

BAB IV

PENUTUP

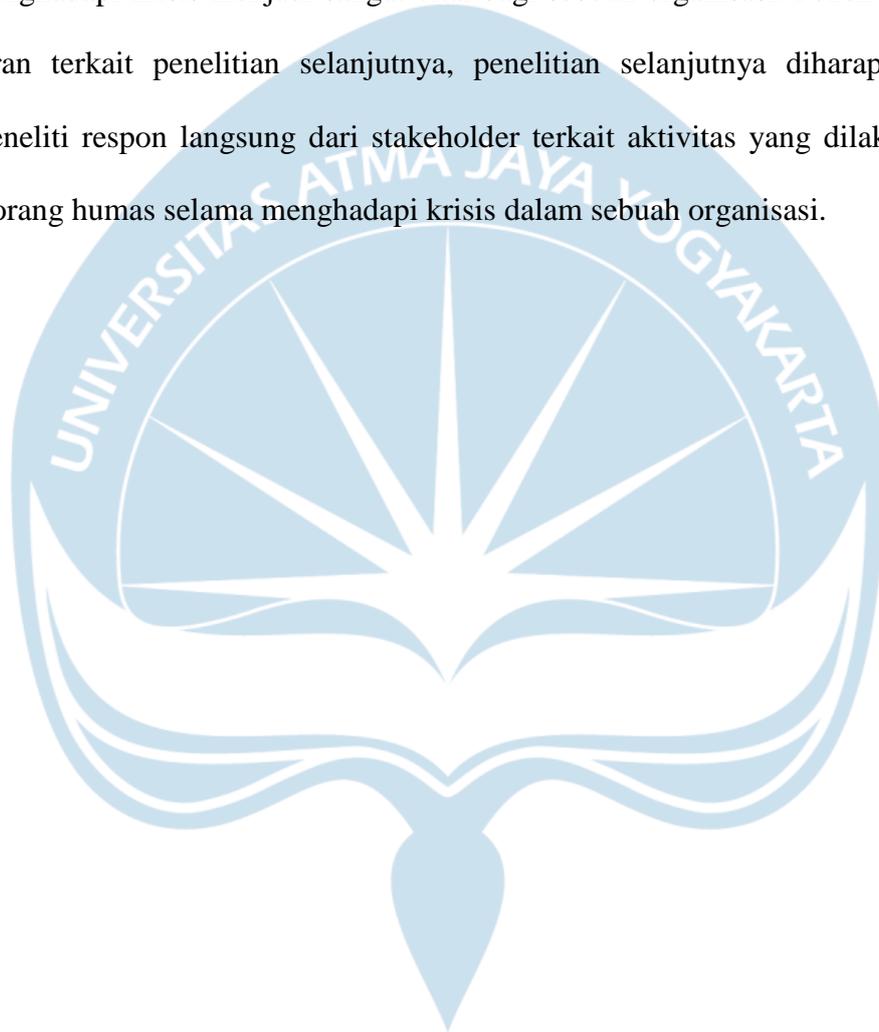
A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan data dan analisis dalam penelitian, dapat disimpulkan KHSP sebagai humas dari Universitas Atma Jaya Yogyakarta telah menjalankan hampir semua jenis aktivitas *public relations* yang ada selama pandemi COVID-19 berlangsung. Hal ini terlihat dari beragam kegiatan yang dilakukan sesuai dengan teori yang ada, Kantor Humas, Sekretariat dan Protokol juga menyertakan seluruh publik yang terkait dengan nama baik organisasi seperti mahasiswa, pegawai dan masyarakat sebagaimana tujuan dari aktivitas kehumasan adalah untuk menjaga dan menjalin hubungan baik dengan *stakeholder* yang ada. Kantor Humas, Sekretariat dan Protokol pun mampu memanfaatkan *tools* yang dimiliki secara maksimal dengan memanfaatkan teknologi dan informasi dalam berkomunikasi dengan *stakeholder* dibawah keterbatasan jangkauan yang ada dimasa pandemi ini, hal ini terlihat dari pemanfaatan media sosial untuk memberitakan atau memberitahukan sebuah informasi yang ada kepada *stakeholder* terkait.

