dua yang bersifat ganda, yakni fungsi petunjuk dan sekaligus fungsi eksekutif, manakala institusi humas, tidak mampu lagi memproduksi informasi yang merupakan potret keberadaan organisasi, maka fungsi humas dapat dikatakan gagal. Mestinya institusi humas merupakan penyedia informasi utama bagi khalayak yang ingin mengetahui seluk beluk, serta rasa yang berkembang. Apabila humas sebagai institusi tidak menjadikannya, maka khalayak akan mencari informasi dan sumber yang lain.

Humas bukan saja sekedar katalisator organisasi dalam memacu organisasi tetapi tidak ikut bereaksi. Humas adalah urusan dari keseluruhan

komposisi yang ada. Sehingga jika terjadi krisis maka merupakan bagian dari tanggung jawab humas tersebut. Tetapi banyak orang menyadari hal ini, sehingga memposisikan humas sebagai bagian dari organisasi yang berdiri sendiri, hidup sendiri, malahan tidak diberi akses untuk berhubungan dengan yang lain. Top manajer seringkali melihat atau memposisikan humas sekedar instrumen, atau alat bagi organisasi bahkan individu-individu pemilik kehumasan untuk menjaga status quo. Keadaan semacam ini mengakibatkan kefatalan ganda, yakni: di satu sisi institusi humas menjadi “buta”(tidak mengetahui) perkembangan yang terjadi dalam lingkungan internalnya, di sisi lain humas tidak mampu mengembangkan kemampuan “analisis kritis”nya karena terpaksa (dipaksa keadaan) untuk bersikap ABS (Asal Bapak Senang).

*Kedua*, sudut pencitraan, citra adalah kesan organisasi yang berkembang dalam benak orang lain atau publik. Citra positif akan diikuti dengan simpati, dan sebaliknya citra negatif akan diikuti antipati serta apriori. Karena itu, tugas utama humas adalah membangun citra positif tersebut sekuat-kuatnya.

*Tiga*, sudut pandang fungsi dan tugas humas itu sendiri, pada tahun 1990-an menurut IPRA (Internasional *Public Relations Association*), tercatat sekitar 1,2 juta *Public Relations* profesional, baik yang bergerak dalam organisasi atau perusahaan, pemerintah, maupun pendidikan.

*Public Relations* sangat penting bagi sebuah organisasi, karena aktifitasnya dapat menjadi wahana integrasi internal, menjembatani saling

pengertian anggota komunitas, sehingga menimbulkan loyalitas pada kalangan karyawan dan memperkuat etos kerja dikalangan manajer papan atas.<sup>3</sup>

Di sisi lain, saat ini sudah banyak lembaga konsultan yang memberikan nasehat untuk mengatasi krisis hubungan perusahaan dengan media. Misalnya, sebuah perusahaan atau lembaga yang sedang dilanda musibah dan merusak citra lembaga itu di mata masyarakat. Umumnya, mereka meminta nasehat dari lembaga konsultan tersebut tentang apa yang harus dilakukannya. Perusahaan tersebut cukup menyediakan sekian ratus juta rupiah untuk melakukan kampanye PR. Lambat laun krisis itu selesai.<sup>4</sup>

Mengacu dari beberapa sudut pandang krisis kehumasan yang ada maka dapat dilihat bahwa krisis yang dialami oleh lembaga pendidikan IKIP PGRI Jember tergolong dalam krisis kehumasan keorganisasian atau kelembagaan yang mana dalam suatu lembaga tidak bisa menjalankan fungsi kelembagaan yang ada secara efektif, dalam hal ini krisis yang terjadi di IKIP PGRI Jember adalah mengenai jumlah rasio dosen dan mahasiswa yang tidak seimbang, serta dari segi administrasi dalam suatu lembaga tidak tertata dengan semestinya hingga timbul yang namanya krisis dalam suatu lembaga tersebut.

Sebagaimana krisis yang dialami oleh kampus IKIP PGRI Jember publik sudah banyak memberitakan terkait kasus pembekuan IKIP PGRI Jember dengan permasalahan yang dialami IKIP itu sendiri yaitu akibat tidak seimbangnya jumlah rasio dosen dengan mahasiswanya yang melatar

---

<sup>3</sup>Redi Panuju, *Krisis Public Relations*,(yogyakarta: PUSTAKA BELAJAR, 2002) 3-7

<sup>4</sup>Nurudin, *Hubungan Media Konsep Dan Aplikasi*,(Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008) 1

belakangi kampus IKIP PGRI Jember dinonaktifkan oleh Kementristek Dikti selama 1 tahun terakhir.

Sejak desember 2014 kampus IKIP PGRI Jember dinonaktifkan karena rasio dosen dan mahasiswa tidak seimbang yakni satu dosen dibanding tiga ratus mahasiswa (1:300), sehingga berbagai upaya dilakukan pihak rektorat untuk mengaktifkan kembali kampus yang berada di Jalan Jawa Jember, sedangkan jumlah mahasiswa yang awalnya mencapai 13.000 orang, namun setelah dilakukan databetase mahasiswa yang sudah tidak aktif selama dua semester, maka jumlah mahasiswa berkurang menjadi 7.743 orang. Selain itu guna menunjang manajemen rasio kampus, pihak kampus melakukan rekrutmen dosen sebanyak 93 orang selama setahun terakhir selama masa penonaktifan IKIP PGRI Jember, sehingga total dosen saat ini mencapai 173 orang, dari jumlah sebelumnya sebanyak 80 orang.

Setelah dilakukan perekrutmen dosen besar-besaran, maka ada perubahan manajemen rasio yakni satu dosen dibanding 42 mahasiswa (1:42), sehingga memenuhi standar yang ditentukan oleh kementristek dikti, selama kampus nonaktif, kampus IKIP PGRI Jember tidak bisa melakukan penerimaan mahasiswa baru tahun ajaran 2015/2016 untuk seluruh program studi dan program beasiswa dan mahasiswa juga tidak dapat selama setahun terakhir. Setelah berbagai usaha yang dilakukan oleh pihak kampus IKIP PGRI Jember, akhirnya kampus IKIP PGRI Jember statusnya kembali aktif sejak 8 Desember 2015. Pengaktifan kampus IKIP PGRI Jember disambut sukacita oleh civitas akademika kampus setempat, sehingga sejumlah dosen,

mahasiswa, dan karyawan melakukan aksi cukur gundul bersama usai Rektor Fadil Djamali menggelar jumpa pers diaktifkan kembali kampus IKIP PGRI Jember.<sup>5</sup>

Oleh karena itu yang menjadi alasan peneliti untuk tertarik melakukan penelitian di kampus IKIP PGRI Jember ialah karena berbagai fenomena yang terjadi di kampus IKIP PGRI Jember yang diantaranya pembekuan kampus/ penonaktifan kampus IKIP PGRI Jember, upaya Humas IKIP PGRI Jember dalam mengembalikan kembali kepercayaan publik dan stake holder lainnya sangatlah menarik untuk diteliti, bagaimana peran dan strategi Humas IKIP PGRI Jember pada waktu itu dalam menghadapi pembekuan kampus IKIP PGRI Jember.

## **B. Fokus Penelitian**

Perumusan masalah dalam penelitian kualitatif disebut dengan istilah fokus penelitian. Bagian ini mencantumkan semua fokus permasalahan yang akan dicari jawabannya melalui proses penelitian<sup>6</sup>. Adapun fokus penelitiannya adalah:

1. Apa krisis yang dihadapi oleh IKIP PGRI Jember ?
2. Bagaimana peran dan strategi Humas IKIP PGRI Jember dalam membangun kepercayaan publik internal dan eksternal setelah terjadi krisis?

---

<sup>5</sup>Kementristek Dikti aktifkan kembali IKIP PGRI Jember- ANTARA News Jawa Timur.com

<sup>6</sup>Tim penyusun IAIN Jember, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, ( Jember: IAIN Jember Press, 2015), 44



### C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian harus mengacu kepada masalah-masalah yang telah dirumuskan sebelumnya<sup>7</sup>. Maka dari itu, skripsi ini mempunyai tujuan seperti berikut:

#### 1. Tujuan Umum

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan apa krisis yang dihadapi oleh IKIP PGRI Jember.
2. Untuk mendeskripsikan peran dan strategi humas IKIP PGRI Jember dalam membangun kepercayaan publik internal dan eksternal setelah terjadi krisis.

### D. Manfaat Penelitian

Mafaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian<sup>8</sup>. Adapun manfaat dari kegiatan penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Bagi Penulis

- a. Penelitian ini digunakan untuk melengkapi syarat memperoleh gelar sarjana di Fakultas Dakwah Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI).

---

<sup>7</sup>Ibid, 45

<sup>8</sup>Ibid, 45

- b. Sebagai langkah awal dalam mengembangkan ilmu yang diperoleh di perguruan tinggi selama ini.
- c. Menambah wawasan pengetahuan dan pengalaman tentang penelitian dan penulisan karya ilmiah ini sebagai bekal untuk mengadakan penelitian atau perbaikan di masa yang akan datang.

## **2. Bagi Humas IAIN Jember**

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi serta dapat dijadikan bahan pertimbangan dan acuan bagi Humas IAIN Jember.
- b. Sebagai salah satu informasi yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dan acuan bagi Humas IAIN Jember dalam hal menghadapi krisis.

## **3. Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam bidang ilmu komunikasi khususnya dibidang peranan humas dalam suatulembagaperguruantinggi.

## **4. Bagi Kampus IAIN Jember**

- a. Diharapkan penelitian ini dapat memperluas khazanah keilmuan dan sebagai referensi serta pertimbangan bagi penelitian yang lebih lanjut, menambah kajian yang sama ataupun yang berkaitan dengan penelitian ini.

- b. Penelitian ini diupayakan dapat memberikan kontribusi dalam menambah nuansa dilingkungan kampus IAIN Jember dalam hal krisis.

## 5. Bagi Masyarakat

- a. Manfaat penelitian ini bagi pembaca dapat pengetahuan baru khususnya dalam bidang *Public Relation* sehingga dapat berkomunikasi dengan baik.
- b. Dari hasil penelitian diharapkan sebagai bahan informasi aktual bagi masyarakat tentang pentingnya *Public Relation* sebagai pusat informasi lembaga perguruan tinggi.
- c. Sebagai referensi ilmu pengetahuan sehingga masyarakat menyadari akan pentingnya *Public Relation*.

## E. Definisi Istilah

Definisi istilah berisi tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik peran peneliti didalam judul penelitian. Tujuannya agar tidak terjadi kesalah pahaman terhadap makna istilah sebagaimana dimaksud oleh peneliti<sup>9</sup>. Maka dari itu peneliti akan menguraikan secara singkat dan jelas sebagai berikut:

---

<sup>9</sup>Ibid, 45

## 1. Peran dan Strategi

Peranan bersinonim dengan 'pengaruh'. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, 'pengaruh' berarti "daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang."<sup>10</sup> Jika dikaitkan dengan sesuatu yang bersifat kolektif di dalam masyarakat, maka pengaruh adalah "daya yang ada atau timbul dari organisasi yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan masyarakat. Makna peranan secara implisit menunjukkan kekuatan. Kekuatan tersebut berlaku baik secara internal maupun eksternal terhadap individu atau kelompok yang menjalankan peranan tersebut.

Secara umum, pengertian peranan adalah kehadiran di dalam menentukan suatu proses keberlangsungan.<sup>11</sup> Sementara itu, Alvin L. Bertrand, seperti dikutip oleh Soleman B. Taneko menyebutkan bahwa: "Yang dimaksud dengan peran adalah pola tingkah laku yang diharapkan dari seseorang yang memegang status atau kedudukan tertentu".<sup>12</sup>

Hal tersebut senada dengan yang dikatakan oleh Margono Slamet, yang mendefinisikan peranan sebagai "sesuatu perilaku yang dilaksanakan oleh seseorang yang menempati suatu posisi dalam masyarakat. Sedangkan Astrid S. Susanto (1979:94) menyatakan bahwa peranan

---

<sup>10</sup>Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka 1998), 667

<sup>11</sup>Badan, Awank, *Perspektif dalam Psikologi Sosial*, (Jakarta: Bina Rupa Aksara, 1990), 2.

<sup>12</sup>Soleman B. Taneko, *Hukum Adat: Suatu Pengantar Awal dan Prediksi Masa Depan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1986), 23.

adalah dinamisasi dari statis ataupun penggunaan dari pihak dan kewajiban atau disebut subyektif.<sup>13</sup>

Dalam Kamus Bahasa Inggris, peranan (role) dimaknai sebagai tugas atau pemberian tugas kepada seseorang atau sekumpulan orang.<sup>14</sup> Dari beberapa pengertian ‘peranan’ di atas, dalam penelitian ini peranan didefinisikan sebagai aktifitas yang diharapkan dari suatu kegiatan, yang menentukan suatu proses keberlangsungan.<sup>15</sup>

Peran didefinisikan sebagai harapan-harapan yang diorganisasi terkait dengan konteks interaksi tertentu yang membentuk orientasi motivasional individu terhadap yang lain. Melalui pola-pola kultural, cetak biru, atau contoh perilaku ini orang belajar *siapa* mereka di depan orang lain dan bagaimana mereka harus bertindak terhadap orang lain.<sup>16</sup>

Pengertian peran dalam penelitian ini yaitu peran Humas IKIP PGRI Jember dalam menyelesaikan krisis pembekuan atau penonaktifan kampus IKIP PGRI Jember.

## 2. Humas atau *Public Relations*

Menurut Dr. Rex Harlow dalam bukunya yang berjudul: *A Model For Public Relation Education For Professional Practices*, menyatakan bahwa definisi dari *Public Relation* adalah fungsi manajemen yang khas dan mendukung pembinaan, pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya, menyangkut aktifitas komunikasi

<sup>13</sup>Ibid., 23

<sup>14</sup>John M. Echlos, *Kamus Inggris Indonesia*,(Jakarta: P.T. Gramedia, 2000), 489.

<sup>15</sup><http://www.landasanteori.com/2015/10/pengertian-peranan-definisi-menurut.html>, minggu 25 April 2016. Jam 13:05

<sup>16</sup><http://jurnal.untad.ac.id> (15-10-16), jam 16:14.

pengertian penerimaan dan kerja sama, melibatkan manajemen dalam menghadapi persoalan atau permasalahan, membantu manajemen untuk mampu menanggapi opini publik, mendukung manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif, bertindak sebagai sistem peringatan dini dalam mengantisipasi kecenderungan penggunaan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama.

Sedangkan menurut *The Statemen Of Mexico*, Definisi tersebut berbunyi : Praktik *Public Relation* merupakan seni dan ilmu pengetahuan sosial yang dapat dipergunakan untuk menganalisis kecenderungan, memprediksi konsekuensi-konsekuensinya, menasehati para pemimpin organisasi, dan melaksanakan program yang terencana mengenai kegiatan-kegiatan yang melayani, baik untuk kepentingan organisasi maupun kepentingan publik atau umum.<sup>17</sup>

### 3. Krisis

Dalam kamus besar bahasa indonesia kata krisis mempunyai arti:

1) keadaan yang berbahaya (dalam menderita sakit); parah sekali; 2) keadaan yang genting; kemelut;3) keadaan suram (tentang Ekonomi, Moral, dan sebagainya)<sup>18</sup>. Secara definisi lain kata krisis ialah situasi yang merupakan titik balik (*turning point*) yang dapat membuat sesuatu tambah baik atau tambah buruk. Jika dipandang dari kaca mata bisnis atau krisis akan menimbulkan hal-hal seperti berikut: intensitas

<sup>17</sup>Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi*, ( jakarta, PT. RajaGrafindo Persada, 2008), 16-17

<sup>18</sup>Ebta Setiawan. KBBI Offline Versi 1, 1 (2010)

permasalahan akan bertambah. Namun yang dimaksud krisis dalam penelitian disini ialah permasalahan yang dihadapi oleh suatu lembaga perguruan tinggi yang mengalami fase krisis penonaktifan atau pembekuan kampus yang mana dialami oleh kampus IKIP PGRI Jember. Jadi peran kehumasan di lembaga perguruan tinggi dinilai sangat penting, peran tersebut akan terlihat nyata ketika sekolah mengalami fase krisis. Semua organisasi termasuk lembaga pendidikan perguruan tinggi rentan terhadap krisis, seluruh institusi yang berhubungan dengan masyarakat harus peka dan paham mengenai krisis. Sementara untuk penanganan krisis yang terjadi di suatu lembaga haruslah melibatkan seluruh pemangku kepentingan dari ciftas akademika<sup>19</sup>.

#### **F. Sistematika Pembahasan**

Agar penulisan ini dapat terarah dengan baik dan sistematis. Diperlukan sistem penulisan yang baik dan ilmiah, dimana peneliti akan menguraikan tulisan ini dengan sistematis, keseluruhan isi yang terkandung dalam skripsi ini.

Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup. Format penulisan sistematika pembahasan adalah dalam bentuk deskriptif naratif. Adapun gambaran sistematika pembahasan dalam skripsi ini sebagai berikut:

---

<sup>19</sup><http://m.kompasiana.com/ginahermawan/menejemenpendidikantinggi.net.html>, diakses tgl 8 juni 2016

Bab pertama Pendahuluan, terdiri atas latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, serta sistematika pembahasan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan kerangka dari skripsi ini.

Bab kedua kajian kepustakaan, terdiri atas penelitian terdahulu dan kajian teori.

Bab ketiga, pada bab ini menjabarkan tentang metode penelitian, terdiri atas pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, tahap-tahap penelitian.

Bab ke empat, berisi tentang penyajian data dan Analisis, terdiri atas gambaran objek penelitian, penyajian data dan analisis, pembahasan dan temuan.

Bab kelima penutup serta kesimpulan dan Saran, terdiri atas kesimpulan, dan saran. Kesimpulan merupakan ringkasan dari jawaban permasalahan yang dijabarkan atau diuraikan pada bab sebelumnya. Sedangkan saran adalah solusi yang dapat diberikan guna mengatasi permasalahan yang ada, nantinya saran tersebut diharapkan dapat membangun atau menjadi pandangan bagi para pembaca maupun bagi penyusun-penyusun yang lain dalam hal ini mengembangkan penulisan dalam bentuk yang sama. Kemudian nantinya akan diakhiri dengan daftar pustaka dan beberapa lampiran-lampiran sebagai kelengkapan data.



## BAB II

### KAJIAN KEPUSTAKAAN

#### A. Kajian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau yang belum terpublikasikan (skripsi, tesis, disertai dengan sebagainya). Dengan melakukan langkah ini, maka akan dapat dilihat sampai sejauh mana orisinalitas dan posisi penelitian yang hendak dilakukan.<sup>20</sup>

Berbicara tentang strategi humas, tentulah banyak yang sudah mengkaji terlebih dahulu. Oleh karena itu penelitian yang berjudul “Peran dan Strategi Humas IKIP PGRI Jember dalam menghadapi krisis” tidaklah terlepas dari penelitian-penelitian terdahulu, diantaranya:

1. Penelitian yang telah dilakukan oleh Imroatus Shalihah mahasiswa IAIN Jember tahun 2013, dengan judul “ Kinerja Humas Taman Kanak-Kanak Wijaya Kusuma II Dalam Meningkatkan Citra Publik Di Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo Tahun Pelajaran 2012/2013.

Penelitian tersebut menggunakan metode kualitatif.

Sedangkan keabsahan data yang digunakan yaitu menggunakan

---

<sup>20</sup>Tim penyusun IAIN Jember, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jember: IAIN Jember Press, 2015), 64

Validitas dan *Triangulasi* Sumber. Kesimpulan dari penelitian tersebut adalah secara umum kinerja Humas Taman Kanak-Kanak Wijaya Kusuma II Dalam Meningkatkan Citra Publik Di Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo Tahun pelajaran 2012/2013 sudah berjalan dengan kinerja Humas yaitu, perencanaan, komunikasi dan evaluasi. Dalam komunikasi tidak berjalan maksimal.<sup>21</sup>

Penelitian diatas memiliki kesamaan dan juga perbedaan dengan penelitian yang akan diteliti ini. Kesamaannya adalah sama-sama mengkaji tentang Humas dalam membangun citra publik dan sama-sama menggunakan penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaan yang sangat mencolok adalah titik fokus penelitiannya yaitu Kinerja Humas Taman Kanak-kanak Wilayah Kusuma II Dalam Meningkatkan Citra Publik Di Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo. Hal ini sangat berbeda dengan penelitian peneliti yang titik fokusnya adalah Peran dan Strategi Humas IKIP PGRI Jember Dalam Menghadapi Krisis.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Reynaldi Maulana yang berjudul “Strategi *Media Relations* Humas Pemerintah Provinsi Banten”(Studi Deskriptif Pada Biro Humas Protokol Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Banten)”.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan teknik pengumpulan datanya menggunakan

<sup>21</sup>Skripsi Imroatus Shalihah, 2013, Kinerja Humas Taman Kanak-kanak Wijaya Kusuma II Dalam Meningkatkan Citra Publik Di Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo Tahun Pelajaran 2012/2013, Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah. IAIN Jember

wawancara dengan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini memperoleh hasil bahwa Humas Pemerintah Provinsi Banten Dalam Mengelola Relasi Dengan Media Massa, melakukannya dengan memberikan informasi, memberikan fasilitas *Press Room*, membangun hubungan dengan wartawan, dan membuat buku saku yang didalamnya terdapat daftar media dan daftar petugas kehumasan pada tiap-tiap SKDP. Humas telah mengembangkan strategi dengan cara menggunakan berbagai macam media yaitu media cetak, media elektronik, dan internet. Selain itu humas juga selalu membangun dan memelihara kontak dengan media dengan cara melakukan pertemuan dengan media, memberikan fasilitas kepada media melakukan kerjasama dan juga memberikan informasi yang merata kepada semua media. Humas juga mengembangkan jaringan, dalam mengembangkan jaringan humas melakukannya dengan organisasi kehumasan, Bokohumas dan juga organisasi kewartawanan. Dengan melakukan hubungan tersebut humas bisa mendapatkan informasi yang terbaru mengenai kehumasan dan juga mengenai media yang selalu berkembang di provinsi banten<sup>22</sup>.

Penelitian di atas memiliki kesamaan dan juga perbedaan dengan penelitian yang akan diteliti. Kesamaannya adalah sama-sama mengkaji tentang peran dan strategi humas dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya

---

<sup>22</sup>Skripsi Reynaldi Maulana, Strategi Media Relations Humas Pemerintah Provinsi Banten (Semarang-Banten: konsentrasi ilmu humas program studi ilmu komunikasi fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas sultan ageng tirtayasa, 2010)

terletak pada fokus penelitian yaitu Strategi *Media Relations* Humas Pemerintah Provinsi Banten. Hal ini sangat berbeda dengan penelitian peneliti yang titik fokusnya adalah Peran Dan Strategi Humas IKIP PGRI Jember Dalam Menghadapi Krisis.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Mertylina Yoga Pradhani Rochminta Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada tahun 2014 yang berjudul “Peran Public Relations Dalam Manajemen Krisis PT. Pertamina (persero) Refinery Unit IV Cilacap” ( Studi Deskriptif Kualitatif Pada Divisi Public Relations PT. Pertamina (persero) Refinery Unit IV Cilacap Dalam Peristiwa Terbakarnya Tangki Minyak Tahun 2011). Dalam penelitiannya, membahas mengenai manajemen krisis PT. Pertamina (persero) Cilacap dalam peristiwa terbakarnya tangki minyak pada tahun 2011. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode studi deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Pesamaan penelitian yang akan peneliti lakukan yaitu sama-sama mengangkat tema mengenai peran humas dalam mengatasi krisis dengan pendekatan kualitatif serta metode pengumpulan data yang menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan perbedaannya terletak pada permasalahan penelitian, subjek, objek, tujuan penelitian, dan lokasi penelitian. Permasalahan

penelitian yang akan peneliti ambil mengenai Peran Dan Strategi Humas IKIP PGRI Jember Dalam Menghadapi Krisis.<sup>23</sup>

4. Penelitian yang dilakukan oleh Laylly Shahraturhun 2014 yang berjudul “Peran Humas Dalam Mengidentifikasi Penyebab Krisis”(Studi Kasus Pemasangan Jaringan Listrik Di Perumahan Domas, Kota Salatiga Pada PT. PLN (persero) Unit Layanan Salatiga). Skripsi ini membahas mengenai peran humas dalam mengidentifikasi penyebab krisis pada PT. PLN (persero) kota salatiga. Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama mengangkat peran humas, serta metode penelitian yang digunakan. Sedangkan perbedaannya terdapat pada subjek, objek, tujuan penelitian, dan lokasi penelitian.<sup>24</sup>

Dari penjelasan beberapa penelitian di atas memang memiliki kesamaan dengan kajian tentang strategi kehumasan yakni metode penelitian dan teknik pengumpulan data. Tetapi penelitian-penelitian yang telah dilakukan tersebut memiliki perbedaan pada titik fokus bahasan. Oleh karena itu penelitian yang berjudul “Peran dan Strategi Humas IKIP PGRI Jember Dalam Menghadapi Krisis” belum pernah diteliti dan berbeda dengan penelitian terdahulu dan pastinya nanti akan memperoleh hasil penelitian yang berbeda.

<sup>23</sup>Skripsi Mertylina Yoga Pradhani Rochminta. Peran Public Relations Dalam Manajemen Krisis PT. Pertamina (persero) Refinery Unit IV Cilacap ( Studi Deskriptif Kualitatif Pada Divisi Public Relations PT. Pertamina (persero) Refinery Unit IV Cilacap Dalam Peristiwa Terbakarnya Tangki Minyak Tahun 2011). Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada tahun 2014.

<sup>24</sup>Skripsi Laylly Shahraturhun. 2014. Peran Humas Dalam Mengidentifikasi Penyebab Krisis (Studi Kasus Pemasangan Jaringan Listrik Di Perumahan Domas, Kota Salatiga Pada PT. PLN (persero) Unit Layanan Salatiga, 2014).

## B. Kajian Teori

### 1. Peran dan Strategi

Dalam kamus besar bahasa Indonesia, peran adalah bagian dari tugas utama yang harus dilaksanakan,<sup>25</sup> bagian yang dimainkan seorang pemain dan tindakan yang dilakukan oleh seorang dalam suatu peristiwa.<sup>26</sup>

Teori peran atau (Role Theory) adalah teori yang merupakan perpaduan berbagai teori, orientasi, maupun disiplin ilmu,<sup>27</sup> dalam teorinya Biddle dan Thomas peristilahan dalam teori peran terdapat empat golongan, yaitu istilah istilah yang menyangkut :

- a. Orang yang mengambil bagian dalam interaksi tersebut;
- b. Perilaku yang muncul dalam interaksi tersebut;
- c. Kedudukan orang orang dalam prilaku;
- d. Kaitan antara orang dan prilaku.<sup>28</sup>

Sedangkan Grass Mascan dan A.W.Mc.Eachern mendefinisikan peranan sebagai perangkat harapan-harapan yang dikenakan kepada individu yang mempunyai kedudukan sosial tertentu. Harapan tersebut, masih menurut David Berry, merupakan imbangan dari norma-norma di dalam masyarakat, artinya seseorang diwajibkan untuk melakukan hal-hal yang diharapkan oleh masyarakat didalam pekerjaan lainnya.<sup>29</sup>

<sup>25</sup>Departemen pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka 1998), 667.

<sup>26</sup>*Ibid.*, 751.

<sup>27</sup>Sarlito wirawan sarwono, *Teori Teori Psikologi Sosial* (jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 1995), 99-100.

<sup>28</sup>*Ibid.*, 214.

<sup>29</sup>N. Grass, W.S Massan and A.W.Mc. Eachern, *Exploration Role Analisis*, dalam David Berry, *Pokok-pokok pikiran dalam Sosiologi*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 1995), 99-100.

Peran pertama kali diambil dari dunia teater, dalam teater, seorang aktor bermain sebagai seorang tokoh tertentu dan dalam posisinya sebagai tokoh diharapkan berperilaku secara tertentu. Dengan pengertian di atas terlihat suatu gambaran bahwa yang dimaksud dengan peranan merupakan kewajiban kewajiban dan keharusan keharusan yang dilakukan seseorang, karena kedudukannya di dalam status tertentu dalam suatu masyarakat atau lingkungan dimana ia berada.

Menurut Linton, Teori Peran menggambarkan interaksi sosial dalam terminologi aktor-aktor yang bermain sesuai dengan apa yang ditetapkan oleh budaya. Sesuai dengan teori ini, harapan-harapan peran merupakan pemahaman bersama yang menuntun individu untuk berperilaku dalam kehidupan sehari-hari. Menurut teori ini, seseorang yang mempunyai peran tertentu misalnya sebagai dokter, mahasiswa, orang tua, wanita, dan lain sebagainya, diharapkan agar seseorang tadi berperilaku sesuai dengan peran tersebut. Mengapa seseorang mengobati orang lain, karena dia adalah seorang dokter. Jadi karena statusnya adalah dokter maka dia harus mengobati pasien yang datang kepadanya dan perilaku tersebut ditentukan oleh peran sosialnya.

Kemudian sosiolog yang bernama Elder membantu memperluas penggunaan teori peran dengan menggunakan pendekatan yang dinamakan "*lifecourse*" yang artinya bahwa setiap masyarakat mempunyai harapan kepada setiap anggotanya untuk mempunyai perilaku tertentu sesuai dengan kategori-kategori usia yang berlaku dalam masyarakat tersebut.

Contohnya, sebagian besar warga Amerika Serikat akan menjadi murid sekolah ketika berusia empat atau lima tahun, menjadi peserta pemilu pada usia delapan belas tahun, bekerja pada usia tujuh belas tahun, mempunyai istri/suami pada usia dua puluh tujuh, pensiun pada usia enam puluh tahun. Di Indonesia berbeda, usia sekolah dimulai sejak usia tujuh tahun, punya pasangan hidup sudah bisa sejak usia tujuh belas tahun, dan pensiun pada usia lima puluh lima tahun. Urutan tadi dinamakan “tahap usia” (*age grading*). Dalam masyarakat kontemporer kehidupan manusia dibagi ke dalam masa kanak-kanak, masa remaja, masa dewasa, dan masa tua, di mana setiap masa mempunyai bermacam-macam pembagian lagi.<sup>30</sup>

## 2. Kajian Teori Tentang Peran Humas

Istilah *Public Relations* tentulah banyak mengandung pengertian, seperti yang diungkapkan oleh *The First World Forum Of Public Relations* mendefinisikan bahwa *Public Relations* adalah seni dan ilmu pengetahuan mengenai proses menganalisis trend, memprediksi konsekuensi-konsekuensinya, memberikan konseling kepada pimpinan organisasi, dan mengimplementasikan program yang terencana yang akan melayani kepentingan organisasi dan publik.

Aktifitas *Public Relations* sehari-hari adalah menyelenggarakan komunikasi timbal balik (*Two Way Communications*) antara perusahaan atau suatu lembaga dengan pihak publik yang bertujuan untuk menciptakan saling pengertian dan dukungan bagi tercapainya suatu tujuan

---

<sup>30</sup><http://jurnal.untad.ac.id> tgl 15-10-2016.



tertentu, kebijakan, dan sebagainya, demi kemajuan perusahaan atau citra positif bagi lembaga bersangkutan. Jadi kegiatan *Public Relations* tersebut sangat erat hubungannya dengan pembentukan opini publik dan perubahan sikap dari masyarakat.

Peran pokok *Public Relations* atau humas jika dibandingkan dengan bidang profesi kewartawanan mempunyai perbedaan dalam menjalankan fungsi dan tugasnya. Persamaannya adalah sama-sama memiliki kekuatan (*Power Of Opinions*), sedangkan perbedaannya adalah media pers dan wartawan merupakan alat kontrol sosial sedangkan *Public Relations* atau humas lebih menekankan fungsi untuk menggalang pengertian antara lembaga yang diwakilinya dengan publik yang menjadi target sarannya, disamping itu tidak terlepas dari pengabdianya demi kepentingan umum.

Dalam hal peran ganda yang bersifat dilematik, *Public Relations Officer* berperan sebagai komunikator, mediator, persuador, organisator, dan konsultan sering terjadi di masyarakat dalam era globalisasi dan penuh kompetitif sekarang ini, seperti dalam kasus kemelut dan krisis lainnya yang menjadi liputan berita utama di berbagai media massa. Bukan hanya perusahaan bersangkutan menjadi babak belur dan menjadi kehilangan kepercayaan serta citra positif yang menurun tajam, masyarakatpun ikut-ikutan menjadi panik. Apalagi yang memusingkan adalah menghadapi tekanan dari pihak pers, pejabat pemerintah, pengamat, hingga tokoh masyarakat yang kadangkala menampilkan berita atau komentar yang tidak lagi terkendali dan berbias ke berbagai masalah yang tidak ada

hubungannya lagi dengan pokok persoalan yang tengah dihadapi oleh *Public Relations* atau perusahaan dan lembaga bersangkutan.

Dalam berbagai situasi dan kondisi yang penuh tantangan, pihak *Public Relations* akan menghadapi beban yang cukup berat. Dalam iklim kompetitif tersebut yang bersangkutan mempunyai fungsi pokok utama, yaitu bertindak sebagai komunikator, mediator, kemudian bertindak sebagai pendukung manajemen (*back up management*), dan tujuan akhirnya adalah bagaimana memperoleh atau mempertahankan citra bagi lembaga yang diwakilinya. Mampukah *Public Relations* tersebut bertanggung jawab langsung dan diberikan kesempatan yang lebih luas untuk secara langsung menghadapi, membendung, menanggulangi atau mengatasinya dalam upaya memulihkan dan mempertahankan citra tersebut dengan mengembalikan kepercayaan masyarakat serta memulihkan krisis yang terjadi.<sup>31</sup>

Menurut Cutlip, Center & Broom mendefinisikan bahwa *Public Relations* adalah fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermamfaat antara organisasi dengan publik yang memengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut.

Menurut Minan Jauhari dalam bukunya *Public Relations* yaitu *Public Relations* merupakan suatu fungsi manajemen yakni suatu aktifitas untuk membina dan memelihara sikap budi yang menyenangkan bagi

---

<sup>31</sup>Rosady Ruslan, *Kiat Dan Strategi Kampanye Public Relations* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada), 1-4

suatu lembaga atau perusahaan di suatu pihak dengan publik dipihak lain.<sup>32</sup>

Di dalam Al-Quran telah dijelaskan bahwa *Public Relations* di gunakan sebagai hubungan komunikasi dan alat untuk saling mengenal antara satu sama lain, dalam firman Allah dalam surat Al-Hujarat ayat 10 dan ayat 13 yang berbunyi:

تَرْحَمُونَ لِعَلَّكُمْ اللَّهُ وَاتَّقُوا أَخَوِيكُمْ بَيْنَ فَاصِّحُوا إِخْوَةَ الْمُؤْمِنِينَ إِنَّمَا



Artinya : *Orang-orang beriman itu Sesungguhnya bersaudara. sebab itu damaikanlah (perbaikilah hubungan) antara kedua saudaramu itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapat rahmat. ( QS. Al-Hujarat ayat 10:)*

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ

لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتَقَىٰكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ

Artinya: *Hai manusia, Sesungguhnya Kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa - bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah orang yang paling taqwa diantara kamu. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui lagi Maha Mengena (QS. Al-Hujaraat ayat 13)<sup>33</sup>*

<sup>32</sup>Minan Jauhai, *Public Relations Membangun Citra Dengan Komunikasi*, (jember: STAIN Press)

<sup>33</sup>Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Jakarta: Proyek Pengadaan Kitab Suci Al-Qur'an, 1979)

Sudah jelas dari beberapa ayat diatas dapat diambil mamfaat bahwasanya *Public Relations* pada dasarnya ialah interaksi untuk saling berkomunikasi dengan satu sama lainnya, dari pemaparan sutar Al-Hujarat tersebut secara jelas bahwa diciptakannya manusia ke alam semesta ini tiada lain untuk saling memelihara hubungan baik dengan cara berkomunikasi antar sesamanya.

Pelaksanaan *Public Relations* dalam Islam identik dengan dakwah untuk menyebarkan Islam. Nabi Muhammad SAW adalah figur *Public Relations* terbesar sepanjang masa, beliau mampu mempersatukan umat arab hingga umat lain di dunia, termasuk indonesia, agar berubah dari jahiliyah ke masa terang. Masyarakat arab saat nabi mulai berdakwah, bermoral buruk dan rendah peradabannya. Muhammad diutus untuk memperbaiki moralitas mereka. Muhammad berhasil dan menjadikan masyarakat arab beriman, maju, dan sejahtera.<sup>34</sup>

Dari beberapa pengertian diatas, memunculkan konsep-konsep penting ketika kita membahas *Public Relations*. Konsep-konsep tersebut adalah karakteristik *Public Relations*, tujuan, fungsi, bidang pekrjaan maupun alat-alat yang digunakan *Public Relations* dalam beraktivitas. Karena *Public Relations* adalah fungsi manajemen dalam melaksanakan kegiatan komunikasi, maka pada dasarnya tujuan *Public Relations* adalah tujuan komunikasi.<sup>35</sup>

<sup>34</sup>Rahmat Kriantono, 2014, *Teori Public Relations Perspektif Barat dan Lokal Aplikasi Penelitian dan Praktik*(Jakarta: kencana)

<sup>35</sup>Rachmat Kriyantono, Ph.D, *Public Relations Writing* ( Jakarta: kencana, 2012), 5-6

Menurut Liliweri, dalam bukunya Strategi Komunikasi Masyarakat ada beberapa tugas dan fungsi humas ialah:

- 1). Menyelenggarakan, bertanggung jawab atas penyampaian informasi/ pesan secara lisan, tertulis, gambar/ visual kepada publik sehingga hal ihwal organisasi, tujuan dan kegiatan yang dilakukan organisasi.
- 2). Membantu, merekam, dan mengevaluasi tanggapan serta pendapat umum/ masyarakat.
- 3). Mempelajari dan menganalisis reaksi publik terhadap kebijakan organisasi, atau segala macam pendapat.
- 4). Menyelenggarakan hubungan yang baik dengan masyarakat dan media masa untuk memperoleh *public favour*, *public opinion*, dan perubahan sikap.

Sedangkan fungsi humas itu sendiri menurut Liliweri adalah.

1. **To tell.** Komunikasi berfungsi untuk "menceritakan" informasi terkini mengenai sebagian atau keseluruhan hal yang berkaitan dengan pekerjaan.
2. **To sell.** Komunikasi berfungsi untuk "menjual" gagasan ide, pendapat, fakta, termasuk menjual sikap organisasi, sikap tentang sesuatu yang merupakan subjek layanan. Mungkin kata yang lebih tepat adalah "melayani" apa yang akan kita kerjakan dalam organisasi sehingga orang-orang yang menjadi sasaran kita mengetahui peran organisasi *Public Relations* (Humas).
3. **To learn.** Komunikasi berfungsi untuk meningkatkan kemampuan para karyawan agar mereka bisa "belajar" tentang

atau dari orang lain, belajar tentang apa yang difikirkan, dirasakan, dan dikerjakan orang lain, tentang apa yang “dijual” atau yang “diceritakan” oleh orang lain tentang organisasi.

4. **To decide.** Komunikasi berfungsi untuk “menentukan” apa dan bagaimana organisasi membagi pekerjaan, atau siapa menjadi atasan dan siapa menjadi bawahan, besaran kekuasaan dan kewenangan, menentukan bagaimana menangani sejumlah orang, bagaimana memanfaatkan sumber daya, mengalokasikan manusia, mesin, metode dan teknik dalam organisasi.

Selain itu ada beberapa fungsi khusus dari humas, yaitu:

1. Membuat para karyawan melibatkan diri kedalam isu-isu organisasi lalu menerjemahkannya kedalam tindakan tertentu dibawah sebuah “komando”.
2. Membuat para karyawan menciptakan dan menangani “relasi” antar sesama bagi peningkatan produk organisasi.
3. Membuat para karyawan memiliki kemampuan untuk menangani atau mengambil keputusan-keputusan dalam suasana yang “ambigu dan tidak pasti”<sup>36</sup>.

Tugas dan fungsi *Public Relations* yang pasti adalah bagaimana merencanakan, mewujudkan, dan memelihara relasi yang baik secara terus-menerus dengan semua pihak yang telah disebutkan diatas itu secara

---

<sup>36</sup>Alo Liliwari, *Strategi Komunikasi Masyarakat*, (Yogyakarta: PT. Lkis Printing Cemerlang, 2010), 216-231

efektif dan berhasil mendapatkan keuntungan atas bentuk-bentuk relasi itu disitulah tenaga dan bantuan *Public Relations* yang profesional diperlukan oleh lembaga atau organisasi<sup>37</sup>.

### 3. Strategi Manajemen Krisis

Dalam kamus bahasa indonesia kata “Krisis” mengandung dua arti, yakni: 1. Gemelut 2. Keadaan Genting.

Kata gemelut menurut hemat kita menggambarkan suatu keadaan atau situasi yang tidak menyenangkan. Dalam konteks komunikasi situasi dan kondisi seperti itu dapat dengan mudah ditem ukan.

Krisis merupakan bagian integral dari kehidupan organisasi, baik yang berorientasi pfofit maupun bukan. Boleh dikatakan, tak satupun organisasi atau lembaga yang bebas dari krisis. Banyak organisasi yang hilang lenyap dilanda krisis yang tak dapat ditanggulangi. Dalam hal ini perbedaan antara satu organisasi dengan organisasi lain hanyalah pada besaran krisis yang dialami dan keberhasilan mereka melewatinya. Ada organisasi yang sepanjang hidupnya hanya mengalami krisis-krisis ‘kecil’ karena sebab-sebab yang juga ‘kecil’. Namun mereka dapat keluar dari krisis tersebut. Ada pula yang mempunyai pengalaman yang sama denagn organisasi itu, tetapi karena tidak mampu meredakannya krisis membesar dan akhirnya menghancurkan organiasi. Kemungkinan lain, krisis yang dialami organisasi tergolong berat dan berbahaya. Namun, berkat

---

<sup>37</sup>John P. Simandjuntak, *Public Relations*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2003), 8

kesiapannya, organisasi itu bisa melewati krisis meskipun harus mengorbankan banyak energi, waktu, dan biaya.

Sedangkan menurut, Haywood mengungkapkan cenderung menyederhanakan pengertian krisis sebagai “keadaan darurat (*Emergency*)” yang tentu saja berbahaya bila tidak dihadapi secara serius. Dengan adanya krisis organisasi sebenarnya berada dalam keadaan sakit berat atau antara hidup dan mati. Bandingannya dengan manusia mungkin ketika seseorang sedang mengalami koma karena suatu penyakit atau kecelakaan. Oleh sebab itu, tanpa menyepelekan takdir ilahi, kepiawaian dokter dengan berbagai spesialisasi sangat besar peranannya dalam menyelamatkan nyawa si sakit.

Seorang praktisi kehumasan (*Public Relations Officer*) boleh saja diandaikan sebagai dokter yang ikut berjuang bersama dokter lain dalam menyelamatkan ‘pasiennya’ dari kondisi krisis. Sebagai dokter dari sebuah bidang khusus, ia tidak perlu berbeda pandangan dengan dokter lain mengenai substansi krisis. Namun, karena keahlian itu ia mempunyai teknik dan cara kerja yang spesifik, yang tidak mesti sama dengan koleganya sesama dokter.<sup>38</sup>

Disebutkan dalam buku “*Crisis Public Relations*” karya Firsan Nova bahwa menurut Robert P. Powel dalam bukunya yang berjudul *Crisis-A Leadership Opportunity* (2005) mendefinisikan krisis sebagai kejadian yang tidak diharapkan, berdampak dramatis, kadang belum

---

<sup>38</sup>Emeraldy Chatra & Rulli Nasrullah, *Public Relations Strategi Kehumasan Dalam Menghadapi Krisis*, (Bandung: Miximalis, 2008) 3-5



pernah terjadi sebelumnya yang mendorong organisasi kepada suatu kekacauan dan dapat menghancurkan organisasi tersebut tanpa adanya tindakan nyata.

Menurut buku “*Crisis Manajemen And Public Relations*” karya Dr. Ludwig Suparmo, M. Si, menyebutkan Davis Yong dalam bukunya yang berjudul “*Building Your Company’s Good Name*” krisis adalah segala sesuatu yang mengancam integritas dan persepsi tentang organisasi dan pemimpinnya. Biasanya merupakan sesuatu yang dilebih-lebihkan oleh media untuk menarik perhatian masyarakat. Institusi atau perusahaan dalam masa krisis perlu mengambil tindakan yang menunjukkan kepedulian atau empati terhadap masyarakat.

### 1) Tipe Krisis

Sebelum terjadi krisis dan berupaya menangani krisis seorang praktisi *Public Relations* harus mengetahui terlebih dahulu tipe atau jenis-jenis krisis yang mungkin muncul. Ini diperlukan karena respon atau krisis sedikit banyak akan bergantung pada tipe krisis bersangkutan krisis. Upaya yang cukup serius mengenai tipe-tipe krisis yang dikemukakan oleh Claudia Reinhard (*How To Handle A Crisis*, 1987 dalam *Cutlip- Center*: 389) dimana krisis dikategorikan berdasarkan waktu, antara lain:

#### 1. Krisis yang bersifat segera (*Emmediate Crisis*)

Tipe krisis yang paling ditakuti karena terjadi tiba-tiba, tidak diharapkan. Tidak ada waktu untuk melakukan riset dan

perencanaan. Krisis ini membutuhkan konsensus terlebih dahulu pada level manajemen puncak untuk mempersiapkan rencana umum (*General Plan*) mengenai bagaimana reaksi jika terjadi krisis yang bersifat segera agar tidak menimbulkan kebingungan, konflik dan penundaan dalam menangani krisis yang muncul.

### 2. Krisis baru muncul (*Emerging Crises*)

Tipe krisis ini masih memungkinkan praktisi *public Relations* untuk melakukan penelitian dan perencanaan terlebih dahulu, namun krisis dapat meledak jika terlalu lama tidak ditangani. Tantangan *Public Relations* jika terjadi krisis ini adalah meyakinkan manajemen puncak untuk mengambil tindakan perbaikan sebelum krisis mencapai tahapan krisis.

### 3. Krisis bertahan (*Sustained Crisis*)

Tipe krisis ini adalah krisis yang tetap mencul selama berbulan-bulan bahkan bertahun-tahun walaupun telah dilakukan upaya terbaik oleh pihak manajemen perusahaan atau organisasi untuk menanganinya.<sup>39</sup>

## 2) Tahap Krisis

Secara konseptual, anatomi krisis dapat dibedakan menjadi empat tahap menurut Rhenald Kasali dalam bukunya *manajemen public relations*:

<sup>39</sup>Skripsi Mertylina Yoga Pradhani Rochminta, Peran Public Relations Dalam Manajemen Krisis PT. Pertamina (persero) Refinery Unit IV Cilacap ( Studi Deskriptif Kualitatif Pada Divisi Public Relations PT. Pertamina (persero) Refinery Unit IV Cilacap Dalam Peristiwa Terbakarnya Tangki Minyak Tahun 2011).

- 1) **Tahap Prodromal**, dimana krisis baru muncul dan belum mempunyai dampak yang luas terhadap citra komporasi/institusi. Tahap ini sering disebut dengan *Warning Stage* karena pada tahap ini peringatan terhadap datangnya krisis sudah muncul bagi sebuah perusahaan.

Pada tahap prodromal muncul dalam 3 bentuk yaitu:

- a. Jelas sekali, dimana dalam tahap bentuk ini krisis muncul dengan jelas.
- b. Samar-samar, sudah menduga luasnya sebuah kejadian dalam bentuk ini.
- c. Sama sekali tidak kelihatan, biasanya perusahaan tidak menyadari datangnya krisis ini karena semua terlihat baik-baik saja. (gejala tidak terlihat)

- 2) **Tahap Akut**, merupakan tahap krisis dimana persoalan muncul kepermukaan. Krisis pada tahap akut juga sering disebut *The Point Of No Return* yang artinya sekali sinyal-sinyal yang muncul pada tahap peringatan (*prodromal stage*) tidak digubris ia akan masuk ke tahap akut dan tidak dapat kembali lagi (terjadinya kebakaran).

- 3) **Tahap Kronik**, dimana krisis telah berlaku dan yang tersisa hanya puing-puing masalah akibat krisis. Sering juga disebut dengan *the postmortem* atau *the clean phase*. (dokumen tidak terselamatkan, timbul konflik dengan masyarakat).