Pengambilan keputusan dan pemberian saran yang tepat kepada manajerial membuat Universitas Atma Jaya Yogyakarta tempat Kantor Humas, Sekretariat dan Protokol bernaung dapat lebih mengetahui apa yang dibutuhkan oleh *stakeholder* melalui analisis dan penanganan krisis yang dilakukan oleh Kantor Humas, Sekretariat dan Protokol.

B. Saran

Penelitian ini memang jauh dari kata sempurna karena adanya kelemahan dan kesulitan yang didapat selama meneliti hal ini, namun Penulis berharap penelitian ini dapat dilanjutkan oleh peneliti lain karena peranan seorang humas dalam menghadapi krisis menjadi sangat vital bagi sebuah organisasi. Peneliti memiliki saran terkait penelitian selanjutnya, penelitian selanjutnya diharapkan dapat meneliti respon langsung dari stakeholder terkait aktivitas yang dilakukan oleh seorang humas selama menghadapi krisis dalam sebuah organisasi.



DAFTAR PUSTAKA

- Amiruddin. (2016). *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta : Dua Satria Offset.
- Anderson, J. (2020, 4 Maret). Should School Close When Coronavirus Cases are Still Rare?. Quartz. Dikutip dari: <https://qz.com/1810224/does-closing-school-protect-kids-and-us-from-coronavirus/>
- Artis. (2011). Strategi Komunikasi Public Relations. *Jurnal Sosial Budaya*. 8(2). Doi: <https://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/SosialBudaya/article/view/357>
- Atalan, A. (2020). IS The Lockdown Important to Prevent the COVID-19 Pandemic? Effect on Psychology Enviroment and Economy – Perspective. *Journal of Annals of Medicine and Surgery*. 56, 38-42. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.amsu.2020.06.010>
- Cutlip, S. Center, A. & Broom, G. (2006). *Effective Public Relations* (Edisi Kesembilan). Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Dwinugraha, A. P. (2017). Sinergitas Aktor Kepentingan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa (Studi pada Desa Urek-Urek Kecamatan Gondanglegi Kabupaten Malang). *Publisia (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*. 2(1). 1-7. Doi: <https://doi.org/10.26905/pjiap.v2i1.1421>
- Hardiman, Ima. (2006). *400 Istilah PR, Media dan Periklanan*. Jakarta: Gagasa Ulung Internasional.
- Jessica, S. & Ilfandi, A. (2018). Aktivitas Public Relations Angkasa Pura II Dalam Menangani Pemberitaan Negatif Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta. *PRofesi Humas: Jurnal Ilmiah Ilmu Hubungan Masyarakat*. 2 (2), 119-135. Doi: <https://doi.org/10.24198/prh.v2i2.12087>

- Lestari, P. (2018). *Komunikasi Bencana: Aspek Penting Pengurangan Resiko Bencana*. Yogyakarta: Kanisius
- Luqman, Y. (2013). Peran dan Posisi Hubungan Masyarakat Sebagai Fungsi Manajemen Perguruan Tinggi Negeri di Semarang. *Jurnal Interaksi*. 1, 1-10. Doi: <https://doi.org/10.14710/interaksi.2.1.1-10>
- Mustafidah, H & Surwasito, S. (2020). *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian*. Purwokerto : UM Purwokerto Press.
- Nubatonis, I. S. (2015). Peran Public Relation dalam Program Larasita Badan Pertanahan Kabupaten Timor Tengah Utara di Kelurahan Kefa Tengah. *INTERAKSI: Jurnal Ilmu Komunikasi*. 4, 62-72. Doi: <https://doi.org/10.14710/interaksi.4.1.62-72>
- Padmaratri, L. (2020, 2 April). Sejumlah Kampus Berikan Bantuan Logistik untuk Mahasiswa DIY yang Tidak Mudik. *Jogjapolitan*. Dikutip dari: <https://jogjapolitan.harianjogja.com/rad/2020/04/02/510/1035826/sejumlah-kampus-berikan-bantuan-logistik-untuk-mahasiswa-diy-yang-tidak-mudik>
- Pujiyono, A. (2011). Model Pemberdayaan Perempuan Miskin Melalui Program Keuangan Mikro Syariah Berbasis Masyarakat (Program MISYKAT DPU-DT). *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*. 1(1). 17-37. Doi: <https://www.proquest.com/scholarly-journals/model-pemberdayaan-perempuan-miskin-melalui/docview/2389724393/se-2?accountid=44396>
- Purwanto, A. (2021, 27 Januari). *Ekonomi Indonesia pada Masa Pandemi Covid-19: Potret dan Strategi Pemulihan 2020-2021*. Kompas Pedia. Dikutip dari: <https://kompaspedia.kompas.id/baca/paparan-topik/ekonomi-indonesia-pada-masa-pandemi-covid-19-potret-dan-strategi-pemulihan-2020-2021>