**4) Tahap Resolusi,** adalah tahap dimana manajemen harus memulihkan kekuatan agar kembali seperti semula dan dapat melanjutkan aktivitas dengan normal dan lancar. Ini merupakan tahap penyembuhan. Namun harus tetap waspada karena bias saja siklus pembentukan krisis sedang membentuk kembali.<sup>40</sup>

### 3) Sebab Krisis

Krisis secara global dapat dijelaskan bahwa penyebab krisis adalah:

1. Sebab Umum
  - a. Gangguan kesejahteraan dan rasa aman
  - b. Tanggung jawab sosial diabaikan
2. Sebab Khusus
  - a. Kesalahan pengelola yang mengganggu lisan bawah
  - b. Penurunan profil yang tajam
  - c. Penyelewengan
  - d. Perubahan permintaan besar
  - e. Kegagalan/penarikan produk
  - f. Regulasi dan deregulasi
  - g. Kecelakaan atau bencana alam

---

<sup>40</sup>Rhenald Kasali, *Manajemen Public Relations Konsep Dan Aplikasinya Di Indonesia*, (Jakarta: Pusaka Utama Grafiti, 1994) 227-230

Segala macam kemungkinan termasuk krisis dapat muncul kapan saja dimana saja. Mulai dari kecelakaan atau bencana alam dan kesalahan manusia juga mampu menjadi penyebab krisis. Faktor-faktor lain penyebab krisis juga dapat dikategorikan menjadi:

- a) Karena kesalahan manusia (*Human Error*)
- b) Karena kegagalan teknologi
- c) Karena alasan sosial (kerusuhan, perang, sabotase, teroris, dll)
- d) Berkaitan dengan bencana alam (*Natural Disaster*)
- e) Karena kesalahan strategi dari manajemen (sen & egelghof)

#### 4) Strategi Penyelesaian Krisis

Krisis dapat diselesaikan dengan melakukan langkah-langkah berikut ini (Firsan Nova,2007:136-137)

- a. Mempersiapkan *Contingency Pled* (anggota tim krisis manajemen dapat dibentuk dalam waktu singkat, selalu diadakan pelatihan untuk menghadapi berbagai macam krisis).
- b. Segera umumkan *official spokesperson* (anggota tim krisis) yang berhak bicara dan memberikan keterangan mengenai krisis ke publik dan media.
- c. Bergerak cepat (jam pertama ketika krisis terjadi sangat *Crusial*, karena media sering memberikan informasi berdasarkan kejadian awal terjadinya krisis).
- d. Gunakan konsultan manajemen krisis (saran dari konsultan PR sangat penting).

- e. Memberikan informasi yang akurat dan benar (ingat, mencoba untuk memanipulasi akan berbalik menjadi bahaya jika kebenaran ditemukan).
- f. Ketika memutuskan bertindak, jangan hanya mempertimbangkan kerugian jangka pendek, tetapi pikirkan juga efek jangka panjang.<sup>41</sup>

#### 4. Kajian Teori Tentang Publik Internal Dan Eksternal

##### a. Publik Internal

Sebagaimana yang telah dijelaskan dari beberapa pembahasan diatas bahwa mengenai fungsi humas, telah diketengahkan secara eksplisit mengenai sasaran yang dituju oleh kegiatan humas. Bahwa publik yang dijadikan sasaran itu amat penting untuk dipahami ialah karna teknik komunikasi yang dilancarkan dan media yang digunakan ditentukan oleh yang dijadikan sasarannya. Jangan sampai salah kaprah, ibarat menembak burung dengan meriam, atau menembak tank baja dengan senapan angin.

Di kalangan militer lazim dikenal apa yang dinamakan *Guidance System* atau sistem pengantaran. Agar daya tembak dapat menghasilkan daya tembak yang maksimal pada jarak yang maksimal pula, maka dengan sistem tersebut dapat dihasilkan daya ledak secara cepat dan tepat pada sasaran. Sistem ini menghasilkan apa yang disebut *Precision Guided Munition* (PGM), sehingga senjata yang

<sup>41</sup>SkripsiMertylina Yoga Pradhani Rochminta, Peran Public Relations Dalam Manajemen Krisis PT. Pertamina (persero) Refinery Unit IV Cilacap ( Studi Deskriptif Kualitatif Pada Divisi Public Relations PT. Pertamina (persero) Refinery Unit IV Cilacap Dalam Peristiwa Terbakarnya Tangki Minyak Tahun 2011).

tadinya bersifat *Area Weapon*, yakni senjata tembakan daerah, dapat berubah menjadi *Precision Weapon*, senjata perkenan tepat. Seperti itulah seharusnya komunikasi dalam “menembakkan” pesan kepada sasaran yang dituju.

Telah disinggung pula dimuka bahwa publik sasaran dari kegiatan humas terbagi menjadi dua jenis kelompok besar, yakni publik internal dan publik eksternal.

Publik internal adalah publik yang berada di dalam perusahaan, organisasi atau lembaga seperti: para karyawan, satpam, penerima telpon, supervisor, manajer, para pemegang saham, dan sebagainya.<sup>42</sup>

Publik internal sebagai sasaran Humas terdiri atas orang-orang yang bergiat didalam organisasi (perusahaan, instansi, lembaga, badan, dan sebagainya) dan yang secara fungsional mempunyai tugas dan pekerjaan serta hak dan kewajiban tertentu. Sebagai publik internal mereka terdiri atas kelompok-kelompok tertentu yang tidak selalu sama jenisnya untuk organisasi yang satu bila dibandingkan dengan organisasi yang lain. Dalam organisasi terbentuk perusahaan, misalnya, publik internal meliputi publik karyawan dan publik pemegang saham, diperguruan tinggi publik internalnya meliputi publik karyawan, publik dosen, publik mahasiswa, dan publik dewan penyatuan. Tetapi apapun jenis organisasi, salah satu publik

---

<sup>42</sup>Rhenald Kasali, *Manajemen Public Relations Konsep Dan Aplikasinya Di Indonesia*, (Jakarta: Pusaka Utama Grafiti, 1994) 10-11

internalnya adalah karyawan. Suatu organisasi tidak mungkin tanpa karyawan, sebab merekalah yang menggerakkan atau menghidupkan organisasi. Untuk memperoleh kejelasan, sebagai contoh kita ambil publik internal perusahaan.

**a. Hubungan Dengan Karyawan (*Employee Relations*)**

Di Indonesia masih banyak perusahaan dan organisasi-organisasi lainnya yang mengabaikan karyawan sebagai sasaran kegiatan humas. Kebanyakan memfokuskan kegiatannya ke publik ekstern, padahal mestinya mendapat perhatian yang sama dan seimbang. Ini tidak berarti bahwa secara struktural para karyawan harus berada di bawah bagian humas. Fungsi humas tidak berkaitan dengan penerimaan karyawan baru, penggajian, kenaikan pangkat, pensiun dan sebagainya, tetapi berkisar pada kegiatan menciptakan dan mewujudkan hubungan yang harmonis antara pimpinan organisasi dengan para karyawan. Ini dilakukan dengan upaya membina hubungan yang sudah baik dan upaya mencegah terjadinya hubungan yang retak. Dan ini dilaksanakan dengan komunikasi.

Jadi, jelas bahwa bila bagian humas menetapkan para karyawan sebagai sasarannya, tidak akan terjasasi bersangkutdi tumpang tindih dengan tugas dan kewajiban bagian umum atau seksi personalia dengan organisasi dari organisasi bersangkutan.



Sehubungan dengan fungsi humas itulah perlunya seorang kehumas yang cekatan dan trampil. Dalam hubungan ini seorang ahli humas, Archibald Williams, dalam karyanya yang berjudul "*Employee Relations*", menyatakan sebagai berikut: (Hubungan dengan karyawan merupakan suatu kekuatan yang hidup dan dinamis, yang dibangun dan diruntuhkan dalam hubungan dengan perseorangan sehari-hari, terbina di belakang bangku kerja, mesin dan meja tulis.)

Archibald Williams dalam karyanya yang sama mengatakan bahwa "pada dasarnya, hubungan dengan karyawan meliputi motivasi orang-orang dan amat dipengaruhi oleh asas-asas sifat tabiat manusia dan hubungan yang bersifat manusiawi".

Seorang kahumas akan berhasil dalam pelaksanaan hubungan dengan karyawan apabila ia memahami kebutuhan para karyawan, para ahli psikologis telah menumpahkan perhatiannya terhadap masalah kebutuhan para karyawan itu, karena memang besar pengaruhnya kepada kemajuan suatu organisasi.

Menurut McClelland, *Need For Achievement* adalah suatu daya dalam mental manusia untuk melakukan suatu kegiatan yang lebih baik, lebih cepat, lebih efektif, dan lebih efisien daripada kegiatan yang dilaksanakan sebelumnya. Ini disebabkan oleh virus mental.

Sebagai penjelasan mengenai virus mental itu, McClelland mengatakan bahwa dalam kehidupan psikis manusia terdapat suatu daya yang mampu mendorong kearah suatu kegiatan yang hebat, sehingga dengan daya tersebut seseorang dapat mencapai kemajuan yang teramat cepat. Daya pendorong tersebut dinamakan virus mental karena, apabila terjangkit, akan berkembang lebih baik dengan cepat, dengan lain perkataan, akan meluas dan menimbulkan dampak dalam kehidupan.

Komunikasi dapat dilakukan oleh kahumas secara lisan atau melalui media, misalnya berkala organisasi, dapat dilaksanakan secara formal atau tak formal, yang kesemuanya akan berlangsung secara tidak balik. Dengan keterampilan berkomunikasi, kahumas di suatu pihak dapat menjadi mediator untuk menyalurkan perasaan para karyawan kepada pimpinan, di lain pihak sebagai motifator untuk membangkitkan daya juang untuk berpartisipasi.

#### **b. Hubungan dengan Pemegang Saham**

Publik pemegang saham terdapat pada organisasi dalam bentuk perusahaan. Bahwa para pemegang saham merupakan faktor penting bagi perusahaan, tak dapat dimungkiri, karena banyaknya pemegang saham dan besarnya saham menentukan perkembangan perusahaan. Oleh karena itu, hubungan dengan

para pemegang saham harus selalu dibina dalam rangka menumbuhkan kepercayaan mereka kepada perusahaan.

Dalam paparan singkat mengenai hubungan publik intern ini hanya diketengahkan dua jenis publik saja, yakni publik karyawan dan publik pemegang saham. Seperti telah disinggung di muka, selain publik karyawan yang pasti ada di semua organisasi, publik-publik lainnya dalam lingkungan publik intern ini bisa berbeda, bergantung pada jenis dan sifat organisasi. Dalam organisasi-organisasi yang bukan perusahaan tidak ada publik pemegang saham, akan tetapi kegiatan komunikasi dalam rangka pembinaan hubungan yang harmonis antara pimpinan organisasi dengan publik intern pada hakikatnya sama saja.

#### **b. Publik Eksternal**

Sedangkan untuk publik eksternal adalah mereka yang berkepentingan terhadap perusahaan dan berada di luar perusahaan misalnya: penyalur, pemasok, bank, pemerintah, komunitas, dan pers.<sup>43</sup>

Publik eksternal sebagai sasaran kegiatan Humas terdiri atas orang-orang atau anggota-anggota masyarakat di luar organisasi, baik yang ada kaitannya dengan organisasi maupun yang diharapkan atau diduga ada kaitannya dengan organisasi.

Pada kenyataannya publik eksternal suatu organisasi yang terdiri atas banyak orang itu berbeda-beda kepentingannya dengan

---

<sup>43</sup>Ibid, 10-11

suatu organisasi tertentu, karenanya, berbeda-beda pula teknik pembinaan hubungan dengan mereka itu. Untuk efektifnya komunikasi sebagai pengaktifan hubungan dengan mereka itu, para ahli humas umumnya mengklarefikasikannya menjadi kelompok-kelompok tertentu.

**a. Hubungan Dengan Komunitas (*Community Relations*)**

Wilbur J. (Bill) Peak dalam karyanya, "*Community Relations*" yang dimuat dalam *Lesly's Public Relations Handbook*, mendefinisikan hubungan dengan komunitas sebagai berikut:

"Hubungan dengan komunitas, sebagai fungsi hubungan dengan masyarakat, meruakan partisipasi suatu lembaga yang berencana, aktif dan sinambung dengan dan di dalam suatu komunitas untuk memelihara dan membina lingkungannya demi keuntungan kedua pihak, lembaga dan komunitas".

Definisi tersebut menunjukkan bahwa hubungan dengan komunitas berorientasi kepada kegiatan (*Action Oriented*) yakni kegiatan yang dilakukan oleh lembaga, dalam hal ini kahumas, sebagai pelaksanaannya yang bersifat *partisipatif*. Dengan partisipasi itu, maka keuntungan bukan hanya pada organisasi atau lembaga saja, tetapi juga pada lingkungan di sekitarnya.

Kegiatan yang dilakukan tidak sembarangan atau asal saja, tetapi dengan perencanaan yang matang, dan pelaksanaan rencana tersebut dilakukan secara aktif dan sinambung. Dalam hubungan

ini komunikasi dan evaluasi turut menentukan berhasil tidaknya hubungan dengan komunitas ini. Teknik komunikasi mana yang digunakan dan media apa yang dipakai, sudah tentu bergantung pada komunitas yang terdapat disekitar lembaga.

Komunitas yang terdapat disekitar lembaga terdiri atas kelompok-kelompok, dan kelompok-kelompok yang berjenis-jenis ini masing-masing terdiri atas individu-individu yang bermacam-macam pula dalam kepentingannya kerana masing-masing berbeda dalam jenis kelamin, usia, status sosial, ekonomi, agama, pendidikan, kebudayaan, dan lain-lain.

Howard Ray Rowland dalam bukunya, *Effective Community Relations*, telah mengutip kat-kata seorang ahli humas bernama Charles Steinberg ia menyatakan bahwa lembaga tidak dapat berfungsi dengan berhasil tanpa dukungan komunitas, dan dukungan komunitas mencakup kebutuhan bagi kegiatan konstruktif demi kepentingan umum yang meliputi hubungan masyarakat yang berhasil. Tidak ada lembaga yang bisa berfungsi efektif dan tetap jauh dari kehidupan komunitas tempat ia beroperasi. Partisipasi tidak dapat dihindarkan, jika tidak dengan cara terpolakan, maka dengan desakan keadaan.

## **b. Hubungan Dengan Pemerintah (*Government Relations*)**

Dengan demikian, seorang pelaksana dengan hubungan pemerintah mempunyai dua jenis kegiatan yakni sebagai berikut:

### **1. Menguasai Peraturan-Peraturan Pemerintah**

Satu organisasi, yang bergerak dalam bidang apapun, merupakan subsistem dari sistem pemerintahan suatu negara tempat ia beroperasi. Sebagai subsistem, suatu organisasi harus menyesuaikan diri kepada sistem, kalau mau hidup terus. Bila tidak maka dengan sendirinya ia akan dilarang untuk hidup. Pemerintah mempunyai aparat untuk mengamankan sistemnya.

Sehubungan dengan itu, perpustakaan bagian humas suatu organisasi harus dilengkapi dengan buku, risalah, catatan, dan lain-lain, yang bersangkutan dengan peraturan-peraturan dan ketentuan-ketentuan pemerintah, terutama yang sangat erat kaitannya dengan organisasi tempat bagian humas itu bergiat.

Oleh karena itu pula, kahumas perlu menetapkan seorang petugas untuk menengani hal tersebut secara khusus karena data seperti itu harus dikompilasi secara sinambung, dan disusun sedemikian rupa sehingga, apabila pimpinan organisasi membutuhkannya, dapat dilayani secara tepat dan cepat.

Tak usah dikatakan lagi bahwa kahumas harus menguasai peraturan-peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah dalam rangka mencegah terjadinya kegiatan organisasi yang bertentangan dengan kebijaksanaan pemerintah. Disinilah terjadinya ujian bagi kahumas, sejauh mana kemampuan dan keperigelannya sebagai kahumas yang handal. Seperti telah disinggung di muka, seorang humas bukan pria yang hanya bergiat kalau ada intruksi dari atasan, melainkan seorang pekerja yang berprakarsa dan berinovasi.

Berfungsi tidaknya dan bernilai tidaknya suatu bagian humas di sebuah organisasi ialah apabila kahumasnya banyak memberikan masukan kepada pimpinan untuk bahan pembuatan kebijaksanaan dan pengambilan keputusan, tanpa diminta.

## **2. Membina Hubungan Dengan Intansi Pemerintah**

Kegiatan kedua dalam melaksanakan hubungan dengan pemerintah adalah membina hubungan dengan intansi-intansi pemerintah. Yang dimaksudkan dengan membina hubungan adalah mengakrabkan diri dengan pimpinan intansi pemerintah setempat, setidaknya dengan humas intansi bersangkutan.

Tujuan pembinaan itu ialah, di satu pihak untuk melancarkan hubungan kerja bilamana suatu ketika

diperlukan, memperlicin permohonan kalau suatu waktu diajukan, mempermudah pemecahan masalah jika suatu saat terjadi salah pengertian.

Seorang Kahumas harus mempunyai staf yang diberi tugas untuk berbagai kegiatan dalam rangka melaksanakan fungsi humas, tetapi khusus membina hubungan dengan pejabat-pejabat pemerintahan. Kalau tidak, kegiatan yang penting itu tidak akan berhasil.

**a. Hubungan Dengan Media Massa (*Mass Media Relations*)**

Dalam zaman modern sekarang ini, peranan media massa yang begitu ampuh dalam menyebarluaskan informasi, tidak mungkin diabaikan oleh humas dalam organisasi apapun. Kegiatan humas tidak akan berhasil tanpa dukungan media massa.

Telah dijelaskan pada bab terdahulu seluk-beluk komunikasi melalui media massa, pers, radio, televisi, dan film. Ciri media masa, dibandingkan dengan media nirmassa, ialah sifat keserampakannya yang memungkinkan khalayak yang jumlahnya ratusan ribu, bahkan jutaan, pada saat yang sama secara bersama-sama memmplihatkan suatu pesan yang disebarkan. Bagi humas suatu organisasi, media massa merupakan penyambung tangan untuk menjangkau publik



yang tersebar begitu banyak dalam wilayah yang demikian luas.

Jadi, bagi seorang yang diangkat menjadi kahumas, segera mengenalkan diri kepada semua media massa, dan sejak itu pula dilakukan pembinaan hubungan, *interkomunikasi* antara dua pihak, dengan pihak kahumas yang lebih aktif sebab, kendatipun kedua belah pihak saling membutuhkan, namun kahumas lebih membutuhkan media massa. Hubungan dapat dibina dengan berbagai informasi terkait dengan kegiatan ataupun perkembangan terkait organisasi, mengirimkan ucapan selamat bila media massa memperingati ulang tahunnya, atau pernyataan belasungkawa apabila media mengalami musibah, dan lain-lain.

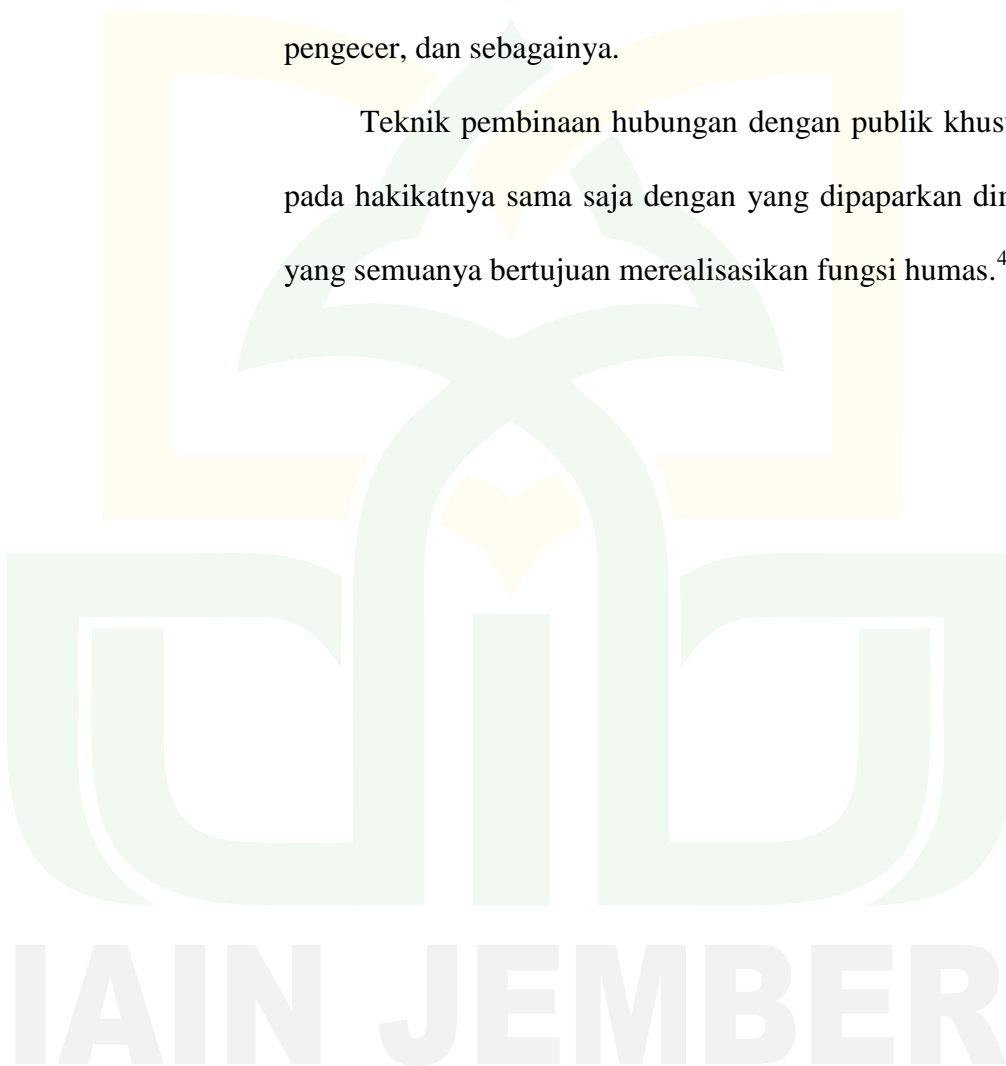
Sikap Kahumas yang menunjukkan rasa simpati dan empati kepada insan-insan media dengan menyentuh rasa manusiawinya, telah membuat kedua belah pihak menjadi akrab, yang pada gilirannya telah menimbulkan keuntungan pada organisasi yang diwakili oleh kahumas itu.

Demikian beberapa jenis hubungan dalam rangka pembinaan hubungan dengan publik ekstern yang sebenarnya mendapat perhatian saksama para kahumas.

Publik-publik yang disebutkan di atas hanya beberapa saja dan bersifat umum sebab sesungguhnya masih ada

publik-publik lain yang bersifat khusus terutama pada organisasi-organisasi besar. Disebut publik khusus karena khas bagi suatu organisasi tertentu, yang tidak menjadi publik bagi organisasi lain. Contoh hubungan dengan publik khusus ialah Hubungan penyedia, Hubungan penyalur, Hubungan pengecer, dan sebagainya.

Teknik pembinaan hubungan dengan publik khusus itu pada hakikatnya sama saja dengan yang dipaparkan dimuka, yang semuanya bertujuan merealisasikan fungsi humas.<sup>44</sup>



---

<sup>44</sup>Onong uchjana Effendy. *Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikologis*,(Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, 2002) 107-123

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Karena penelitian ini bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan menggunakan metode khusus alamiah.<sup>45</sup>

Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini berbentuk penelitian *Deskriptif*, yaitu suatu penelitian yang diupayakan untuk mengamati permasalahan sistematis dan akurat mengenai fakta dan obyek tertentu. Penelitian *Deskriptif* bertujuan untuk memaparkan, menggambarkan, dan memetakan fakta-fakta berdasarkan cara pandang atau kerangka berpikir tertentu. Metode ini berusaha menggambarkan dan menginterpretasikan kondisi, pendapat yang berkembang, proses yang sedang berlangsung, efek yang sedang terjadi, atau kecenderungan yang tengah berkembang.<sup>46</sup>

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research, field work*) yang merupakan studi terhadap realitas kehidupan sosial didalam campus dan masyarakat secara langsung. Penelitian lapangan dapat

---

<sup>45</sup>Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Roesdakarya, 2007), 6.

<sup>46</sup>Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif Aktualisasi Medologis Kearah Ragam Varian Kontemporer*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), 43.

juga dianggap sebagai pendekatan luas dalam penelitian kualitatif atau sebagai metode untuk mengumpulkan data kualitatif. Ide pentingnya adalah bahwa peneliti berangkat kelapangan untuk mengadakan pengamatan tentang suatu fenomena dan suatu keadaan alamiah.<sup>47</sup>

Model penelitian lapangan yang digunakan adalah model catatan lapangan/ CP, yang mana pernyataan tentang semua peristiwa yang dialami, yaitu yang diingat dan didengar tidak boleh berisi penafsiran, hanya merupakan catatan sebagaimana adanya dan pernyataan yang datanya telah teruji kepercayaan dan keabsahannya.<sup>48</sup>

Dengan demikian, Peneliti berhubungan langsung dengan sumber data penelitian dan memerlukan komunikasi yang lebih mendalam dengan sumber data agar semua pertanyaan penelitian dapat dieksplorasi dengan sempurna.

## **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi merupakan tempat dilaksanakannya penelitian. Adapun lokasi penelitian yakni di Kampus IKIP PGRI Jember Lokasi tersebut dipilih dengan pertimbangan sebagai berikut:

1. Melihat kekurangan dan keterbatasan peneliti, sehingga lokasi Kampus IKIP PGRI Jember mampu dijangkau karena tidak terlalu sulit dalam pengaksesannya.
2. Peneliti menemukan hal yang unik untuk diteliti yaitu bagaimana peran dan strategi humas mampu mengembalikan kepercayaan publik internal

---

<sup>47</sup>Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 26.

<sup>48</sup>Ibid , 155.

dan eksternal ketika menghadapi masalah penonaktifan kampus yang dalam hal ini dialami oleh lembaga pendidikan IKIP PGRI Jember.

### C. Subjek Penelitian

Penelitian Kualitatif ini memiliki kata-kata dan deskripsi tindakan orang-orang yang diamati dan merupakan sumber data utama, karena untuk memperoleh sumber data yang valid dan sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dijelaskan di atas, maka diperlukan penentuan informan yang tepat dan *representatif* dalam menguraikan masalah yang diteliti. Dalam hal ini peneliti dapat menentukan subyek penelitian memakai teknik *purposive sampling*, Karena teknik *purposive sampling* adalah teknik pengambilan informen yang dianggap paling tau tenrkait data yang akan peneliti dapatkan yaitu pengambilan informan sumber data dengan pertimbangan tertentu. Cara peneliti memilih orang tertentu yang dianggap berpengaruh tentang apa yang kita akan teliti dan diharapkan.<sup>49</sup>

Peneliti menentukan informan sebagai sumber data, dan sumber data yang dipilih oleh peneliti ada dua kategori yaitu sumber data primer dan sumber data skunder. Adapun yang menjadi sumber data primer adalah kepala bagian Humas dan salah satu Dosen serta Mahasiswa IKIP PGRI Jember, karena informan tersebut yang faham mengenai Krisis pembekuan kampus IKIP PGRI Jember. Selanjutnya yang termasuk data sekunder adalah masyarakat karena sebagai pengguna layanan di kampus IKIP PGRI Jember.

---

<sup>49</sup>Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2013), 47.

## D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Umumnya cara mengumpulkan data dapat menggunakan teknik wawancara (Interview), angket (Questioner), pengamatan (Observasi). Adapun teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### 1. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Observasi menjadi salah satu teknik pengumpulan data apabila:

- a. Sesuai dengan tujuan penelitian
- b. Direncanakan dan dicatat secara sistematis

Observasi merupakan proses yang kompleks, yang tersusun dari biologis dan psikologis. Dalam menggunakan proses observasi yang terpenting ialah mengandalkan pengamatan dan ingatan si peneliti<sup>50</sup>.

Adapun data yang diperoleh dengan menggunakan teknik observasi ini diantaranya adalah:

- a. Kondisi objektif penelitian
- b. Letak geografis objek penelitian
- c. Peran Humas IKIP PGRI Jember

---

<sup>50</sup>Husaini usman, *metodelogi penelitian sosial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 54

## 2. Interview

Metode interview atau wawancara adalah teknik mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada responden, percakapan dengan maksud tertentu, percakapan itu dilakukan dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.<sup>51</sup>

Teknik wawancara atau *interview* ditinjau dari pelaksanaannya dibagi menjadi tiga kategori, yaitu:

1) Interview bebas (*inguided interview*)

Interview bebas merupakan interview dimana pewawancara bebas menanyakan apa saja, tetapi juga mengingatkan data apa yang akan dikumpulkan.

2) Interview terpimpin (*guided interview*)

Interview terpimpin yaitu interview yang dilakukan oleh pewawancara dengan membawa sederetan pertanyaan lengkap dan terperinci seperti yang dimaksud dalam interview terstruktur.

3) Interview bebas terpimpin

Interview bebas terpimpin merupakan kombinasi antara interview bebas dan interview terpimpin. Dalam melaksanakan interview, pewawancara membawa pedoman yang hanya merupakan garis besar tentang hal-hal yang akan ditanyakan.<sup>52</sup>

---

<sup>51</sup>LexyJ. Moleong, *metodelogi penelitian kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009), 186.

<sup>52</sup>Sugiyono. *Metode penelitian kuantitatif kualitati dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2012), 240.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode interview dalam bentuk interview bebas terpimpin. Dalam pemilihan teknik interview ini diharapkan oleh peneliti untuk mempermudah proses komunikasi pada waktu melakukan wawancara/ interview. Peneliti juga mempersiapkan panduan wawancara dimana hal ini digunakan untuk memperoleh data-data yang diperlukan dari informan yang relevan dengan masalah yang diangkat dalam penelitian ini. Dengan menggunakan metode ini peneliti berharap dapat mendeskripsikan secara mendalam mengenai peran Humas IKIP GRI Jember dalam Menyelesaikan Krisis.

### **3. Dokumentasi**

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

Sedangkan metode dokumenter adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen, rapat, agenda, dan sebagainya.

### **E. Analisis Data**

Setelah diperoleh dari lapangan dengan berbagai metode di depan maka dilakukan analisis data, karena data yang diperoleh adalah data mentah yang perlu diolah dan dianalisis.



Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.<sup>53</sup>

Dengan demikian dapat dipahami bahwa, analisis data adalah proses menganalisis data untuk menjawab pertanyaan yang telah dirumuskan dan untuk menghasilkan kesimpulan yang benar. Peneliti menggunakan analisis data model Miles *and* Huberman. Langkah-langkah analisa data model ini yaitu, reduksi data, penyajian data, kesimpulan.<sup>54</sup>

#### 1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, menfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah di reduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mecarinya bila di perlukan.<sup>55</sup>

Langkah-langkah reduksi data adalah pertama, mengidentifikasi adanya satuan yaitu bagian terkecil yang ditemukan dalam data yang memiliki makna bila dikaitkan dengan fokus dan masalah penelitian.

---

<sup>53</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 244.

<sup>54</sup>Ibid, 246.

<sup>55</sup>Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 92.

Kedua, membuat ringkasan, mengkode, menggolongkan sesuai gugusan data dan membuat catatan-catatan.<sup>56</sup>

## 2. Penyajian Data

Setelah data di reduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya.<sup>57</sup>

Langkah-langkah dalam penyajian data adalah dengan menyusun sekumpulan informasi menjadi pernyataan kemudian di klasifikasikan menurut pokok-pokok permasalahan.

## 3. Verification atau Kesimpulan

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.<sup>58</sup>

Komponen diatas saling berkaitan satu sama lain, sehingga dapat menentukan hasil dari penelitian data yang disajikan secara sistematis berdasarkan pada tema yang telah dirumuskan. Tampilan data yang

---

<sup>56</sup>Moleong, *Metodologi Penelitian*, 288.

<sup>57</sup>Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, 95.

<sup>58</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 253.

didapat, dipergunakan untuk menginterupsi data. Kesimpulan yang ditarik setelah diadakan *cross check* terhadap sumber lain melalui wawancara.

## F. Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi. Triangulasi adalah teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan data dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber yang telah ada.<sup>59</sup> Sedangkan untuk menguji keabsahan data yang diperoleh, peneliti menggunakan triangulasi sumber dan metode.

Selain itu peneliti juga pengukuran keabsahan data dengan menggunakan *Triangulasi* sumber, yaitu dengan membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda, yang artinya membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informan yang diperoleh dengan informasi yang berasal dari sumber lain.<sup>60</sup>

*Triangulasi* metode, menurut Patton terdapat dua strategi, *Pertama*, pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data. *Kedua*, pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.<sup>61</sup> Teknik keabsahan data tersebut digunakan peneliti dengan tujuan:

---

<sup>59</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 241.

<sup>60</sup>Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 275.

<sup>61</sup>Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 331.

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara,
2. Membandingkan apa yang dikatakan informan di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi,
3. Membandingkan keadaan dan perspektif antar informan mengenai fokus penelitian,
4. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan. Hasil dari perbandingan yang diharapkan adalah berupa kesamaan atau alasan-alasan terjadinya perbedaan.

#### **G. Tahap-Tahap Penelitian**

Untuk mengetahui proses penelitian yang dilakukan oleh peneliti mulai awal hingga akhir maka perlu diuraikan tahap-tahap penelitian. Tahap penelitian ada tiga tahapan yaitu tahap pra lapangan, tahap pekerja lapangan, dan tahap analisis data.

Dalam hal ini tahapan-tahapan penelitian yang dilakukan peneliti diantaranya adalah:

##### **1) Tahap Pra Lapangan**

Dalam tahap penelitian pra lapangan terdapat enam tahapan. Tahapan tersebut tersebut juga dilalui peneliti sendiri, adapun enam tahapan tersebut adalah:

a) Menyusun rencana penelitian

Pada tahapan ini peneliti membuat rancangan penelitian terlebih dahulu, dimulai dari pengajuan judul, penyusunan matrik dan seminar skripsi.

b) Memilih lapangan penelitian

Sebelum melakukan penelitian, seorang peneliti harus terlebih dahulu memilih tempat penelitian. Tempat penelitian yang dipilih yaitu kampus IKIP PGRI Jember di Jl. Jawa Jember

c) Mengurus perizinan

Sebelum mengadakan penelitian, peneliti mengurus perizinan terlebih dahulu ke pihak kampus.

d) Menjajaki dan menilai lapangan

Setelah diberikan izin, peneliti mulai melakukan penjajakan dan mengamati kondisi lapangan sebagai tempat penelitian untuk lebih mengetahui latar belakang objek penelitian, lingkungan sosial, adat istiadat, kebiasaan, agama dan pendidikannya. Hal ini dilakukan agar memudahkan peneliti dalam menggali data.

e) Memilih dan memanfaatkan informan

Pada tahap ini peneliti mulai memilih informan untuk mendapatkan informasi yang dipilih, informan yang diambil dalam penelitian ini adalah tokoh masyarakat, masyarakat yang aktif mengikuti pengajian rutin dan pengurus serta panitia pengajian.

f) Menyiapkan perlengkapan penelitian

Setelah semua selesai mulai dari rancangan penelitian hingga memilih informan, maka peneliti menyiapkan perlengkapan penelitian sebelum terjun kelapangan yakni mulai dari menyiapkan buku catatan, kertas dan sebagainya.

2) Tahap pekerjaan Lapangan

Pada tahap ini peneliti terjun langsung ke lapangan untuk memperoleh data-data mengenai fokus permasalahan yang dijadikan sebagai bahan kajian dalam penelitian. Hal ini peneliti menggunakan metode observasi, interview, dan dokumentasi untuk memperoleh informasi tersebut.

3) Tahap Analisis Data

Tahap ini merupakan tahap terakhir dari proses penelitian. Pada tahap ini pula peneliti mulai menyusun laporan dan mempertahankan hasil penelitian.<sup>62</sup>

IAIN JEMBER

---

<sup>62</sup>Moleong, *Metodologi Penelitian*, 127.

## BAB IV

### ANALISIS HASIL PENELITIAN

#### A. Gambaran Objek Penelitian

##### 1. Profil IKIP PGRI Jember

IKIP PGRI Jember merupakan perguruan tinggi swasta yang menyediakan sarana pendidikan keguruan dan kependidikan. IKIP PGRI Jember menghasilkan calon guru yang bermutu dan memiliki kompetensi dibidangnya. IKIP PGRI Jember beralamatkan di jalan Jawa 10 Jember. IKIP PGRI Jember telah berdiri sejak tahun 1985 dan sampai sekarang dalam usianya yang sudah mencapai kurang lebih 28 tahun, IKIP PGRI Jember mengalami berbagai perkembangan dalam bidang sarana fisik dan prasarana kelembagaan serta penambahan program studi (prodi) baru di setiap Fakultas yang ada.

IKIP PGRI Jember memiliki 3 Fakultas, yakni:

1. Fakultas Pendidikan Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FP MIPA) yang terdiri dari Pendidikan Biologi, dan Pendidikan Matematika.
2. Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (FP IPS) yang terdiri dari PPKN, Pendidikan Sejarah dan Pendidikan Ekonomi.
3. Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP) yang terdiri dari Bimbingan dan Konseling (BK), Pendidikan Luar Biasa (PLB), Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD), dan D2 Pendidikan Guru Taman Kanak-kanak (PGTK).

IKIP PGRI Jember memberikan berbagai fasilitas berbasis teknologi informasi diantaranya: Perpustakaan Digital, Lembaga Pengembangan Pendidikan Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LP4M), Laboratorium *MikroTeaching*, Laboratorium Komputer *On Line*, Laboratorium Bahasa, Laboratorium Biologi, Laboratorium Matematika, Laboratorium Sejarah, Laboratorium TK, Laboratorium Bimbingan dan Konseling, Laboratorium Akuntansi, *Life Skill Education Centre (LSEC)*, dan Internet *Free Zone*.

Masa studi IKIP PGRI Jember dapat ditempuh minimal 4 tahun bagi lulusan SMA/ sederajat baik program linier maupun on linier. Sedangkan untuk program transfer D1/ D2/ D3 masa studi di IKIP PGRI Jember dapat ditempuh 1-3 tahun. Selama perkuliahan IKIP PGRI Jember membebaskan biaya ujian, praktikum / laboratorium, konversi, perpustakaan, ormawa, PPL, KKT, KTA, Skripsi, Pelatihan Komputer Multimedia, *Intensive English Course*, dan akses internet.

Lulusan IKIP PGRI jember memiliki kompetensi diantaranya kompetensi profesional progm studi, kompetensi pembelajaran berbasis multimedia, kompetensi pembelajaran bilingual dan kompetensi kewirausahaan.

IKIP PGRI Jember menyediakan berbagai beasiswa untuk peningkatan mutu pendidikan. Beasiswa tersebut antara lain: Beasiswa Peningkatan Prestasi Akademik atau PPA, Beasiswa Bantuan Belajar Mahasiswa (BBM), Beasiswa Bantuan Pendidikan Mahasiswa (BPM), dan beasiswa PPLP PT.



Staf Pengajar IKIP PGRI Jember merupakan lulusan perguruan tinggi ternama di Indonesia. Staf pengajar di IKIP PGRI Jember memiliki berbagai keunggulan akademis, ketrampilan serta keahlian di bidangnya.

Status dan dasar IKIP PGRI Jember adalah lembaga pendidikan tenaga kependidikan (LPTK) yang berdasar kepada pancasila dan undang-undang dasar 1945.

IKIP PGRI Jember mengemban tugas pokok menyelenggarakan pendidikan akademik dan profesional dalam berbagai disiplin ilmu, teknologi dan seni.

Dalam rangka menyelenggarakan tugas pokoknya itu, IKIP PGRI Jember mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Menyelenggarakan dan mengembangkan pendidikan (teaching), penelitian (research) dan pengabdian pada masyarakat, terutama di bidang kependidikan dan keguruan.
2. Membina civitas akademika serta mengembangkan hubungan dengan lingkungan social di sekitarnya.
3. Menyelenggarakan kegiatan layanan administrasi.<sup>63</sup>

---

<sup>63</sup>Dokumen IKIP PGRI Jember

Adapun Visi, Misi dan Tujuan IKIP PGRI Jember sebagai berikut:

### Visi, Misi Dan Tujuan IKIP PGRI Jember

DAFTAR PERGURUAN TINGGI	
Kode PTS	072007
Nama PTS	IKIP PGRI JEMBER
Alamat	Kampus I – Jalan Jawa No. 10 Jember Kampus II – Jalan Kaliurang No. 01 Jember
Kota	JEMBER
Telpon	(0331) 325823
Fax	(0331) 335977
Email	<a href="mailto:ikip_jember@yahoo.com">Ikip_jember@yahoo.com</a>
Website	<a href="http://www.ikip-jember.ac.id">www.ikip-jember.ac.id</a>

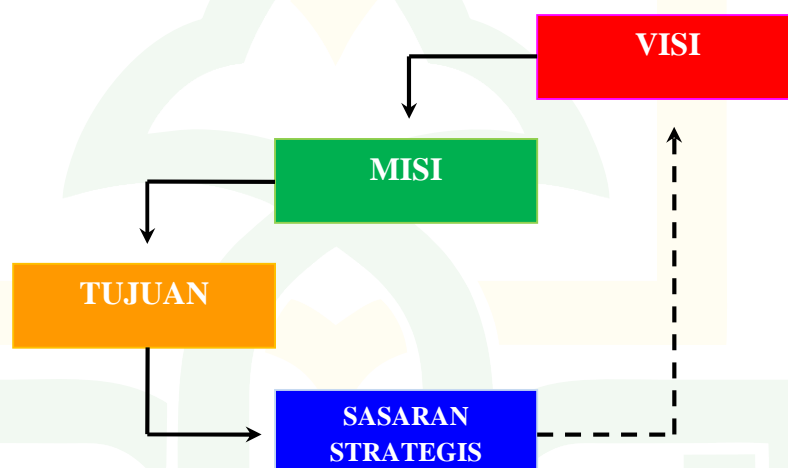
### Visi, Misi, Tujuan, dan Sasaran Strategis

Visi adalah pernyataan (*statement*) berisi arah pengembangan (*time bound*) suatu institusi. Misi merupakan sistem nilai (*value system*) yang diyakini dan yang menjadi acuan (*guiding principle*) dalam berorganisasi. Oleh karena itu, bagi suatu institusi, Misi lazimnya berisi pernyataan (*statement*) tentang apa-apa yang harus dilakukan untuk mewujudkan Visi institusi yang bersangkutan. Tujuan Strategis adalah pernyataan (*statement*) berisi tentang apa apa yang hendak dan harus dicapai dalam kaitannya dengan Visi dan Misi. Sasaran Strategis adalah pernyataan (*statement*) berisi tentang apa-apa yang diharapkan tercapai/ terwujud dalam kaitannya dengan Visi, Misi, dan Tujuan Strategis.

Visi, Misi, Tujuan, dan Sasaran Strategis merupakan 4 (empat) komponen vital dalam perencanaan suatu institusi. Masing-masing komponen memang biasa dibedakan dari yang lain, tetapi tidak dapat dipisahkan.

Sebabnya adalah di antara keempat komponen tersebut terdapat jalinan hubungan logic dan sistemik. Oleh karena sifat hubungannya itu, maka eksistensi sebuah komponen sangat bermakna bagi nilai vitalitas komponen-komponen yang lain; sebaliknya, ketiadaan sebuah komponen juga akan berakibat simulatif pada memudarnya nilai vitalitas komponen lainnya.

### Hubungan Logis dan Sistem ikatan antara Visi, Misi, Tujuan, dan Sasaran Strategis



Rumusan Visi, Misi, Tujuan, dan Sasaran Strategis di dalam Renstra IKIP PGRI Jember Tahun 2015-2019 merupakan derivasi dari rumusan Visi, Misi, Tujuan, dan Sasaran Strategis di dalam RIP IKIP PGRI Jember Tahun 2015-2039. Proses derivasi dilakukan secara cermat dan matang dengan memperhatikan: 1. hasil analisis lingkungan strategis (internal maupun eksternal) tahun 2015-2019; 2. isu-isu strategis yang dapat disimpulkan dari hasil analisis lingkungan strategic tersebut.

Berikut ini dikemukakan rumusan Visi, Misi, Tujuan, dan Sasaran Strategis di dalam Renstra IKIP PGRI Jember Tahun 2015-2019.

### 1. Visi

Pada Tahun 2019 IKIP PGRI Jember :

**Menjadi Universitas Yang Bermutu, Mandiri, dan Berdaya Saing Di Jember.**

### 2. Misi

Misi IKIP PGRI Jember Tahun 2015-2019 adalah sebagai berikut :

- a. Meningkatkan mutu, relevansi, daya saing, dan produktivitas kegiatan tridharma perguruan tinggi;
- b. Meningkatkan tata kelola (*governance*) institusi;
- c. Menyelenggarakan perubahan bentuk dan Status institusi.

### 3. Tujuan Strategis

Dalam rangka mewujudkan Visi dan melaksanakan Misi tersebut di atas, maka tujuan strategis yang hendak dan harus dicapai oleh IKIP PGRI Jember dalam kurun waktu 2015-2019 adalah sebagai berikut :

- a. Menyelenggarakan kegiatan pendidikan yang berorientasi mutu, relevansi, daya saing jatidiri, dan religiusitas;
- b. Menyelenggarakan kegiatan penelitian untuk menemukan, mengembangkan, dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi, seni, dan/ atau olahraga, yang berorientasi mutu, relevansi, daya saing, dan produktivitas;

- c. Menyelenggarakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang berorientasi mutu, relevansi, produktivitas, dan humanitas;
- d. Menyelenggarakan tatakelola institusi yang baik dan sehat (*good university governance*); dan
- e. Menyiapkan dukungan institusional sistemik untuk perubahan bentuk IKIP PGRI Jember menjadi Universitas.

#### 4. Sasaran Strategis

Sasaran Strategis IKIP PGRI Jember dalam kurun waktu 2015-2019 adalah sebagai berikut :

- a. Terwujudnya lulusan yang bermutu dan berdaya saing mumpuni di tingkat lokal maupun nasional, berjiwa *entrepreneur*, berjiati-diri Indonesia, serta bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa;
- b. Terwujudnya produktivitas riset bermutu yang dapat menghasilkan produk-produk inovatif, berdayasaing, serta mendukung pembangunan daerah dan pembangunan nasional;
- c. Terwujudnya produktivitas kegiatan pengabdian atau pelayanan bermutu yang dapat meningkatkan harkat dan martabat kemanusiaan, memberdayakan individu dan masyarakat, serta memperkaya dan memperkuat kebudayaan daerah maupun kebudayaan nasional;
- d. Terwujudnya tatakelola institusi yang bersih, transparan, akuntabel, dan responsif;
- e. Terwujudnya perubahan bentuk institusi IKIP PGRI Jember menjadi Universitas.

## **Tugas Pokok Dan Fungsi Bagian Humas, Kerjasama, Dan Kesekretariatan IKIP PGRI Jember**

### **Tugas Pokok :**

Membina hubungan komunikasi, kerjasama serta menyediakan informasi yang dibutuhkan, baik dengan pihak-pihak internal (mahasiswa, dosen, staf) maupun eksternal (Yayasan, Pemerintah, Media, Donatur, Perusahaan, Masyarakat, dll) sehingga diharapkan tercipta suatu image yang positif sesuai visi dan misi IKIP PGRI Jember.

### **Fungsi :**

1. Mengkoordinir dan melaksanakan kegiatan humas, sistim informasi, kerjasama dan kesekretariatan ditingkat Institusi.
2. Melaksanakan kegiatan promosi Institut.
3. Melaksanakan pengawasan dan pengendalian dibidang informasi institute.
4. Mengembangkan kerjasama dengan pihak lain untuk kema juan Sivitas Akademika.
5. Melaksanakan kegiatan sekretariatan dan protokoler Institut.

### **Kewenangan :**

- a. Meminta informasi dari seluruh unit kerja terkait, baik secara vertical maupun horizontal untuk kepentingan sivitasa kademika.

- b. Melakukan seleksi dan penyaringan terhadap segala bentuk informasi yang akan masuk kedalam sivitas akademika dan segala informasi sivitas akademika yang akan dikonsumsi masyarakat.
- c. Merekomendasikan pihak-pihak terkait untuk melakukan kerjasama.
  1. Mengatur secara protocol kegiatan yang melibatkan jajaran rektorat.<sup>64</sup>

## **B. Penyajian Data Dan Analisis Data**

Setiap peneliti harus disertai dengan penyajian data sebagai penguat dalam penelitian. Sebab data yang dianalisis tersebut akan menghasilkan Kesimpulan dalam penelitian ini. Sebagaimana telah dijelaskan dalam bab sebelumnya bahwa dalam penelitian ini menggunakan metode observasi, interview dan dokumentasi sebagai alat untuk meraih data sebanyak mungkin.