Raturoma, J. M. A. & Wijaya, L. S. (2018). Aktivitas Public Relations dalam Upaya Meningkatkan Citra Taman Wisata Candi Borobudur. *Ultimacomm: Jurnal Ilmu Komunikasi*. 10(2). 114-125. Doi: <https://10.31937/ultimacomm.v10i2.916>

Riski, P. (2020, 19 September). Dampak Pandemi, Kemendikbud Diminta Turunkan UKT. VOA. Dikutip dari: <https://www.voaindonesia.com/a/dampak-pandemi-kemendikbud-diminta-turunkan-ukt/5588950.html>

Shereen, M. A. Khan, S. Kazmi, A. Bashir, N. & Siddique, R. (2020). Covid-19 Infection: Origin, Transmition, and Characteristics of Human Coronaviruses. *Journal of Advance Research*. 24, 91-98. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.jare.2020.03.005>

Sugiono (2019). *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif*. Bandung : Alfabeta

Surayya, R. (2018). Pendekatan Kualitatif Dalam Penelitian Kesehatan. *AVERROUS: Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Malikussaleh*. Doi: <https://doi.org/10.29103/averrous.vli2.415>

Teguh, M. Anandari, P. & Bungin, B. (2020). Aktivitas Public Relations Di Mall Ciputra World Surabaya. *Communicology: Jurnal Ilmu Komunikasi*. 1(1). 1-17. Doi: <https://doi.org/10.21009/Communicology.013.01>

Wahyuningsih, L. (2013). Tugas dan Fungsi Public Relation Dalam Organisasi. *EPrints UNY*. Doi: <https://eprints.uny.ac.id/id/eprint/17895>

LAMPIRAN

INTERVIEW GUIDE

No	Konsep/Teori	Pertanyaan	Teknik Pengumpulan Data	Sumber Data
1	Aktivitas Public Relations	<p>Apa saja aktivitas kehumasan yang telah dilakukan Universitas Atma Jaya Yogyakarta selama masa pandemi?</p>	Wawancara	Narasumber
		<p>Menurut anda sejauh mana aktivitas yang dilakukan Universitas Atma Jaya Yogyakarta berdampak pada stakeholder dimasa pandemi?</p>	Wawancara	Narasumber
		<p>Apakah humas Universitas Atma Jaya Yogyakarta mengalami kesulitan dalam hal tersesebut? Jika ada apa saja faktornya dan cara mengatasinya?</p>	Wawancara	Narasumber

		Jenis aktivitas seperti apa yang difokuskan oleh humas Universitas Atma Jaya Yogyakarta saat adanya pandemi?	Wawancara	Narasumber
		Apakah aktivitas kehumasan yang dilaksanakan selama ini telah sesuai dengan tugas dan fungsinya?	Wawancara	Narasumber
		Menurut anda hal apa yang mendasari kinerja seorang humas dalam meningkatkan kepuasan konsumen sehingga konsumen memberikan feedback yang positif?	Wawancara	Narasumber

Transkrip Wawancara 1

Waktu Wawancara :

Media wawancara : Zoom Meeting

Identitas Narasumber :

1. Nama : Hilaria Katya
2. Pekerjaan : Mahasiswa UAJY

P : Penulis

N : Narasumber

P : Sudah berapa lama menjadi mahasiswa UAJY?