Dari hasil observasi yang dilakukan terlihat pada saat itu kondisi di IKIP PGRI Jember sudah mulai beraktifitas sebagai mana mestinya dan suasana pada waktu peneliti observasi sudah mulai tenang karna pada waktu itu kampus IKIP PGRI Jember sudah berstatus aktif dari beberapa bulan yang lalu.

---

<sup>64</sup>Dokumen IKIP PGRI Jember

Sedangkan dari hasil dokumentasi yang peneliti dapatkan ialah beberapa arsip seperti file tentang profil lampus IKIP PGRI Jember, Visi dan Misi, Tujuan dan Sasaran Strategis IKIP PGRI Jember, serta tabel Hubungan Logis dan Sistem Ikatan Antara Visi dan Misi, Tujuan dan Sasaran Srategis, ditambah lagi Tugas Pokok dan Fungsi Baigian Humas Kerjasama dan Kesekretariatan IKIP PGRI jember, serta dokumen kegiatan penelitian yang berupa foto-foto, untuk lebih jelasnya maka akan dipaparkan sebagai berikut.

### **1. Krisis Yang Dihadapi Oleh IKIP PGRI Jember**

Krisis yang dialami oleh kampus IKIP PGRI Jember publik sudah banyak memberitakan terkait kasus pembekuan IKIP PGRI Jember dengan permasalahan yang dialami IKIP itu sendiri yaitu akibat tidak seimbangnya jumlah rasio dosen dengan mahasiswanya yang melatar belakang kampus IKIP PGRI Jember dinonaktifkan oleh Kementristek Dikti selama 1 tahun terakhir.

IKIP PGRI Jember dinonaktifkan sejak desember 2014 dengan permasalahan rasio dosen dan mahasiswa tidak seimbang yakni satu dosen banding tiga ratus mahasiswa (1:300), sehingga berbagai upaya dilakukan pihak rektorat untuk mengaktifkan kembali kampus yang berada di Jalan Jawa Jember, sedangkan jumlah mahasiswa yang awalnya mencapai 13.000 orang, namun setelah dilakukan databetase mahasiswa yang sudah tidak aktif selama dua semester, maka jumlah mahasiswa berkurang menjdi 7.743 orang. Selain itu guna menunjang



manajemen rasio kampus, pihak kampus melakukan rekrutmen dosen sebanyak 93 orang selama setahun terakhir selama masa penonaktifan IKIP PGRI Jember, sehingga total dosen saat ini mencapai 173 orang, dari jumlah sebelumnya sebanyak 80 orang.

Dari beberapa perguruan tinggi yang ada di Jawa Timur, seperti yang dimuat di Merdeka.com salah satunya Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan PGRI Jember yang statusnya dinonaktifkan oleh Kementristek Dikti kemarin Desember 2014, dengan persoalan perbandingan antara dosen dan jumlah mahasiswa dianggap tidak sepadan.

Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi, Mohammad Nasir, menyatakan bahwa bagi perguruan tinggi yang statusnya masih dinonaktifkan kemarin pada Desember 2014 oleh pemerintah tidak diperbolehkan menerima mahasiswa baru dan menyelesaikan yang sudah ada, jika peraturan itu dilanggar maka dikti akan memberikan sanksi tegas kepadanya hingga lembaga yang bersangkutan akan ditutup.

Setelah kampus IKIP dinonaktifkan oleh Kementristek-Dikti, banyak laporan yang terdengar jika lulusan IKIP PGRI Jember tidak bisa ikut tes calon pegawai negeri sipil (CPNS) hal ini diungkapkan oleh salah satu forum komunikasi alumni IKIP PGRI, yang dimuat di JEMBER, BANGSAONLINE.com bahwa bukan hanya mahasiswa yang masih aktif kuliah yang dirugikan, tetapi lulusannya pun ikut

merasakan imbas dari permasalahan ini, paparnya saat hearing dengan komisi D DPRD Jember, bukan hanya itu saja yang dihadapi oleh para lulusan IKIP PGRI, di luar masih ada lulusan IKIP PGRI yang sudah bekerja dipecat oleh perusahaannya karena dinilai ijazahnya tidak sah.

Sementara rektor IKIP PGRI Jember, Fadil Jamali mengatakan, saat ini sistem untuk perubahan data baru dilakukan secara manual, tidak seperti dulu sebelum IKIP nonaktif karena sistem online IKIP memang tidak bisa lagi digunakan, pihak kampus menyadari jika terjadi kesalahan-kesalahan. Bukan hanya kasus itu saja, yang sudah keluar dan sudah meninggal pun masih ada di data tersebut, Rektor berjanji jika pihaknya akan terus memperbaiki apa yang selama ini menjadi kendala yang merugikan mahasiswa maupun alumni IKIP PGRI, dan berjanji pada Desember tahun 2015 semua permasalahan akan selesai.

Dari data yang diperoleh yang dimuat di Bisnis.com, Jember, sejumlah mahasiswa yang tergabung dalam Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) IKIP PGRI Jember melakukan aksi penyegelan terhadap kampus setempat pada Rabu 08 Juli 2015. Presiden BEM IKIP PGRI Jember, Ahmad Fawaid mengatakan penyegelan tersebut dilakukan sebagai bentuk kekecewaan mahasiswa terhadap pihak Rektorat kampus setempat yang dinilai lambat dalam memproses status aktif kampus IKIP PGRI Jember. Aksi penyegelan tersebut didasari sebagai salah satu bentuk luapan kekecewaan mahasiswa atas kinerja

pihak rektorat karena status nonaktif IKIP PGRI Jember, mahasiswa terus mendesak Rektorat untuk benar-benar serius dan berusaha keras untuk mengawal pengaktifan kembali kampus IKIP PGRI Jember, agar kampus setempat benar-benar kembali diaktifkan.

Sementara kepala bagian Humas IKIP PGRI Jember, Nike Norma kepada sejumlah media mengatakan pihak kampus menanggapi positif atas tindakan mahasiswa yang melakukan penyegelan, kami sangat mengapresiasi aksi penyegelan mahasiswa karena hal itu mengingatkan agar segera diaktifkan. Menurutnya pihak kampus sudah melakukan rekrutmen terhadap tenaga dosen baru sebanyak 35 orang, terutama untuk program studi Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD), rekrutmen tersebut dapat mengurangi rasio dosen menjadi 1:95 (1 dosen sebanding dengan 95 mahasiswa), namun penambahan itu masih jauh dari standar yang ditetapkan oleh Kementristek Dikti yakni 1:45 mahasiswa, pihak kampus diberi batas waktu hingga akhir Desember 2015 untuk menambah jumlah dosen, sehingga rasio dosen dengan mahasiswa sesuai dengan aturan, pihak kampus optimistis bisa menambah target itu hingga akhir tahun, sehingga kampus IKIP PGRI Jember bisa diaktifkan kembali dan menjalankan perkuliahan secara normal.

Kemudian pihak kampus IKIP PGRI Jember melakukan perekrutmen dosen besar-besaran, maka ada perubahan manajemen rasio yakni satu dosen dibanding 42 mahasiswa (1:42), sehingga

memenuhi standar yang ditentukan oleh kementristek dikti, selama kampus nonaktif, kampus IKIP PGRI Jember tidak bisa melakukan penerimaan mahasiswa baru tahun ajaran 2015/2016 untuk seluruh program studi dan program beasiswa dan mahasiswa juga tidak dapat selama setahun terakhir. Setelah berbagai usaha yang dilakukan oleh pihak kampus IKIP PGRI Jember, akhirnya kampus IKIP PGRI Jember statusnya kembali aktif sejak 8 Desember 2015. Pengaktifan kampus IKIP PGRI Jember disambut dengan gembira oleh segenap civitas akademika kampus setempat, sehingga sejumlah dosen, mahasiswa, dan karyawan melakukan aksi cukur gondul bersama setelah Rektor Fadil Djamali menggelar jumpa pers diaktifkan kembali kampus IKIP PGRI Jember.

Dari hasil data yang ditemukan oleh peneliti dalam kasus yang tengah dihadapi oleh kampus IKIP PGRI Jember bahwa tipe krisis yang dihadapi oleh IKIP ialah tipe krisis yang baru muncul yang dalam hal ini sesuai dengan kajian teori yang diangkat oleh peneliti diatas, mengenai tipe krisis yaitu ada tiga: krisis yang bersifat segera, krisis yang baru muncul, dan krisis yang bertahan, untuk penjabarannya sudah tertera di kajian teori yang sudah dibahas sebelumnya. Tipe krisis yang baru muncul seperti ini masih memungkinkan praktisi humas untuk melakukan penelitian dan perencanaan terlebih dahulu, namun krisis dapat meledak jika terlalu lama tidak ditangani sebelum tipe krisis ini mencapai tahapan krisis.

Karena humas IKIP PGRI Jember sudah memahami terhadap krisis yang tengah dihadapinya maka langkah atau strategi yang diambil oleh Humas IKIP ialah segera melakukan perekrutan dosen baru dan memperbaiki segenap tatanan kelembagaan demi keberlangsungan IKIP PGRI Jember untuk selanjutnya dan tidak membiarkan krisis yang dihadapi tidak berlangsung lama dan cepet diselesaikan.

Menurut Rhenald Kasali dalam bukunya *manajemen public relations* anatomi krisis dapat dibedakan menjadi empat tahapan yaitu tahap paranormal, tahap akut, tahap kronik, dan tahap resolusi. Sepanjang pengamatan yang peneliti lakukan untuk kasus krisis yang tengah dihadapi IKIP PGRI Jember ialah dikategorikan dalam tahapan krisis resolusi dimana pada tahapan ini manajemen harus memulihkan kekuatan agar kembali seperti semula dan dapat melanjutkan aktifitas dengan normal dan lancar, namun harus tetap waspada karna bisa saja siklus pembentukan krisis sedang membentuk kembali.

Langkah yang pertama untuk penyelesaian krisis yang bersifat segera umumkan (*official spokesperson*) dalam hal ini yang berhak berbicara dan memberikan keterangan mengenai krisis ke publik dan media, kerna yang lebih faham mengenai krisis yang tengah dihadapi adalah pelaku krisis tersebut. Langkah yang kedua adalah strategi penyelesaian krisis dengan cara bergerak cepat karna media seringkali memberikan informasi berdasarkan kejadian awal terjadinya

krisis, maka seorang public relations harus memberiakan pernyataan sesuai krisis yang terjadi untuk menanggulangi kesalah fahaman dalam publik. Selanjutnya yang ketiga memanfaatkan badan konsultan manajemen krisis saran dari konsultan PR sangat penting dalam penyelesaian krisis tersebut, dan dalam setiap pengambilan keputusan tidak hanya mempertimbangkan kerugian jangka pendek tetapi juga memikirkan efek jangka panjangnya. Hal tersebut sudah sesuai dengan strategi penyelesaian krisis yang peneliti jabarkan.

Maka untuk lebih jelasnya sudah ada beberapa data yang peneliti peroleh dari kampus IKIP PGRI Jember yang mana data tersebut diperoleh dari pelaku krisis yang ada di IKIP PGRI Jember dengan teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, interview dan dokumentasi sebagai media untuk memperoleh data sebanyak mungkin. Maka lebih jelasnya akan dipaparkan sebagai berikut.

Salah satu cara yang dilakukan oleh humas pada waktu guna untuk mengatasi segala permasalahan yang terjadi dikampus IKIP PGRI Jember yang pertama dengan mengamati segala permasalahan yang ada kemudian seorang humas bisa membaca situasi yang tengah terjadi pada saat itu.

“sebagai mana ungkapan yang dijelaskan oleh Nike Norma pada waktu itu ketika ditemui beliau menjelaskan bahwasanya permasalahan yang tengah melanda kampus IKIP PGRI Jember ialah penonaktifan yang mana permasalahan itu muncul karna sebab jumlah

rasio dosen dan mahasiswa yang tidak seimbang darisitulah muncul permasalahan dikampus IKIP yaitu penonaktifan”.<sup>65</sup>

Tanggung jawab seorang humas dalam citra positif suatu lembaga atau instansi kepada masyarakat sangatlah besar, tanggung jawab tersebut dilakukan oleh humas IKIP PGRI Jember dengan jalan melaksanakan perannya. Peran yang dilakukan oleh Humas IKIP PGRI Jember dalam menyelesaikan krisis pembekuan IKIP ialah yang *pertama*, secara internal kampus berkoordinasi dengan rektorat dan fakultas untuk mengatasi persoalan rasio dosen, yaitu dengan cara rekrutmen dosen, humas juga berperan serta untuk menjadi komunikator antara pihak rektorat dan fakultas.

Untuk yang *kedua* secara eksternal kampus, humas IKIP PGRI Jember bekerja sama dengan berbagai media elektronik dan cetak untuk menginformasikan langkah-langkah yang dilakukan dalam upaya pengaktifan kembali IKIP PGRI Jember, humas juga berperan serta sebagai penyambung lidah antara pihak internal dengan external apabila ada anggota masyarakat, mahasiswa, yang bertanya tentang upaya pengaktifan IKIP PGRI Jember.<sup>66</sup>

Berdasarkan rekapitulasi hasil seleksi administrasi calon dosen dan tenaga administrasi IKIP PGRI Jember sebagaimana surat panitia No. 02/PANT/II/2017 sebagai berikut:

---

<sup>65</sup> Nike, *Wawancara*, (21/10/2016) 10:24

<sup>66</sup> Nike, *Wawancara*, (21/10/2016) 10:24

### Daftar Nama Calon Dosen Lulus Seleksi

No	Nama	Prodi
1	Sri Lestari	Fisika
2	Mefina Yulias Rovia Ningrum	Tek. Fisika
3	Firda Kusuma Ayu Anggraeni	Fisika
4	Agung Mulyo Setiawan	Ilmu Fisika
5	Febrian Dedi Sastriawan	Fisika
6	Husni Cahyadi Kurniawan	Fisika
7	M.Rahan	Fisika
8	Edwin Pondy Suwanto	Fisika
9	Haerul Anwar	Fisika
10	Nike Dwi Grevika D	Tek. Fisika
11	Titis Lestyawati	Giophysics engineering
12	Yuniar Alam	Ilmu Fisika
13	Masrufaiyah	Tek. Fisika
14	Sayyidatul Khoiridah	Teknik geothermal
15	Arik Aguk Wardoyo	Fisika
16	I Dewa Gede Adi Surya Yuda	Tek. Kelautan
17	Robba Fahrissy Darus	Ilmu. Kelautan
18	Devy Rahmawati	Bioteknologi perikanan dan kelautan
19	Mawan Eko Defrianto	Pengelolaan infrastruktur air bersih dan sanitasi
20	Agung Luthfi Fauzan	Ilmu akuakultur
21	Dewi Eka Prawita Rani	Bio. Teknologi
22	Wahyuni Endah Rahmawati	Biologi
23	Lukman Hakim	Biologi
24	Ardiani Samti Nur Azizah	Biologi
25	Nur'aini Kartikasari	Biologi
26	Winda Anista	Biologi
27	Karimatul Himmah	Biologi
28	Erlin Kurningtyas	Mikrobiologi medik
29	Yungi Yudiar Rahman	Biologi
30	Ardian Rosadi	Ilmu lingkungan
31	Iwenda Bella Subagio	Biologi
32	Herlina Putri Endah Sari	Biologi
33	Eka Oktaviani	Bioteknologi
34	Fadilah Nor Laili lutfia	Bioteknologi
35	Khusnul Adib Achmad	Biologi
36	Abdu Rahman	Biologi
37	Byan Arasy Arraniry	Biologi
38	Musya'adah	Bioteknologi
39	Muhammad Ridlo Abdullah	Ilmu lingkungan



40	Eka Wijayanti	Mikrobiologi
41	Ramadhan Taufika	Biologi
42	Miftahur Rayan	Matematika
43	Nurhidayatin	Matematika
44	Hermanto	Matematika
45	Dwi Agustin Retno Wandani	Matematika
46	Nurahman	Matematika
47	Miftahur Raifah	Matematika
48	Alfisyahrina Hepsery	Satistika
49	Zuli Agustina Gultom	Satistika
50	Alif Kholifatul Jannah	Tek. Hasil perairan
51	Budi Purwatiningsih	Pengelolaan sumberdaya link.
52	Vita Alusia Eris	Ilmu lingkungan
53	Putri Ayunita	Tek. Geomatika
54	Dynes Rizki Navianti	Statistika
55	Wahyu Muzammil	Pengelolaan sumberdaya perairan
56	Anggraini Ratih Purwadani	Biologi laut
57	Mufti Islam Isnani	Ilmu akuakultur
58	Shella Marlinda	Ilmu akuakultur
59	Andhi Krisdhianto	Pengelolaan infrastruktur air bersih dan sanitasi
60	Lella herdina	Perikanan
61	Dian Rachma Wijayanti	Microbiology

## **2. Peran Dan Strategi Humas IKIP PGRI Jember Dalam Membangun Kepercayaan Publik Internal Dan Eksternal Setelah Terjadi Krisis**

Pada kajian teori di bab II dijelaskan bahwa peranan sebagaimana dikatakan oleh David Berry didalamnya memiliki dua harapan, harapan dari masyarakat terhadap pemegang peranan dan harapan harapan yang dimiliki oleh pemegang peranan terhadap masyarakat. Harapan yang dimiliki oleh pemegang peranan terhadap masyarakat disini dapat melalui perilaku dan interkasi masyarakat/mahasiswa.

Perilaku adalah merupakan perbuatan atau tindakan dan perkataan seseorang yang sifatnya dapat diamati, digambarkan dan dicatat oleh orang lain maupun orang yang melakukannya. Krisis yang dihadapi oleh IKIP PGRI mendapatkan perilaku dan interaksi yang bermacam macam dari masyarakat. Disitulah banyak interaksi atau peran yang diberikan oleh masyarakat, mahasiswa dan dosen sangat berantusias untuk mempercepat proses akreditasi B. Darisitu mahasiswa, dosen berinteraksi untuk dilibatkan guna melengkapi proses akreditasi, disitu kelitan sekali kebersamaannya baik dosen, mahasiswa, karna mahasiswa sangat dibutuhkan sekali baik dari segi penelitian-penelitiannya, pengabdian masyarakatnya, dan membantu untuk proses data atau dokumen yang melengkapi itu.<sup>67</sup>

Seperti pernyataan kepala Humas IKIP PGRI Jember bahwa:

“Pada dasarnya kedudukan humas IKIP PGRI Jember itu adalah sebagai penghubung, penghubung antara pihak internal maupun pihak eksternal IKIP sebagai bagian koordinasi intinya mengkoordinasikan terhadap semua pihak, dalam hal ini yang berkaitan terhadap kasus IKIP PGRI Jember yang dalam kasusnya ialah penonaktifan oleh kementristek dikti dengan permasalahan rasio dosen yang tidak seimbang antara dosen dan mahasiswa yang ada di IKIP PGRI Jember.”<sup>68</sup>

Setelah adanya surat masuk dari kementristek dikti statusnya IKIP itu nonaktif, jadi bagaimana pada waktu itu pihak kampus IKIP PGRI Jember terutama humas IKIP PGRI Jember menginformasikan kepada pihak eksternal mengakui bahwa memang status kampus IKIP

<sup>67</sup>Icha, *Wawancara*, (29/08/2016), 12:35

<sup>68</sup>Nike, *Wawancara*, (21/10/2016) 10:24

PGRI Jember dalam keadaan dinonaktifkan oleh kementristek dikti, tetapi proses nonaktif ini tidak akan berlangsung lama dikarenakan ibarat orang yang sedang sakit mereka sudah mengetahui penyakitnya yaitu jumlah rasio dosen dan mahasiswa yang tidak seimbang.

Sehingga langkah yang dilakukan oleh pihak kampus IKIP yaitu yang pertama: Pihak kampus melakukan perekrutan dosen besar-besaran, guna untuk mengimbangi jumlah rasio dosen dan mahasiswa sesuai yang ditetapkan oleh kementristek dikti. Yang kedua melakukan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat dan mahasiswa, selanjutnya mensosialisasikan semua bentuk kegiatan IKIP di media sosial, kemudian IKIP juga melakukan kerjasama dengan alumni dan mahasiswa untuk perekrutan kampus IKIP bahwa IKIP PGRI jember sudah normal sebagaimana mestinya. Serta mencantumkan bentuk agreditasi dibrosur untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap kampus IKIP PGRI Jember.

Sebagai penunjang ialah upaya yang dilakukan humas IKIP PGRI Jember adalah melalui:

#### 1. Penguatan kelembagaan

Untuk penguatan sistem kelembagaan disini humas IKIP bekerjasama dengan beberapa pihak external dengan memanfaatkan:

- a. Penggunaan laboratorium dengan asuransi jiwa
- b. Media massa salahsatunya Radar jember untuk menjalin kepercayaan masyarakat
- c. Membuat sistem informasi teragreditasi
- d. Memperkuat unit-unit di IKIP PGRI Jember yang berperan dalam peningkatan kualitas akademik

## 2. Penguatan Sistem Akademik

Dari segi penguatan sistem kelembagaan Akademik humas memanfaatkan badan-badan penunjang akademik seperti:

- a. Badan penjaminan mutu serta
- b. Diperkuat untuk penelitian dan pengabdian masyarakat

## 3. Penguatan Kemahasiswaan

Dari sistem kelembagaan kampus IKIP didukung oleh penguatan sumber daya manusia kemahasiswaan dengan cara mengutus mahasiswa untuk mengikuti kompetisi tingkat regional dan nasional.

## 4. Normalisasi Kegiatan Humas

Yang dimaksud dengan normalisasi kegiatan humas disini yaitu humas meningkatkan kinerja serta menata ulang dari beberapa kegiatan yang kurang dimaksimalkan sehingga perjalanan IKIP kurang maksimal darisitulah muncul tindakan yang harus humas IKIP lakukan guna memulihkan sistem kelembagaan IKIP PGRI Jember, sebagai mana yang telah diungkapkan oleh Nike

Norma selaku kapala bagian kehumasan IKIP PGRI Jember beliau menyatakan bahwasanya:

“Untuk normalisasi kegiatan humas disini ada dua yaitu yang pertama ialah sebagaimana telah menjadi titik permasalahan di kampus IKIP PGRI Jember yaitu jumlah rasio dosen dan mahasiswa yang tidak seimbang, maka dari itu pula untuk kegiatan normalisasi humas yang pertama melakukan perekrutan dosen besar-besaran dalam satu tahun terakhir untuk memenuhi jumlah rasio yang telah ditetapkan oleh kementristek dikti, dari sanalah IKIP PGRI Jember mampu merekrut dosen baru untuk mengajar di berbagai bidang sesuai dengan keahlian yang dimiliki, Yang ke dua yaitu memaksimalkan badan penjaminan mutu, untuk badan penjaminan mutu disini IKIP PGRI Jember mempunyai beberapa pakar ahli seperti : Dr. Shobri dan Drs. Khayan M.Pd, selaku dosen yang bergerak dalam bidang informasi dan pembelajaran”.<sup>69</sup>

Kampus IKIP PGRI Jember berhasil merekrut beberapa dosen baru guna menambah tenaga pengajar serta menjadi persyaratan yang dibutuhkan oleh IKIP PGRI Jember, selanjutnya selain perekrutan dosen besar-besaran IKIP memanfaatkan badan penjaminan mutu seperti yang telah dijelaskan diatas, berangkat dari sanalah maka sistem kegiatan di kampus IKIP PGRI Jember semakin terarah karna ada badan penguat kelembagaan yang mempunyai fungsi kontrol terhadap IKIP untuk semakin meningkatkan kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan oleh IKIP PGRI Jember.

##### 5. Perekrutan Dosen

Untuk perekrutan dosen disini IKIP merekrut dosen baru secara besar-besaran Setelah permasalahan di IKIP PGRI Jember

---

<sup>69</sup> Nike, *Wawancara*, (21/10/2016) 10:24

sudah diketahui oleh pihak lembaga, maka sebagai langkah awal untuk mengatasi permasalahan yang ada di kampus IKIP PGRI Jember. karena dalam permasalahannya yaitu jumlah rasio dosen dan mahasiswa yang tidak seimbang yakni satu dosen banding 300 mahasiswa (1:300), sehingga berbagai upaya yang dilakukan oleh pihak rektorat untuk mengaktifkan kembali kampus IKIP PGRI yang berada di jalan Jawa Jember, karena sudah diketahui jumlah mahasiswa yang awalnya mencapai 13.000 orang, namun setelah dilakukan databetase mahasiswa yang sudah tidak aktif selama dua semester, maka jumlah mahasiswa berkurang menjadi 7.743 orang. Selain itu guna menunjang manajemen rasio kampus, pihak kampus melakukan rekrutmen dosen sebanyak 93 orang selama setahun terakhir selama masa penonaktifan IKIP PGRI Jember, sehingga total dosen saat ini mencapai 173 orang, dari jumlah sebelumnya sebanyak 80 orang.

Setelah dilakukan rekrutmen dosen besar-besaran, maka ada perubahan manajemen rasio yakni satu dosen dibanding 42 mahasiswa (1:42), sehingga memenuhi standar yang ditentukan oleh kementristek dikti. Sabagai mana hasil wawancara yang dijelaskan oleh Nike Noema pada waktu itu ialah:

“selama kampus nonaktif, kampus IKIP PGRI Jember tidak bisa melakukan penerimaan mahasiswa baru tahun ajaran 2015/2016 untuk seluruh program studi dan program beasiswa untuk mahasiswa juga tidak dapat selama setahun terakhir.”<sup>70</sup>

---

<sup>70</sup> Nike, *Wawancara*, (21/10/2016) 10:24

Setelah berbagai usaha yang dilakukan oleh pihak kampus IKIP PGRI Jember, akhirnya kampus IKIP PGRI Jember statusnya kembali aktif sejak 8 Desember 2015.

#### 6. Tidak Menerima Mahasiswa Baru

Sejak tanggal 14 Desember 2014 kampus IKIP PGRI Jember dinon aktifkan oleh kementristek dikti karena rasio dosen dan mahasiswa yang tidak seimbang maka selama kampus nonaktif, kampus IKIP PGRI Jember tidak bisa melakukan penerimaan mahasiswa baru tahun ajaran 2015/2016 untuk seluruh program studi dan program beasiswa untuk mahasiswa juga tidak dapat selama setahun terakhir. Denga alasan kampus pada saat itu masih dalam keadaan nonaktif.<sup>71</sup>

#### 7. Perbaikan Arsip

Untuk perbaikn arsip disini IKIP PGRI Jember merenovasi segala dokumen yang berhubungan dengan segala bentuk tatanan sistem akademik termasuk dalam bentuk perbaikan semua data mahasiswa dari semua program studi untuk mahasiswa yang sudah tidak aktif dan yang masih bersatus aktif itu di data ulang sebagaimana mestinya. Dari segi data karyawan atau dosen yang mana IKIP merenovasi semua data karyawan termasuk data dosen baru yang ada di IKIP PGRI Jember.

---

<sup>71</sup>Icha, Wawancara, (29/08/2016), 12:24

#### 8. Mengimbangi informasi

Dari segi informasi IKIP PGRI Jember senantiasa melakukan sosialisasi kegiatan IKIP lewat sosial media diantaranya IKIP PGRI Jember bekerja sama dengan media massa Radar Jember untuk menjalin kepercayaan masyarakat terhadap kampus IKIP PGRI Jember.

#### 9. Mempercepat proses akreditasi

Dari data yang diperoleh dari narasumber Nike Norma dijelaskan bahwa IKIP susah terakreditasi.

Pada dasarnya kampus IKIP PGRI Jember disini bukan tidak terakreditasi, melaikan sudah berakreditasi namun ada dari beberapa jurusan yang sudah sampai pada masa akreditasi dan harus reakreditasi perguruan tinggi ini. Jadi di IKIP PGRI Jember ini yang masa akreditasinya yang harus terlaksana iyalah PLB, Sejarah, PAUD, Matematika, Pendidikan kewarga Negaraan, dan Bimbingan Konseling.<sup>72</sup>

#### 10. Ikutandil dalam kegiatan kegiatan ilmiah

Dalam upaya meningkatkan mutu kampus yang positif serta mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap IKIP itu sendiri pihak akademik berupaya untuk ikut andil dalam semua kegiatan-kegiatan yang bernuansa keilmuan yang bersifat ilmiah salah satunya adalah seperti seresehan PGRI kampus IKIP dipercaya untuk menjadi tuan rumah darisitu terbukti bahwa IKIP sudah lebih baik dari sebelumnya sebelum dinonaktifkan oleh kementristek dikti, dan juga berperan aktif dalam semua kegiatan diluar kampus,

<sup>72</sup> Nike, *Wawancara*, (21/10/2016) 10:24



IKIP berusaha mengirimkan mahasiswanya untuk mengikuti kegiatan tersebut seperti lomba pekan seni mahasiswa regional jawa timur untuk mewakili dari tingkat jawa timur. Seperti pemaparan Icha salah satu dosen senior IKIP PGRI ketika diwawancarai beliau menegaskan

“Bahwa untuk mengembalikan kepercayaan publik IKIP berusaha ikut andil dalam semua kegiatan yang ada diluar seperti kegiatan yang bersifat ilmiah, terbukti kemaren IKIP dipercaya untuk menjadi tuan rumah dalam acara seresehan PGRI disitu kampus IKIP diberi kepercayaan untuk menjadi tuan rumah dalam acara tersebut, dan juga dari tak lupa IKIP mengirimkan mahasiswanya untuk mengikuti lomba seperti pekan seni mahasiswa regional se-jawa timur untuk mewakili dari waja timur. Dari situ merupakan salah satu pembuktian bahwa setelah nonaktif IKIP memberikan citra positif untuk mengembalikan kepercayaan publik.”<sup>73</sup>

Dari situ merupakan salah satu strategi pembuktian bahwasanya setelah aktif kembali itu merupakan kiprah yang positif yang dilakukan kampus IKIP PGRI Jember, itu merupakan upaya yang dilakukan IKIP untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat tanpa bersusah-susah komunikasi secara individual sama masyarakat mereka sudah melihat sendiri kenyataan yang sudah dilakukan oleh kampus IKIP PGRI Jember.

#### 11. Melakukan komunikasi aktif dengan Kementristek Dikti

Dari segi komunikasi dengan kementristek dikti IKIP PGRI Jember melakukn komunikasi yang berkaitan dengan perubahan dan kondisi IKIP yang semulanya bersatus nonaktif karena sudah

<sup>73</sup> Icha, *Wawancara*, (29/08/2016), 12:30

melakukan perekrutan dosen maka pihak IKIP melaporkan kepada DIKTI untuk meninjau lajuti kondisi kampus IKIP agar segera aktif kembali sebagaimana mestinya.

Berikut hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan kepala Humas IKIP PGRI Jember pada tanggal 21 Oktober 2016 pada pukul 10:24 WIB yang menghasilkan pernyataan kepala humas kepada peneliti beliau menegaskan bahwa:

“Komunikasi yang dilakukan IKIP pada saat itu terkait pengaktifan kembali IKIP oleh kementristek dikti tiada lain ialah melakukan komunikasi dengan melaporkan terkait perubahan rasio dosen yang ada di IKIP untuk segera diaktifkan kembali sebagaimana mestinya, setelah melaporkan kepada DIKTI maka pihak dikti melakukan sistem kontrol kepada IKIP untuk memastikan bahwa IKIP sudah merekrut dosen sesuai ketentuan yang diberlakukan oleh dikti”.<sup>74</sup>

Dengan upaya yang dilakukan pihak kampus IKIP maka kementristek dikti melakukan pengontrolan sesuai yang ditetapkan terkait rasio dosen yang ada di IKIP PGRI Jember.

Berikut table daftar program studi, jumlah dosen dan mahasiswa serta rasio dosen yang ada di IKIP PGRI Jember.

#### Daftar Program Studi

No	Kode	Program Studi	Status	Jenjang	Jumlah Dosen	Jumlah Mahasiswa	Rasio Dosen Tetap/ Jumlah Mahasiswa
1	86103	<u>Teknologi Pembelajaran</u>	Aktif	S2	8	122	1 : 15.3
2	86201	<u>Bimbingan Dan Konseling</u>	Aktif	S1	8	175	1 : 21.9
3	84205	<u>Pendidikan Biologi</u>	Aktif	S1	12	532	1 : 44.3

<sup>74</sup> Nike, Wawancara , (21/10/2016) 10:24

4	87203	<u>Pendidikan Ekonomi</u>	Aktif	S1	10	272	1 : 27.2
5	86207	<u>Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini</u>	Aktif	S1	71	3.289	1 : 46.3
6	86202	<u>Pendidikan Luar Biasa</u>	Aktif	S1	10	369	1 : 36.9
7	84202	<u>Pendidikan Matematika</u>	Aktif	S1	13	397	1 : 30.5
8	87205	<u>Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan</u>	Aktif	S1	9	242	1 : 26.9
9	87201	<u>Pendidikan Sejarah</u>	Aktif	S1	8	153	1 : 19.1
10	87275	<u>PSKGGJ Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan</u>	Aktif	S1	0	0	1 : 0

### C. Pembahasan Hasil Temuan

Ditemukan hasil penelitian dengan analisis data, maka dapat dilanjutkan dengan pembahasan temuan. Pembahasan temuan merupakan pemaparan tentang hasil-hasil dari penelitian. Pembahasan ini dapat memberikan pemahaman dan penjelasan mengenai hasil antara teori-teori yang ada, dengan hasil yang didapat oleh peneliti, diantaranya ialah:

#### 1. Krisis Yang Dihadapi Oleh IKIP PGRI Jember

Sebagaimana krisis yang dihadapi oleh kampus IKIP PGRI Jember publik sudah banyak memberitakan terkait kasus penonaktifan IKIP PGRI Jember dengan permasalahan yaitu tidak seimbangnya jumlah rasio dosen dengan mahasiswanya yang mengakibatkan

kampus IKIP PGRI Jember dinonaktifkan oleh Kementristek Dikti selama 1 tahun terakhir.

Awal dinonaktifkannya kampus IKIP PGRI Jember sejak bulan desember 2014 akibat jumlah rasio dosen dan mahasiswa tidak seimbang yaitu satu dosen banding tiga ratus mahasiswa (1:300), sehingga upaya yang dilakukan pihak rektorat untuk mengaktifkan kembali kampus IKIP PGRI Jember, jumlah mahasiswa yang awalnya mencapai 13.000 orang itu yang menjadi alasan Kementristek Dikti menonaktifkan IKIP sampai memenuhi standar yang ditetapkan.

Setelah kampus IKIP dinonaktifkan oleh Kementristek-Dikti, banyak laporan yang terdengar jika lulusan IKIP PGRI Jember tidak bisa ikut tes calon pegawai negeri sipil (CPNS), hal ini diungkapkan oleh salah satu forum komunikasi alumni IKIP PGRI Jember bahwa bukan hanya mahasiswa yang masih aktif kuliah yang dirugikan, namun lulusannya pun ikut merasakan imbas dari permasalahan tersebut, bukan hanya itu saja yang dihadapi oleh para lulusan IKIP PGRI, di luar masih ada lulusan IKIP PGRI yang sudah bekerja dipecat oleh perusahaanya karena dinilai ijazahnya tidak sah.

Namun setelah dilakukan databetase maka ditemukan bahwa mahasiswa yang sudah tidak aktif selama dua semester, maka jumlah mahasiswa berkurang menjadi 7.743 orang. Selain itu guna menunjang manajemen rasio kampus, pihak kampus melakukan rekrutmen dosen sebanyak 93 orang selama setahun terakhir selama masa penonaktifan

IKIP PGRI Jember, sehingga total dosen saat ini keseluruhan mencapai 173 orang, dari jumlah sebelumnya yang hanya 80 orang.

Untuk perubahan data baru dilakukan dengan cara manual, tidak seperti dulu sebelum IKIP dinonaktifkan karna sistem *Online* IKIP tidak bisa digunakan, pihak kampus menyadari jika memang terjadi kesalahan didalamnya. Bukan cuma itu saja, mahasiswa yang sudah keluar dan yang sudah meninggal masih ada didata tersebut, Rektor berjanji bahwa pihaknya akan terus mengupayakan dan memperbaiki apa yang menjadi kendala sehingga bisa merugikan mahasiswa maupun alumni IKIP PGRI Jember sendiri, dan berjanji bahwa segala permasalahan yang ada di IKIP akan selesai pada Desember 2015.

Sedangkan kepala humas IKIP PGRI Jember, mengatakan kepada sejumlah media bahwa pihaknya sudah melakukan rekrutmen dosen baru sebanyak 35 orang untuk program studi Pendidikan Anak Usia Dini, dengan bertambahnya dosen tersebut dapat mengurangi rasio dosen menjadi 1:95. Namun penambahan itu masih jauh dari standar yang ditetapkan oleh Kementristek Dikti yakni 1:45 mahasiswa, pihak kampus diberi batas waktu hingga akhir Desember 2015 untuk menambah jumlah dosen, hingga jumlah dosen dan mahasiswa sesuai dengan aturan Dikti, pihak kampus optimis bisa menambah target tersebut hingga akhir tahun, hingga kampus IKIP PGRI Jember bisa diaktifkan kembali dan menjalankan perkuliahan sebagaimana mestinya.

Humas mempunyai tanggung jawab dalam membangun citra positif suatu lembaga atau instansi kepada masyarakat sangatlah besar, tanggung jawab tersebut dilakukan oleh humas IKIP PGRI Jember dengan jalan melaksanakan perannya. Peran yang dilakukan oleh Humas IKIP PGRI Jember dalam menyelesaikan krisis pembekuan IKIP ialah yang *pertama*, secara internal kampus berkoordinasi dengan rektorat dan fakultas untuk mengatasi persoalan rasio dosen, yaitu dengan cara rekrutmen dosen, humas juga berperan serta untuk menjadi komunikator antara pihak rektorat dan fakultas.

Untuk yang *kedua* secara external kampus, humas IKIP PGRI Jember bekerja sama dengan berbagai media elektronik dan cetak untuk menginformasikan langkah-langkah yang dilakukan dalam upaya pengaktifan kembali IKIP PGRI Jember, humas juga berperan serta sebagai penyambung lidah antara pihak internal dengan external apabila ada anggota masyarakat, mahasiswa, yang bertanya tentang upaya pengaktifan IKIP PGRI Jember.

Kemudian pihak kampus IKIP PGRI Jember melakukan perekrutmen dosen besar-besaran, maka ada perubahan manajemen rasio yakni satu dosen dibanding 42 mahasiswa (1:42), sehingga memenuhi standar yang ditentukan oleh kementristek dikti, selama kampus nonaktif, kampus IKIP PGRI Jember tidak bisa melakukan penerimaan mahasiswa baru tahun ajaran 2015/2016 untuk seluruh program studi dan program beasiswa dan mahasiswa juga tidak dapat

selama setahun terakhir. Setelah berbagai usaha yang dilakukan oleh pihak kampus IKIP PGRI Jember, akhirnya kampus IKIP PGRI Jember statusnya kembali aktif sejak 8 Desember 2015. Pengaktifan kampus IKIP PGRI Jember disambut dengan gembira oleh segenap civitas akademika kampus setempat.

## **2. Peran Dan Strategi Humas IKIP PGRI Jember Dalam Membangun Kepercayaan Publik Internal Dan Eksternal Setelah Terjadi Krisis**

Peran peranan yang diberikan oleh Humas IKIP PGRI Jember yaitu lebih menekankan fungsi untuk menggalang pengertian antara lembaga yang diwakilinya dengan publik yang menjadi target sasarannya, disamping itu tidak terlepas dari pengabdianya demi kepentingan umum untuk menumbuhkan kepercayaan publik.

Tak lepas dari peran dan fungsi humas maka dapat dilihat bahwa humas IKIP PGRI Jember melakukan peran serta fungsinya sebagai *Public Relation* dimana dari teori tentang peran dan fungsi humas sangat jelas mengenai fungsi humas yaitu *To Tell* diman komunikasi itu berfungsi untuk menceritakan informasi mengenai sebagian atau keseluruhan hal yang berkaitan dengan pekerjaan, dan *To Sell* bermakna bahwa komunikasi itu berfungsi untuk menjual gagasan atau ide, pendapat, fakta, termasuk menjual sikap organisasi, sikap tentang suatu yang menjadi subjek layanan, lebih tepatnya

melayani apa yang akan kita kerjakan dalam organisasi sehingga orang-orang yang menjadi saaran kita mengetahui peran organisasi *Publik Relation*.

Dari fungsi humas diatas humas IKIP PGRI jember meakukan fungsinya sebagai humas yaitu menceritakan permasalahan yang tengah terjadi di IKIP ialah penonaktifan terhadap IKIP PGRI Jember dengan permasalahan rasio dosen dan mahasiswa yang tidak sepadan, humas juga melakukan langkah untuk mengatasi permasalahan tersebut dengan melakukan fungsi humas sebagai bagian dari organisasi atau lembaga untuk menyelesaikan persoalan tersebut dengan berkordinasi dengan pihak lembaga untuk melakukan rekrutmen dosen sehingga memenuhi syarat yang sudah ditentukan oleh Kementristek Dikti

Dalam hal peran ganda yang bersifat dilematik, *Public Relations Officer* berperan sebagai komunikator, mediator, persuador, organisator, dan konsultan sering terjadi di masyarakat dalam era globalisasi dan penuh kompetitif seperti sekarang, dalam kasus kemelut dan krisis lainnya yang menjadi liputan berita utama di berbagai media massa. Bukan hanya perusahaan bersangkutan menjadi babak belur dan menjadi kehilangan kepercayaan serta citra positif yang menurun tajam, masyarakatpun ikut-ikutan menjadi panik. Apalagi yang memusingkan adalah menghadapi tekanan dari pihak pers, pejabat pemerintah, pengamat, hingga tokoh masyarakat yang



kadangkala menampilkan berita atau komentar yang tidak lagi terkendali dan berbias keberbagai masalah yang tidak ada hubungannya lagi dengan pokok persoalan yang tengah dihadapi oleh *Public Relations* atau perusahaan dan lembaga bersangkutan.

Dari permasalahan diatas humas IKIP PGRI Jember melakukan peran ganda dalam permasalahan krisis yang tengah dihadapi yaitu humas berperan sebagai komunikator artinya humas disini menjadi penyambung lidah antara pihak rektorat terhadap publiknya, serta berperan sebagai mediator terhadap segala hal yang berhubungan dengan krisis yang tengah dihadapi, darisitulah peran yang dilakukan oleh Humas IKIP PGRI Jember dalam menghadapi krisis.

Dalam pelaksanaanya kedudukan seorang humas itu adalah sebagai penghubung, penghubung disini dalam artian penyambung pesan antara berbagai pihak yang diantaranya pihak internal kampus maupun pihak eksternal kampus IKIP PGRI Jember sebagai bagian dalam bidang koordinasi, intinya mengkoordinasikan terhadap semua pihak, dalam hal ini yang berkaitan terhadap kampus IKIP PGRI Jember yang dalam kasusnya ialah penonaktifan oleh kementristek dikti dengan permasalahan rasio desen yang tidak seimbang, antara dosen dan mahasiswa yang ada di IKIP PGRI Jember, setelah adanya surat masuk yang dikeluarkan oleh kementristek dikti status kampus IKIP PGRI Jember itu nonaktif, jadi pada waktu itu pihak kampus IKIP PGRI Jember terutama humas IKIP PGRI Jember

menginformasikan kepada pihak eksternal bahwa status kampus IKIP PGRI Jember dalam keadaan dinonaktifkan oleh kementristek dikti, tetapi proses nonaktif ini tidak akan berlangsung lama dikarenakan ibarat orang yang sedang sakit kami sudah mengetahui penyakitnya yaitu jumlah rasio dosen dan mahasiswa yang tidak seimbang, sehingga langkah yang dilakukan oleh pihak kampus yaitu yang pertama: Pihak kampus melakukan perekrutan dosen besar-besaran, guna untuk mengimbangi jumlah rasio dosen dan mahasiswa sesuai yang ditetapkan oleh kementristek dikti. Yang kedua melakukan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat dan mahasiswa, selanjutnya mensosialisasikan semua bentuk kegiatan IKIP di media sosial, kemudian IKIP juga melakukan kerjasama dengan alumni dan mahasiswa untuk perekrutan kampus IKIP bahwa IKIP PGRI jember sudah normal sebagaimana mestinya. Serta mencantumkan bentuk akreditasi dibrosur untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap kampus IKIP PGRI Jember.

Humas IKIP PGRI Jember melakukan beberapa strategi yang diantaranya meliputi:

#### 1. Penguatan kelembagaan

Kerjasama dengan beberapa pihak external, seperti memanfaatkan penggunaan laboratorium dengan asuransi jiwa sebagai pendukung atas mutu kelembagaan, serta memanfaatkan media massa sebagai media sosialisasi kepada publik, salahsatunya Radar

jember untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat bahwa IKIP PGRI Jember sudah kembali aktif dan proses pembelajaran sudah kembali normal seperti biasanya terbukti dari beberapa kegiatan yang diadakan oleh IKIP PGRI Jember, didukung dengan sistem informasi teragreditasi sebagai penguat atas perubahan dari sebelumnya, dengan menguatkan unit-unit di IKIP PGRI Jember yang berperan dalam peningkatan kualitas akademik.

## 2. Penguatan Sistem Akademik

Dari sistem akademik sendiri IKIP membentuk badan penjaminan mutu kelembagaan sebagai sistem monitoring atas eksistensi IKIP PGRI Jember kedepan, serta diperkuat dengan kegiatan penelitian dan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh mahasiswa IKIP PGRI Jember.

## 3. Penguatan Kemahasiswaan

Untuk penguatan sistem kemahasiswaan IKIP mengutus mahasiswanya untuk mengikuti kompetisi tingkat regional dan nasional, dengan adanya aktifitas tersebut bisa membawa IKIP ke arah yang lebih baik terbukti dengan penghargaan yang diperoleh dari beberapa kompetisi yang diraih oleh mahasiswa IKIP PGRI Jember kompetisi yang diikuti.

## 4. Normalisasi Kegiatan Humas

Untuk kegiatan normalisasi kegiatan humas disini ada dua yaitu yang pertama ialah sebagaimana telah menjadi titik permasalahan

di kampus IKIP PGRI Jember yaitu jumlah rasio dosen dan mahasiswa yang tidak seimbang, maka dari itu pula untuk kegiatan normasilasi humas yang pertama ialah pengrekrutan dosen besar-besaran dalam satu tahun terakhir untuk memenuhi jumlah yang telah ditetapkan oleh kementristek dikti, dari sanalah IKIP PGRI Jember mampu merekrut dosen baru untuk mengajar di berbagai bidang sesuai dengan keahlian yang dimiliki.

Yang ke dua yaitu memaksimalkan badan penjaminan mutu, untuk badan penjaminan mutu disini IKIP PGRI Jember mempunyai beberapa pakar ahli seperti : Dr. Shobri dan Drs. Khayan M.Pd, selaku dosen yang bergerak dalam bidang informasi dan pembelajaran.

#### 5. Perekrutan Dosen

Karena rasio dosen dan mahasiswa tidak seimbang yakni satu dosen dibanding 3000 mahasiswa (1:3000), sehingga berbagai upaya yang dilakukan oleh pihak rektorat untuk mengaktifkan kembali kampus IKIP PGRI yang berada di jalan Jawa Jember, karena sudah diketahui jumlah mahasiswa yang awalnya mencapai 13.000 orang, namun setelah dilakukan databetase mahasiswa yang sudah tidak aktif selama dua semester, maka jumlah mahasiswa berkurang menjadi 7.743 orang. Selain itu guna menunjang manajemen rasio kampus, pihak kampus melakukan rekrutmen dosen sebanyak 93 orang selama setahun terakhir selama masa

penonaktifan IKIP PGRI Jember, sehingga total dosen saat ini mencapai 173 orang, dari jumlah sebelumnya sebanyak 80 orang.

Setelah dilakukan rekrutmen dosen besar-besaran, maka ada perubahan manajemen rasio yakni satu dosen dibanding 42 mahasiswa (1:42), sehingga memenuhi standar yang ditentukan oleh kementristek dikti, selama kampus nonaktif, kampus IKIP PGRI Jember tidak bisa melakukan penerimaan mahasiswa baru tahun ajaran 2015/2016 untuk seluruh program studi dan program beasiswa untuk mahasiswa juga tidak dapat selama setahun terakhir. Setelah berbagai usaha yang dilakukan oleh pihak kampus IKIP PGRI Jember, akhirnya kampus IKIP PGRI Jember statusnya kembali aktif sejak 8 Desember 2015.

#### 6. Tidak Menerima Mahasiswa Baru

Sejak tanggal 14 Desember 2014 kampus IKIP PGRI Jember dinonaktifkan oleh kementristek dikti karena rasio dosen dan mahasiswa yang tidak seimbang maka selama kampus nonaktif, kampus IKIP PGRI Jember tidak bisa melakukan penerimaan mahasiswa baru tahun ajaran 2015/2016 untuk seluruh program studi dan program beasiswa untuk mahasiswa juga tidak dapat selama setahun terakhir. Dengan alasan kampus pada saat itu masih dalam keadaan nonaktif.

#### 7. Perbaiki Arsip

Untuk perbaikan arsip disini IKIP PGRI Jember merenovasi segala dokumen yang berhubungan dengan segala bentuk tatanan sistem akademik termasuk dalam bentuk perbaikan semua data mahasiswa dari semua program studi yang mana mahasiswa yg sudah tidak aktif dan yang masih bersatus aktif itu di data ulang sebagaimana mestinya. Dari segi data karyawan atau dosen yang mana IKIP merenovasi semua data karyawan termasuk data dosen baru yang ada di IKIP PGRI Jember.

#### 8. Mengimbangi informasi

Dari segi informasi IKIP PGRI Jember senantiasa melakukan sosialisasi kegiatan IKIP lewat sosial media diantaranya IKIP PGRI Jember bekerja sama dengan media massa Radar Jember untuk menjalin kepercayaan masyarakat terhadap kampus IKIP PGRI Jember.

#### 9. Mempercepat proses akreditasi

Pada dasarnya kampus IKIP PGRI Jember disini bukan tidak terakreditasi, melainkan sudah berakreditasi namun ada dari beberapa jurusan yang sudah sampai pada masa akreditasi dan harus reakreditasi perguruan tinggi ini. Jadi di IKIP PGRI Jember ini yang masa akreditasinya yang harus terlaksana ialah PLB, Sejarah, PAUD, Matematika, Pendidikan kewarga Negeraan, dan Bimbingan Konseling.

#### 10. Ikutandil dalam kegiatan kegiatan ilmiah

Dalam upaya meningkatkan mutu kampus yang positif serta mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap IKIP itu sendiri pihak akademik berupaya untuk ikut andil dalam semua kegiatan-kegiatan yang bernuansa keilmuan yang bersifat ilmiah salah satunya adalah seperti seresehan PGRI kampus IKIP dipercaya untuk menjadi tuan rumah darisitu terbukti bahwa IKIP sudah lebih baik dari sebelumnya sebelum dinonaktifkan oleh kementristek dikti, dan juga berperan aktif dalam semua kegiatan diluar kampus IKIP berusaha mengirimkan mahasiswanya untuk mengikuti kegiatan tersebut seperti lomba pekan seni mahasiswa regional jawa timur untuk mewakili dari tingkat jawa timur. Dari situ merupakan salah satu strategi pembuktian bahwasanya setelah aktif kembali itu merupakan kiprah yang positif yang dilakukan kampus IKIP PGRI Jember, darisitulah upaya yang dilakukan IKIP untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat tanpa bersusah-susah komunikasi secara individual sama masyarakat mereka sudah melihat sendiri kenyataan yang sudah dilakukan oleh kampus IKIP PGRI Jember.

#### 11. Melakukan komunikasi aktif dengan Kementristek Dikti

Dari segi komunikasi dengan kementristek dikti IKIP PGRI Jember melakukan komunikasi yang berkaitan dengan perubahan dan kondisi IKIP yang semulanya bersatus nonaktif karena sudah melakukan

perekrutan dosen maka pihak IKIP meporokan kepada Dikti untuk meninjau lajuti kondisi kampus IKIP agar segera aktif kembali sebagaimana mestinya.

**TABEL WAWANCARA**

No	Narasumber	Pertanyaan	Jawaban
1.	Kepala Humas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apa krisis yang dihadapi IKIP PGRI Jember</li> <li>2. Peran dan strategi humas IKIP PGRI Jember dalam membangun kepercayaan publik internal dan eksternal setelah terjadi krisis</li> <li>3. Faktor penyebab IKIP PGRI Jember dinonaktifkan</li> <li>4. Peran yang dilakukan humas IKIP PGRI Jember dalam menghadapi krisis</li> <li>5. Strategi yang dilakukan humas, dosen dan mahasiswa dalam menghadapi krisis</li> <li>6. Kedudukan humas IKIP PGRI Jember dalam menghadapi</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Krisis yang tengah dihadapi oleh IKIP adalah penonaktifan kampus IKIP oleh Kementristek Dikti dengan sebab jumlah rasio dosen dan mahasiswa yang tidak seimbang.</li> <li>2. Pada dasarnya kedudukan humas itu sebagai penyambung lidah antara pihak internal dan eksternal IKIP sebagai bagian kordinasi terhadap semua pihak guna melengkapi jumlah rasio dosen.</li> <li>3. Pastinya faktor utama IKIP dinonaktifkan adalah karna jumlah dosen dan mahasiswa yang tidak seimbang serta dari segi administrasi seperti data mahasiswa yang tidak sesuai.</li> <li>4. Melakukan komunikasi aktif dengan Kementristek Dikti terkait kondisi IKIP dari sebelumnya</li> <li>5. Berusaha mengimbangi informasi dengan memanfaatkan media massa serta ikut andil dalam setiap kegiatan nasional maupun regional.</li> <li>6. Pada dasarnya kedudukan humas itu sebagai penghubung antara pihak internal dan</li> </ol>



		<p>krisis</p> <p>7. Respon dari masyarakat dan mahasiswa akibat dinonaktifkannya IKIP PGRI Jember</p> <p>8. Peran yang diberikan oleh masyarakat dan mahasiswa dalam menghadapi krisis</p> <p>9. Interaksi masyarakat, mahasiswa dan dosen setelah IKIP PGRI Jember diaktifkan oleh Kementristek Dikti</p> <p>10. Apa harapan untuk IKIP kedepannya</p>	<p>ekternal kampus.</p> <p>7. Masyarakat maupun mahasiswa cemas terhadap kondisi IKIP karna status nonaktif yang berimbas terhadap ijazah yang tidak diakui oleh pemerintah.</p> <p>8. Saling berkomunikasi secara persuasif terkait status IKIP dan terjun kelapang untuk pengabdian masyarakat serta mengikuti semua kegiatan diluar.</p> <p>9. Melengkapi proses agreditasi, melakukan kegiatan penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa di masyarakat.</p> <p>10. Pastinya yang diharapkan oleh semua pihak IKIP terus maju dan berkembang untuk menjadi Universitas.</p>
2.	Dosen	<p>1. Apa krisis yang dihadapi IKIP PGRI Jember</p> <p>2. Peran dan strategi humas IKIP PGRI Jember dalam membangun kepercayaan publik internal dan eksternal setelah terjadi krisis</p> <p>3. Faktor penyebab IKIP PGRI Jember dinonaktifkan</p> <p>4. Peran yang dilakukan humas IKIP PGRI Jember dalam</p>	<p>1. Penonaktifan kampus IKIP oleh Kementristek Dikti dengan sebab jumlah rasio dosen dan mahasiswa yang tidak seimbang.</p> <p>2. Kedudukan humas itu sebagai penyampai aspirasi antara pihak internal dan eksternal IKIP sebagai bagian kordinasi terhadap semua pihak.</p> <p>3. Karna manajemen rasio dosen dan mahasiswa yang tidak seimbang yakni satu banding tiga ratus mahasiswa.</p> <p>4. Berkomunikasi secara aktif dengan Kementristek Dikti terkait perubahan IKIP dari sebelumnya</p> <p>5. Mengimbangi informasi dengan memanfaatkan media massa serta ikut andil dalam</p>

		<p>menghadapi krisis</p> <p>5. Strategi yang dilakukan humas, dosen dan mahasiswa dalam menghadapi krisis</p> <p>6. Kedudukan humas IKIP PGRI Jember dalam menghadapi krisis</p> <p>7. Respon dari masyarakat dan mahasiswa akibat dinonaktifkannya IKIP PGRI Jember</p> <p>8. Peran yang diberikan oleh masyarakat dan mahasiswa dalam menghadapi krisis</p> <p>9. Interaksi masyarakat, mahasiswa dan dosen setelah IKIP PGRI Jember diaktifkan oleh Kementristek Dikti</p> <p>10. Apa harapan untuk IKIP kedepannya</p>	<p>setiap kegiatan seperti seresehan IKIP se-jawa timur.</p> <p>6. Kedudukan humas sebagai sarana penghubung antara pihak internal dan eksternal kampus.</p> <p>7. Masyarakat maupun mahasiswa demo terhadap kondisi IKIP karna status nonaktif karna ijazahnya yang tidak diakui oleh pemerintah.</p> <p>8. Saling berkomunikasi antara satu sama lain terkait status IKIP dan pengabdian masyarakat serta mengikuti kegiatan perlombaan.</p> <p>9. Melengkapi proses agreditasi, mengutus mahasiswa untuk pengabdian dimasyarakat.</p> <p>10. IKIP lebih baik dari sebelumnya supaya cepat beralih status menjadi Universitas.</p>
3.	Mahasiswa	<p>1. Apa krisis yang dihadapi IKIP PGRI Jember</p> <p>2. Peran dan strategi humas IKIP PGRI Jember dalam membangun</p>	<p>1. Pembekuan kampus oleh Dikti karna jumlah dosen dan mahasiswa yang tidak seimbang.</p> <p>2. Kedudukan humas itu sebagai penghubung antara semua pihak sebagai bagian kordinasi terhadap semua pihak.</p>

		<p>kepercayaan publik internal dan eksternal setelah terjadi krisis</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Faktor penyebab IKIP PGRI Jember dinonaktifkan</li> <li>4. Peran yang dilakukan humas IKIP PGRI Jember dalam menghadapi krisis</li> <li>5. Strategi yang dilakukan humas, dosen dan mahasiswa dalam menghadapi krisis</li> <li>6. Kedudukan humas IKIP PGRI Jember dalam menghadapi krisis</li> <li>7. Respon dari masyarakat dan mahasiswa akibat dinonaktifkannya IKIP PGRI Jember</li> <li>8. Peran yang diberikan oleh masyarakat dan mahasiswa dalam menghadapi krisis</li> <li>9. Interaksi masyarakat, mahasiswa dan dosen setelah IKIP PGRI Jember diaktifkan oleh</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Ialah karna jumlah dosen dan mahasiswa yang tidak seimbang lebih banyak mahasiswa dari pada dosen yang ada.</li> <li>4. Melakukan perekrutan dosen baru untuk melengkapi jumlah dosen dan mahasiswa agar IKIP segera diaktifkan kembali.</li> <li>5. Menginformasikan dengan memanfaatkan media massa dan mengikuti setiap kegiatan seperti perlombaan di luar.</li> <li>6. Kedudukan humas sebagai penghubung antara pihak luar kampus.</li> <li>7. Masyarakat maupun mahasiswa kecewa terhadap kondisi IKIP karna status nonaktif serta demo karna ijazah tidak diakui oleh pemerintah.</li> <li>8. Melakukan pengabdian dimasyarakat serta mengikuti kegiatan perlombaan.</li> <li>9. Mengurus proses agreditasi dan mengutus mahasiswanya untuk pengabdian dimasyarakat.</li> <li>10. Lebih maju lagi dari sebelumnya dan tidak mengecewakan.</li> </ol>
--	--	---	--

		Kementristek Dikti 10. Apa harapan untuk IKIP kedepannya	
4.	Masyarakat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apa krisis yang dihadapi IKIP PGRI Jember</li> <li>2. Peran dan strategi humas IKIP PGRI Jember dalam membangun kepercayaan publik internal dan eksternal setelah terjadi krisis</li> <li>3. Faktor penyebab IKIP PGRI Jember dinonaktifkan</li> <li>4. Peran yang dilakukan humas IKIP PGRI Jember dalam menghadapi krisis</li> <li>5. Strategi yang dilakukan humas, dosen dan mahasiswa dalam menghadapi krisis</li> <li>6. Kedudukan humas IKIP PGRI Jember dalam menghadapi krisis</li> <li>7. Respon dari masyarakat dan mahasiswa akibat dinonaktifkannya</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Yang saya ketahui karna dinonaktifkan oleh Dikti dengan permasalahan dosen dan mahasiswanya tidak seimbang.</li> <li>2. Sebagai penengah antara semua pihak yang tidak mengerti dengan persoalan di IKIP.</li> <li>3. jumlah dosen dan mahasiswa yang tidak seimbang.</li> <li>4. Mencari dosen baru untuk mengimbangi mahasiswa yang ada di IKIP PGRI Jember.</li> <li>5. Menginformasikan dengan cara memasang bener disekitar kampus serta di berbagai radio di Jember.</li> <li>6. Menyelesaikan persoalan antara pihak lembaga kepada Dikti.</li> <li>7. Kami serasa ragu atas kondisi IKIP karna masa depan mahasiswanya akan diragukan.</li> <li>8. Terus mendukung IKIP PGRI Jember supaya IKIP segera menyelesaikan persoalannya.</li> <li>9. Menerima setiap mahasiswa IKIP yang mau melakukan kegiatan dilingkungan masyarakat dalam hal yang positif.</li> <li>10. Lebih baik dari sebelumnya untuk memperhatikan nasib dari mahasiswa yang bakal dijadikan penerus bangsa.</li> </ol>

		<p><b>IKIP PGRI Jember</b></p> <p>8. Peran yang diberikan oleh masyarakat dan mahasiswa dalam menghadapi krisis</p> <p>9. Interaksi masyarakat, mahasiswa dan dosen setelah IKIP PGRI Jember diaktikan oleh Kementristek Dikti</p> <p>10. Apa harapan untuk IKIP kedepannya</p>	
--	--	---	--



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

##### **1. Krisis Yang Dihadapi Oleh IKIP PGRI Jember**

Kampus IKIP PGRI Jember nonaktif sejak desember 2014 akibat jumlah rasio dosen dan mahasiswa tidak seimbang yaitu satu dosen banding tiga ratus mahasiswa (1:300), sehingga upaya yang dilakukan pihak rektorat untuk mengaktifkan kembali kampus IKIP PGRI Jember, terus diupayakan untuk mengaktifkan kembali IKIP PGRI Jember.

Setelah IKIP dinonaktifkan oleh Kementristek-Dikti, banyak laporan yang terdengar oleh pihak kampus jika lulusan IKIP PGRI Jember tidak bisa ikut tes calon pegawai negeri sipil (CPNS), yang diungkapkan oleh salah satu forum komunikasi alumni IKIP PGRI Jember, bukan hanya mahasiswa yang masih aktif kuliah yang dirugikan, namun lulusannya pun ikut merasakan imbas dari permasalahan tersebut, bukan hanya itu saja yang dihadapi oleh para lulusan IKIP PGRI, di luar masih ada lulusan IKIP PGRI yang sudah bekerja dikeluarkan oleh perusahaanya karena dinilai ijazahnya tidak sah.

Melihat dari beberapa media sudah memberitakan terkait kasus IKIP maka pihak kampus melakukan databetase ulang dari hasil tersebut maka ditemukan bahwa mahasiswa yang sudah tidak aktif selama dua semester, maka jumlah mahasiswa berkurang menjadi 7.743 orang. Selain itu guna menunjang manajemen rasio kampus, pihak kampus melakukan

rekrutmen dosen sebanyak 93 orang selama setahun terakhir selama masa penonaktifan IKIP PGRI Jember, sehingga total dosen saat ini keseluruhan mencapai 173 orang, dari jumlah sebelumnya yang hanya 80 orang.

Perubahan data baru dilakukan dengan cara manual, tidak seperti dulu sebelum IKIP PGRI Jember dinonaktifkan, karena sistem *Online* IKIP tidak bisa digunakan akibat penonaktifan tersebut, pihak kampus menyadari jika memang terjadi kesalahan didalamnya. Bukan cuma itu saja, mahasiswa yang sudah keluar dan yang sudah meninggal masih ada didata tersebut, Rektor IKIP mengungkapkan bahwa pihaknya akan terus mengupayakan dan memperbaiki apa yang menjadi kendala sehingga bisa merugikan mahasiswa maupun alumni IKIP PGRI Jember sendiri, dan berjanji bahwa segala permasalahan yang ada di IKIP akan diselesaikan pada Desember 2015.

Kepala humas IKIP PGRI Jember, mengatakan kepada sejumlah media bahwa pihaknya sudah melakukan rekrutmen dosen baru sebanyak 35 orang untuk program studi Pendidikan Anak Usia Dini, dengan bertambahnya dosen tersebut dapat mengurangi rasio dosen menjadi 1:95.

Namun penambahan itu masih jauh dari standar yang ditetapkan oleh Kementristek Dikti yakni 1:45 mahasiswa, pihak kampus diberi batas waktu hingga akhir Desember 2015 untuk menambah jumlah dosen, hingga jumlah dosen dan mahasiswa sesuai dengan aturan Dikti, pihak kampus optimis bisa menambah target tersebut hingga akhir tahun.

Peran yang dilakukan oleh Humas IKIP PGRI Jember dalam menghadapi krisis pembekuan IKIP ialah yang *pertama*, secara internal Humas berkoordinasi dengan rektorat dan fakultas untuk mengatasi persoalan rasio dosen, yaitu dengan cara rekrutmen dosen, humas juga berperan serta untuk menjadi komunikator antara pihak rektorat dan fakultas.

Untuk yang *kedua* secara external kampus, humas IKIP PGRI Jember bekerja sama dengan berbagai media elektronik dan cetak untuk menginformasikan langkah-langkah yang dilakukan dalam upaya pengaktifan kembali IKIP PGRI Jember, humas juga berperan serta sebagai penyambung lidah antara pihak internal dengan external apabila ada anggota masyarakat, mahasiswa, yang bertanya tentang upaya pengaktifan IKIP PGRI Jember.

Kemudian pihak kampus IKIP PGRI Jember melakukan perekrutmen dosen besar-besaran, maka ada perubahan manajemen rasio yakni satu dosen dibanding 42 mahasiswa (1:42), sehingga memenuhi standar yang ditentukan oleh kementristek dikti, selama kampus nonaktif, kampus IKIP PGRI Jember tidak bisa melakukan penerimaan mahasiswa baru tahun ajaran 2015/2016 untuk seluruh program studi dan program beasiswa dan mahasiswa juga tidak dapat selama setahun terakhir. Setelah berbagai usaha yang dilakukan oleh pihak kampus IKIP PGRI Jember, akhirnya kampus IKIP PGRI Jember statusnya kembali aktif sejak 8 Desember 2015.



## **2. Peran Dan Strategi Humas IKIP PGRI Jember Dalam Membangun Kepercayaan Publik Internal Dan Eksternal Setelah Terjadi Krisis**

Dari hasil data yang ditemukan oleh peneliti dalam kasus yang tengah dihadapi oleh kampus IKIP PGRI Jember bahwa tipe krisis yang dihadapi oleh IKIP ialah tipe krisis yang baru muncul yang dalam hal ini sesuai dengan kajian teori yang diangkat oleh peneliti diatas, mengenai tipe krisis yaitu ada tiga: krisis yang bersifat segera, krisis yang baru muncul, dan krisis yang bertahan, untuk penjabarannya sudah tertera di kajian teori yang sudah dibahas sebelumnya. Tipe krisis yang baru muncul seperti ini masih memungkinkan praktisi humas untuk melakukan penelitian dan perencanaan terlebih dahulu, namun krisis dapat meledak jika terlalu lama tidak ditangani sebelum tipe krisis ini mencapai tahapan krisis.

Karena humas IKIP PGRI Jember sudah memahami terhadap krisis yang tengah dihadapinya maka langkah atau strategi yang diambil oleh Humas IKIP ialah segera melakukan perekrutan dosen baru dan memperbaiki segenap tatanan kelembagaan demi keberlangsungan IKIP PGRI Jember untuk selanjutnya dan tidak membiarkan krisis yang dihadapi tidak berlangsung lama dan cepet diselesaikan.

Sepanjang pengamatan yang peneliti lakukan untuk kasus krisis yang tengah dihadapi IKIP PGRI jember ialah dikategorikan dalam tahapan krisis resolusi dimana pada tahapan ini manajemen harus memulihkan kekuatan agar kembali seperti semula dan dapat melanjutkan

aktifitas dengan normal dan lancar, namun harus tetap waspada karna bisa saja siklus pembentukan krisis sedang membentuk kembali.

Strategi yang dilakukan oleh humas IKIP merupakan langkah yang pertama untuk penyelesaian krisis yang bersifat segera umumkan (*official spokesperson*) dalam hal ini yang yang berhak berbicara dan memberikan keterangan mengenai krisis ke publik dan media, kerna yang lebih faham mengenai krisis yang tengah dihadapi adalah pelaku krisis tersebut. Langkah yang kedua adalah strategi penyelesaian krisis dengan cara bergerak cepat karna media seringkali memberikan informasi berdasarkan kejadian awal terjadinya krisis, maka seorang public relations harus memberi kn pernyataan sesuai krisis yang terjadi untuk menanggulangi kesalah fahaman dalam publik. Selanjutnya yang ketiga memanfaatkan badan konsultan manajemen krisis saran dari konsultan PR sangat penting dalam penyelesaian krisis tersebut, dan dalam setiap pengambilan keputusan tidak hanya mempertimbangkan kerugian jangka pendek tetapi juga memikirkan efek jangka panjangnya. Hal tersebut sudah sesuai dengan strategi penyelesaian krisis yang peneliti jabarkan.

Humas juga melakukan beberpa strategi antara lain:

#### 1. Penguatan kelembagaan

- Kerjasama dengan beberapa pihak eksternal
  - a. Penggunaan Leb. Dengn asosiasi jiwa
  - b. Menjalin kerjasama dengan media massa salahsatunya Radar Jember untuk menjalin kepercayaan masyarakat

- c. Membuat sistem informasi terintegrasi
- d. Unit-unit di IKIP yang berperan dalam peningkatan kualitas akademik

## 2. Penguatan akademik

- Badan penjaminan mutu
- Diperkuat untuk penelitian dan pengabdian masyarakat

## 3. Penguatan kemahasiswaan

- Mengirimkan mahasiswa untuk mengikuti kompetisi tingkat regional dan nasional

Dari permasalahan diatas humas IKIP PGRI Jember melakukan peran ganda dalam permasalahan krisis yang tengah dihadapi yaitu humas berperan sebagai komunikator artinya humas disini menjadi penyambung lidah antara pihak rektorat terhadap publiknya, serta berperan sebagai mediator terhadap segala hal yang berhubungan dengan krisis yang tengah dihadapi, darisitulah peran yang dilakukan oleh Humas IKIP PGRI Jember dalam menghadapi krisis.

Untuk mengembalikan kepercayaan publik internal dan eksternal pihak kampus melakukan perekrutan dosen besar-besaran, guna untuk mengimbangi jumlah rasio dosen dan mahasiswa sesuai yang ditetapkan oleh kementristek dikti. Yang kedua melakukan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat dan mahasiswa, selajutnya mensosialisasikan semua bentuk kegiatan IKIP di media sosial, kemudian IKIP juga melakukan kerjasama dengan alumni dan mahasiswa untuk perekrutan kampus IKIP

bahwa IKIP PGRI Jember sudah normal sebagaimana mestinya. Serta mencantumkan bentuk agreditasi di brosur untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap kampus IKIP PGRI Jember.

## B. Saran

Dengan adanya skripsi ini, maka peneliti memandang perlu untuk menyampaikan saran-saran yang diantaranya:

### 1. Saran untuk kampus IKIP PGRI Jember

- a. Untuk terus berperan aktif dalam proses ngajar mengajar dan memperhatikan kualitas dan mutu kampus.
- b. Untuk segera mempercepat proses agreditasi untuk menunjang kualitas dan kuantitas kampus untuk lebih baik.
- c. Lebih meningkatkan proses komunikasi dan publikasi terhadap masyarakat untuk bisa mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap kampus IKIP PGRI Jember.

### 2. Untuk masyarakat atau publik internal dan eksternal

- a. Terus mensupport kampus IKIP PGRI Jember untuk kedepannya agar lebih baik dari sebelumnya serta berperan aktif dari semua kegiatan.



## BIODATA PENULIS



### 1. BIODATA PRIBADI

Nama : FAUZI  
NIM : 082 121 024  
Tempat/Tgl. Lahir : Sumenep, 07 Oktober 1991  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Alamat : Dusun Aeng Bato RT 004/ RW 006, Des. Kapedi,  
Kec. Bluto, Kab. Sumenep Madura  
Telp/HP. : 085330286478  
Institusi : Institut Agama Islam Negri (IAIN) Jember

### 2. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. MI Raudlatul Ihsan : Tahun 1998 - 2004  
2. MTS Raudlatul Ihsan : Tahun 2004 - 2007  
3. MA At-Taufiqiyah : Tahun 2007 - 2010  
4. STAIN-IAIN Jember : Tahun 2012 - 2017

### 3. PENGALAMAN & ORGANISASI

1. From Generation OF At-Taufiqiyah (FGA) :2007-2012  
2. MAPALA PALMSTAR :2012-2017

# **PERAN DAN STRATEGI HUMAS IKIP PGRI JEMBER DALAM MENGHADAPI KRISIS**

## **SKRIPSI**

diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Sosial (S.Sos)  
Fakultas Dakwah Jurusan Manajemen dan Penyiaran Islam  
Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam



Oleh :

**FAUZI**

NIM. 082 121 024

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER  
FAKULTAS DAKWAH  
MARET 2017**

## DAFTAR ISI

	<b>Hal</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian .....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Definisi Istilah .....	10
F. Sistematika Pembahasan .....	14
<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN</b>	
A. Penelitian Terdahulu .....	16
B. Kajian Teori.....	21
1. Peran dan Strategi.....	21
2. Kajian Teori Tentang Peran Humas .....	23
3. Kajian Teori Tentang Strategi Manajemen Krisis.....	30
4. Kajian Teori Tentang Publik Internal dan Ekternal .....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	50
B. Lokasi Penelitian .....	51
C. Subjek Penelitian.....	52
D. Teknik Pengumpulan Data.....	53
E. Analisis Data .....	55



F. Keabsahan Data.....	58
G. Tahap-tahap Penelitian.....	59
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS</b>	
A. Gambaran Obyek Penelitian .....	62
B. Penyajian Data dan Analisis .....	70
C. Pembahasan Hasil Temuan.....	90
1. Krisis yang dihadapi oleh IKIP PGRI Jember .....	90
2. Peran dan Strategi Humas IKIP PGRI Jember Dalam Membangun Kepercayaan Publik Internal dan Eksternal setelah terjadi krisis.....	94
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	109
B. Saran-saran.....	115
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>116</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT. RINEKACIPTA
- Chatra Emeraldy & Nasrullah Rulli, 2008. *Public Relations Strategi Kehumasan Dalam Menghadapi Krisis*, Bandung: Miximalis,
- Departemen pendidikan dan Kebudayaan, 1998, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Effendi Uchjana Onong. 2002. *Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikologis*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ghony Djunaidi, Almanshur Fauzan. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jogjakarta: AR-RUZZ MEDIA
- John M. Echlos, 2000, *Kamus Inggris Indonesia*, Jakarta: P.T. Gramedia
- Kriantono, Rahmat. 2014, *Teori Public Relations Perspektif Barat dan Lokal Aplikasi Penelitian dan Praktik*(Jakarta: kencana)
- Kasali Rhenald. 1994 *Manajemen Public Relations Konsep Dan Aplikasinya Di Indonesia*, Jakarta: Pusaka Utama Grafiti.
- Liliweri Alo. 2010. *Strategi Komunikasi Masyarakat*. Yogyakarta: PT. Lkis Printing Cemerlang.
- Minan jauhari, 2013, *Public Relations Membangun Citra Dengan Komunikasi*, jember: STAIN Press
- Narbuko Cholid, Achmadi Abu. 2010. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- N. Grass, W.S Massan and A.W.Mc. Eachern, Exploration Role Analisis, dalam David Berry, 1995, *Pokok-pokok pikiran dalam Sosiologi*, Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Panuju Redi. 2002, *Krisis Public Relations*. Yogyakarta: PUSTAKA BELAJAR,
- Ruslan Rosady. 2008. *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Ruslan Rosady, 1997. *Kiat Dan Strategi Kampanye Public Relations* Jakarta: PT RajaGrafindo Persada

- Salahuddin Anas. 2010. *Bimbingan dan konseling*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Simandjuntak P.John. 2003. *Public Relations*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sanjaya Wina. 2006. *Strategi Pembelajaran*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sugiono. 2010. *Metode penelitian pendidikan pendekatan kualitatif*. R & D Bandung: Alfabeta
- Sarlito wirawan sarwono, 1995, *Teori Teori Psikologi Sosial* (jakarta : PT. Raja Grafindo Perseda.
- Tim penyusun IAIN Jember. 2015. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: IAIN Jember Press

### **INERNET**

- <http://kampuskomunikasi.blogspot.com/2008/06/strategikomunikasi.html>, diakses tgl 30 mei 2016 jam 20: 30
- <http://m.kompasiana.com/ginahermawan/menejemenpendidikantinggi.net.html>, diakses tgl 8 juni 2016 jam 12:00
- <http://kentangtahu.blogspot.com/2016/06snowball-sampling.html>, diakses tgl 1 juni 2016 jam 09: 40
- <http://www.landasanteori.com/2015/10/pengertian-peranan-definisi-menurut.html>, minggu 25 April 2016. Jam 13:05
- [https://googleweblight.com/?lite\\_url=https://p4mriikipjember.wordpress.com/about/&ei=mFeyZKAc&lc=idID&s=1&m=616&host=www.google.co.id.html](https://googleweblight.com/?lite_url=https://p4mriikipjember.wordpress.com/about/&ei=mFeyZKAc&lc=idID&s=1&m=616&host=www.google.co.id.html), Kamis 13 Oktober 2016 jam 10:20
- <http://jemberkab.go.id/ikip-pgri-jember.html>, Kamis 13 Oktober 2016 jam 12:34
- <http://jurnal.untad.ac.id> tgl 15-10-2016.

### **SKRIPSI**

- Dedy Riadin Saputro, 2009, *Aktifitas Humas Dalam Menjalankan Media Relations (Studi Deskriptif Pada Bagian Humas Dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta)* program studi Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2009

- Imroatus Shalihah, 2013, Kinerja Humas Taman Kanak-kanak Wijaya Kusuma II Dalam Meningkatkan Citra Publik Di Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo Tahun Pelajaran 2012/2013, Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah. IAIN Jember 2013
- laylly Shahraturhun, 2014, Peran Humas Dalam Mengidentifikasi Penyebab Krisis (Studi Kasus Pemasangan Jaringan Listrik Di Perumahan Domas, Kota Salatiga Pada PT. PLN (persero) Unit Layanan Salatiga, 2014)
- Mertylina Yoga Pradhani Rochminta, 2014, Peran Public Relations Dalam Manajemen Krisis PT. Pertamina (persero) Refinery Unit IV Cilacap ( Studi Deskriptif Kualitatif Pada Divisi Public Relations PT. Pertamina (persero) Refinery Unit IV Cilacap Dalam Peristiwa Terbakarnya Tangki Minyak Tahun 2011).
- Reynaldi Maulana, 2010, Strategi Media Relations Humas Pemerintah Provinsi Banten (Semarang-Banten: konsentrasi ilmu humas program studi ilmu komunikasi fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas sultan ageng tirtayasa, 2010)

#### **APLIKASI**

Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Jakarta: Proyek Pengadaan Kitab Suci Al-Qur'an, 1979)

Ebta Setiawan. KBBI Offline versi 1,1 (2010)

Al-Qur'an

**IAIN JEMBER**

## DOKUMENTASI



RUANGAN BAGIAN HUMAS



WAWANCARA KEPALA HUMAS



WAWANCARA DOSEN SENIOR ICHA



WAWANCARA KETUA BEM



GEDUNG KULIAH IKIP PGRI JEMBER



PINTU GERBANG IKIP PGRI JEMBER

**PERAN DAN STRATEGI HUMAS IKIP PGRI JEMBER  
DALAM MENGHADAPI KRISIS**

**SKRIPSI**

diajukan kepada Institut Agama Islam Negri Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos)  
Fakultas Dakwah Jurusan Manajemen dan Penyiaran Islam  
Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam

Hari : Jum'at  
Tanggal : 31 Maret 2017

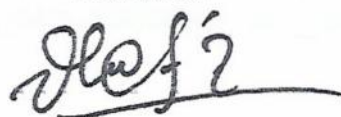
Tim Penguji

Ketua



Siti Raudhatul Jannah, M.Med.Kom  
NIP.19720715 200604 2 001

Sekretaris



Dhama Surovya, M. I. Kom  
NIP.

Anggota :

1. Ahmad Mutohar, MM
2. Minan Jauhari, S.Sos.I., M.Si



Menyetujui

Dekan Fakultas Dakwah



Dr. Abdul Asror, M.Ag ✕  
NIP.19740606 200003 1 003



**INSTITUT KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
PERSATUAN GURU REPUBLIK INDONESIA  
(IKIP PGRI) JEMBER**

**STATUS : TERAKREDITASI**

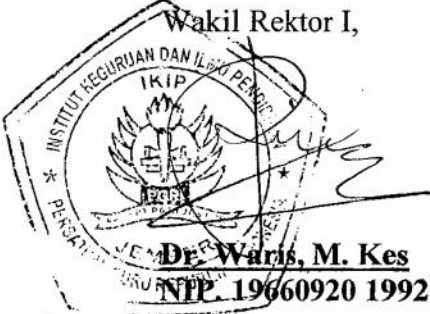
Sekretariat: Kampus I Jl. Jawa No 10 Telp. (0331) 335823, Fax. (0331) 335977  
Kampus II Jl. Kaliurang No. 3-A Jember Kode Pos 68121

Website: <http://www.ikip-jember.org> e-mail: [ikip\\_jember@yahoo.com](mailto:ikip_jember@yahoo.com)

Nomor : 382/PT.007/A.1/VIII/2016 20 Agustus 2016  
Lampiran : –  
Perihal : **Balasan Permohonan Tempat Penelitian Untuk Penyusunan Skripsi**

Kepada : **Yth. Wakil Dekan Bidang Akademik IAIN Jember**  
Di –  
Tempat

Berdasarkan surat dari Kementerian Agama RI Institut Agama Islam Negeri Jember Fakultas Dakwah dengan No B.400/In.20/6.a/PP.00.9/8 /2016. Tentang permohonan tempat penelitian untuk penyusunan skripsi yang berjudul “Strategi Humas IKIP PGRI Jember”. Kami terima dan menyetujui surat tersebut dalam rangka penyelesaian / penyusunan skripsi.  
Demikian di sampaikan terimakasih.

Wakil Rektor I,  
  
**Dr. Waris, M. Kes**  
NIP. 19660920 199203 1 002

**JURNAL KEGIATAN PENELITIAN  
DI KAMPUS IKIP PGRI JEMBER**

NO	HARI/TANGGAL	JURNAL KEGIATAN PENELITIAN	TTD
1	Senin, 08 Agustus 2016	Memasukkan surat izin Penelitian pada kampus IKIP PGRI Jember	uf
2	Sabtu, 20 Agustus 2016	Observasi sekaligus menembusi surat izin penelitian	uf
3	Senin, 29 Agustus 2016	Wawancara dengan dosen senior dan ketua DEMA selaku perwakilan dari mahasiswa IKIP PGRI Jember	uf
4	Kamis, 07 Oktober 2016	Observasi sekaligus meminta file dokumentasi IKIP PGRI Jember	uf
5	Senin, 14 November 2016	Wawancara dengan kepala bagian Humas IKIP PGRI Jember	uf
6	Rabu 07 Maret 2017	Pamitan kepada IKIP PGRI Jember dan meminta surat selesai penelitian	uf

Jember, 28 Maret 2017

Ka. Bag. Humas, Kerjasama, dan Kesekretariatan,



**Nike Nurma Epriliyana, S.E., M.M.**  
NIS. 19850405 201304 3 037



**JURNAL KEGIATAN PENELITIAN  
DI KAMPUS IKIP PGRI JEMBER**

<b>NO</b>	<b>HARI/TANGGAL</b>	<b>JURNAL KEGIATAN PENELITIAN</b>	<b>TTD</b>
1	Senin, 08 Agustus 2016	Memasukkan surat izin Penelitian pada kampus IKIP PGRI Jember	
2	Sabtu, 20 Agustus 2016	Observasi sekaligus menembusi surat izin penelitian	
3	Senin, 29 Agustus 2016	Wawancara dengan dosen senior dan ketua DEMA selaku perwakilan dari mahasiswa IKIP PGRI Jember	
4	Kamis, 07 Oktober 2016	Observasi sekaligus meminta file dokumentasi IKIP PGRI Jember	
5	Senin, 14 November 2016	Wawancara dengan kepala bagian Humas IKIP PGRI Jember	
6	Rabu 07 Maret 2017	Pamitan kepada IKIP PGRI Jember dan meminta surat selesai penelitian	

Jember, 28 Maret 2017

Ka. Bag. Humas, Kerjasama, dan Kesekretariatan,

**Nike Nurma Epriliyana, S.E., M.M.**  
**NIS. 19850405 201304 3 037**

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadiran Allah Swt, yang telah melimpahkan Rahmat, Taufiq, Hidayah serta Inayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dalam bentuk skripsi dengan baik.

Selawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa ummat-Nya dari jurang kegelapan menuju alam yang terang menderang yakni addinul islam wal iman.

Dengan Rahmat Allah SWT, dan ikhtiyar semaksimal mungkin, penulis berusaha untuk menyajikan skripsi yang berjudul **“PERAN DAN STRATEGI HUMAS IKIP PGRI JEMBER DALAM MENGHADAPI KRISIS”** yang digunakan untuk persembahan terahir dan sekaligus untuk memenuhi syarat meraih gelar Sarjana Sosial (S.Sos) di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember.

Oleh karena itu, sebagai sebuah eksperimen, sudah tentu unsur subyektifitas dan rendahnya pengetahuan penulis sangat berpengaruh terhadap kualitas karya ini. Kritik dan saran dari segenap pihak akan menjadi hal yang sangat berarti bagi penulis.

Penulis yakin tanpa bantuan, motivasi, bimbingan serta petunjuk dari semua pihak tentunya penulisan skripsi ini banyak mengalami hambatan dan *Alhamdulillah*, akhirnya penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan penuh ketabahan. Oleh karena itu, tidak berlebihan jika disampaikan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr.H. Babun Suharto, SE. MM, selaku Rektor IAIN Jember yang telah menjadikan IAIN lebih baik dari sebelumnya.
2. Dr. Ahidul Asror, M.Ag. selaku Dekan fakultas Dakwah IAIN Jember yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.

3. Nurul Widyawati Islami Rahayu, S.Sos, M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Penyiaran Islam IAIN Jember yang telah membina dan membimbing penulis dalam prosesi perkuliahan.
4. Minan Jauhari, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ketua Perpustakaan IAIN Jember beserta stafnya yang telah mengizinkan penulis untuk meminjamkan buku-buku sebagai referensi dalam penulisan skripsi ini.
6. Rektor IKIP PGRI Jember, segenap dosen dan Mahasiswa IKIP PGRI Jember yang telah menerima peneliti untuk melakukan penelitian.
7. Segenap dosen dan guru yang telah memberikan ilmunya kepada penulis sebagai bekal dalam hidup.

Hanya itu yang dapat penulis sampaikan hanya kepada Allahlah penulis mohon taufiq dan hidayah-Nya. Semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan generasi penerus perjuangan agama islam pada umumnya, Amin Yarabbal Amin.

Jember, 14 Maret 2017

Penulis

IAIN JEMBER

## MATRIK PENELITIAN

Judul	Variable	Sub Variable	Indikator	Sumber Data	Metodologi Penelitian	Fokus Penelitian
Peran dan Strategi Humas IKIP PGRI Jember Dalam Menghadapi Krisis	1. Peran  2. Strategi  3. Krisis	1. Peran humas dalam menghadapi krisis  2. Strategi humas dalam menghadapi krisis  3. Krisis pembekuan kampus IKIP PGRI Jember	1. a). <i>To Tell</i> b). <i>To Sell</i>  2. a) penguatan kelembagaan b) penguatan sistem akademik c) penguatan kemahasiswaan d) normalisasi kegiatan humas e) rekrutmen dosen f) perbaikan arsip g) mengimbangi informasi h) proses akreditasi i) ikut dalam kegiatan ilmiah j) komunikasi dengan DIKTI  3. Penonaktifan kampus	Informan  1. Kepala humas ikip PGRI jember  2. Dosen ikip PGRI jember  3. Mahasiswa  Dokumen / Data  Kepustakaan  Internet	1. Jenis penelitian  <i>Kualitatif Deskriptif</i>  2. Metode pengumpulan data  a. Observasi b. Interview c. Dokumenter  3. keabsahan Data  Triagulasi Sumber	Fokus dari penelitian ini adalah  a. Bagaimana krisis yang dihadapi oleh IKIP PGRI Jember ?  b. Bagaimana peran dan strategi humas IKIP PGRI dalam membangun kepercayaan publik internal dan eksternal setelah terjadi krisis?

## MOTTO

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ



*Artinya: Orang-orang beriman itu sesungguhnya bersaudara. sebab itu damaikanlah (perbaikilah hubungan) antara kedua saudaramu itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapat rahmat. ( QS. Al-Hujarat ayat 10:)\**

IAIN JEMBER

---

<sup>1</sup> \* Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Jakarta: Proyek Pengadaan Kitab Suci Al-Qur'an, 1979)

## **PEDOMAN PENELITIAN**

### **Pedoman Observasi**

- a. Letak geografis dan kondisi fisik kampus IKIP PGRI Jember Jl. Jawa Jember.
- b. Situasi dan kondisi riil lokasi kampus IKIP PGRI Jember Sarana dan prasarana kampus IKIP PGRI Jember.
- c. Suasana aktivitas belajar mengajar di kampus IKIP PGRI Jember

### **Pedoman Interview**

- a. Profil lembaga kampus IKIP PGRI Jember
- b. Apa krisis yang dihadapi IKIP PGRI Jember.
- c. Peran dan strategi humas IKIP PGRI Jember dalam membangun kepercayaan publik internal dan eksternal setelah terjadi krisis.
- d. Faktor penyebab IKIP PGRI Jember dinonaktifkan.
- e. Peran yang dilakukan humas IKIP PGRI Jember dalam menghadapi krisis
- f. Strategi yang dilakukan humas, dosen dan mahasiswa dalam menghadapi krisis
- g. Kedudukan humas IKIP PGRI Jember dalam menghadapi krisis
- h. Respon dari masyarakat dan mahasiswa akibat dinonaktifkannya IKIP PGRI Jember.
- i. Peran yang diberikan oleh masyarakat dan mahasiswa dalam menghadapi krisis
- j. Interaksi masyarakat, mahasiswa dan dosen setelah IKIP PGRI Jember diaktifkan oleh Kementristek Dikti.

### **Pedoman Dokumentasi**

- a. Visi dan Misi kampus IKIP PGRI Jember
- b. Data tentang Tugas Pokok Dan Fungsi Bagian Humas, Kerjasama, Dan Kesekretariatan IKIP PGRI Jember
- c. Data tentang Hubungan Logis dan Sistem ikatan antara Visi, Misi, Tujuan, dan Sasaran Strategis.

## **PEDOMAN PENELITIAN**

### **Pedoman Observasi**

- a. Letak geografis dan kondisi fisik kampus IKIP PGRI Jember Jl. Jawa Jember.
- b. Situasi dan kondisi riil lokasi kampus IKIP PGRI Jember Sarana dan prasarana kampus IKIP PGRI Jember.
- c. Suasana aktivitas belajar mengajar di kampus IKIP PGRI Jember

### **Pedoman Interview**

- a. Profil lembaga kampus IKIP PGRI Jember
- b. Apa krisis yang dihadapi IKIP PGRI Jember.
- c. Peran dan strategi humas IKIP PGRI Jember dalam membangun kepercayaan publik internal dan eksternal setelah terjadi krisis.
- d. Faktor penyebab IKIP PGRI Jember dinonaktifkan.
- e. Peran yang dilakukan humas IKIP PGRI Jember dalam menghadapi krisis
- f. Strategi yang dilakukan humas, dosen dan mahasiswa dalam menghadapi krisis
- g. Kedudukan humas IKIP PGRI Jember dalam menghadapi krisis
- h. Respon dari masyarakat dan mahasiswa akibat dinonaktifkannya IKIP PGRI Jember.
- i. Peran yang diberikan oleh masyarakat dan mahasiswa dalam menghadapi krisis
- j. Interaksi masyarakat, mahasiswa dan dosen setelah IKIP PGRI Jember diaktifkan oleh Kementristek Dikti.

### **Pedoman Dokumentasi**

- a. Visi dan Misi kampus IKIP PGRI Jember
- b. Data tentang Tugas Pokok Dan Fungsi Bagian Humas, Kerjasama, Dan Kesekretariatan IKIP PGRI Jember
- c. Data tentang Hubungan Logis dan Sistem ikatan antara Visi, Misi, Tujuan, dan Sasaran Strategis.

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : FAUZI  
NIM : 082 121 024  
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam  
Institusi : Institut Agama Islam Negri (IAIN) Jember

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“PERAN DAN STRATEGI HUMAS IKIP PGRI JEMBER DALAM MENGHADAPI KRISIS”**. Adalah benar-benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan di dalamnya, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Jember, 14 Maret 2017  
Saya yang menyatakan



**FAUZI**  
NIM. 082 121 024

IAIN JEMBER



## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya tercinta, Arsyad dan Assanah, dan nenek tercinta yang telah memberikan kasih sayang, do'a, motivasi dalam proses pendidikanku.
2. Nike Norma Epriliyana, S.E.,M.M yang telah memberikan ijin dalam melakukan penelitian ini.
3. Segenap dosen IAIN Jember dan semua guru-guru yang telah memberikan ilmu kepadaku sampai sa'at ini.
4. Suharto S.Pd.I kakak tercinta yang selalu menjadi inspirasi bagi penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
5. Siti Nasuhah, adik tersayang yang selalu mendukung saya dari setiap langkahku.
6. Tak lupa kepada saudara-saudaraku di MAPALA PALMSTAR senasib dan seperjuangan, angkatan XX MAPALA PALMSTAR IAIN Jember yang selalu bersama dari awal proses sampai akhir, keluarga besar MAPALA PALMSTAR IAIN Jember yang menjadi tempat bagi penulis untuk membentuk karakter penulis.
7. Semua teman-temanku yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah mendukung penulis, khususnya kelas (A1 dan A2).
8. Almamaterku tercinta.

IAIN JEMBER

**PERAN DAN STRATEGI HUMAS IKIP PGRI JEMBER  
DALAM MENGHADAPI KRISIS**

**SKRIPSI**


diajukan kepada Institut Agama Islam Negri Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Fakultas Dakwah Jurusan Manajemen dan Penyiaran Islam  
Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam

Oleh :

**FAUZI**  
NIM. 082 121 024

Disetujui Pembimbing



**Minan Jauhari, S. Sos.I., M.Si**  
NIP. 19780810 200909 101 004



**INSTITUT KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
PERSATUAN GURU REPUBLIK INDONESIA  
(IKIP PGRI) JEMBER)**

**STATUS : TERAKREDITASI**

Jl. Jawa No 10 Telp. (0331) 335823; Fax. (0331) 335977 Jember  
Website: <http://www.ikipjember.ac.id>

**SURAT KETERANGAN MELAKSANAKAN PENELITIAN**  
**No. 080/PT.007/Sekretariat/A.1/III/2017**

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Nike Norma Epriliyana, S.E., M.M.  
Jabatan : Kabag. Humas, Kerjasama dan Kesekretariatan  
Instansi : IKIP PGRI Jember  
Alamat : Jalan Jawa No. 10 Jember  
Telepon : (0331) 335823  
Email : [ikip\\_jember@yahoo.com](mailto:ikip_jember@yahoo.com)

Menerangkan bahwa :

Nama : Fauzi  
NIM : 082121024

Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Instansi : Institut Agama Islam Negeri Jember (IAIN)

Telah melaksanakan kegiatan penelitian dengan judul "Peran Dan Strategi Humas IKIP PGRI Jember Dalam Membangun Tras Publik Setelah Menghadapi Krisis" terhitung mulai Tanggal 08 Februari 2016 – 07 Maret 2017 Sebagai bukti fisik, mohon mahasiswa yang bersangkutan memberikan 1 bendel Laporan Penelitian. Demikian surat keterangan ini agar digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 07 Maret 2017  
Ka.Bag. Humas, Kerjasama, dan Kesekretariatan,  
  
Nike Norma Epriliyana, S.E., M.M.  
NIS. 19850405 201304 3 037