N : Sejak tahun 2016

P : Apa yang dirasakan ketika COVID melanda Indonesia dan mempengaruhi beberapa aspek kehidupan yang ada?

N : Cukup struggle sih, apa lagi di sini kan merantau dan tidak ada saudara. Jadi agak kebingungan awalnya, apa lagi tidak bisa kembali ke daerah asal. Terus kan orang tua gajinya kena potongan karena harus WFH, jadi jelas keadaan ekonomi jadi kurang baik. Jadi harus bener-bener manage dengan benar uang yang dikasih orang tua untuk bertahan hidup, terus agak susah juga untuk cari makan karena banyak warung tutup.

P : Apa yang anda harapkan dalam menghadapi COVID?

N : Kalo dari pandangan saya, saya berharap adanya bantuan karena saya merantau dan tidak ada saudara di sini. Perekonomian keluarga juga sedang tidak dalam kondisi yang baik. Sebenarnya saya juga berharap adanya pemotongan biaya kuliah karena kan ketika

pandemi sepertisekarang ini kita tidak menggunakan fasilitas yang disediakan kampus, mungkin itu bisa meringankan beban ekonomi. Karena dengan adanya pandemi ini saya harus menambah pengeluaran untuk beli kuota internet untuk mengikuti perkuliahan daring.



Transkrip Wawancara 2

Waktu Wawancara :

Media wawancara : Zoom Meeting

Identitas Narasumber :

1. Nama : Dionisuis Chiesa
2. Pekerjaan : Mahasiswa UAJY

P : Penulis

N : Narasumber

P : Sudah berapa lama menjadi mahasiswa UAJY?

N : Sudah sejak 2019

P : Apa yang dirasakan ketika COVID melanda Indonesia dan mempengaruhi beberapa aspek kehidupan yang ada?

N : Agak kesullitan karena harus mengatur kembali pengeluaran karena pendapatan orang tua berkurang, sehingga biaya untuk hidup di perantauan harus dikurangin. Terus untuk makan susah karena banyak yang tutup, mau beli bahan mentah pun tidak memungkinkan karena tidak tersedianya tempat penyimpanan untuk menyimpan itu semua

P : Apa yang anda harapkan dalam menghadapi COVID?

N : Saya berharap ada bantuan dan keringanan dari kampus terutama dalam hal biaya SPP Tetap, karena ekonomi keluarga menjadi tidak baik-baik saja karena adanya pandemi ini.

Transkrip Wawancara 3

Waktu Wawancara : 12/01/2022

Media wawancara : Telepon Whatsapp

Identitas Narasumber :

1. Nama : Enggar
2. Pekerjaan : Staff KHSP

P : Penulis

N : Narasumber

P : Apa saja aktivitas kehumasan yang dilakukan UAJY selama masa pandemi?

N : Terkhusus untuk KHSP sendiri kami memaksimalkan media daring yang ada dalam berkomunikasi dengan stakeholder yang ada. Selain itu KHSP juga membentuk tim khusus dalam menghadapi COVID dan melakukan vaksinasi masal.

P : Sejauh mana aktivitas yang dilakukan UAJY berdampak pada stakeholder yang ada selama masa pandemi?

N : Saya rasa cukup berdampak. Karena selain menginformasikan tentang penanganan COVID kami juga melakukan pembagian sembako kepada para stakeholder yang ada guna meringankan beban mereka ketika pandemi terjadi.

P : Apakah ada kesulitan yang dialami dalam hal tersebut? Jika ada, faktornya apa dan bagaimana mengatasinya dari KHSP?

N : Karena pandemi ini baru terjadi maka KHSP memerlukan banyak penyesuaian yang ada, seperti contohnya seperti kegiatan surat menyurat digantikan dengan menggunakan

media daring seperti email. Selain itu menyesuaikan kegiatan yang biasanya tatap muka secara langsung menjadi daring seperti wisuda.

P : Jenis aktivitas apa yang difokuskan oleh KHSP?

N : Hal yang difokuskan oleh KHSP adalah menjadi jembatan komunikasi dari pimpinan dengan civitas atau stakeholder yang ada, KHSP memastikan para stakeholder yang ada dapat menerima informasi yang tepat berkaitan dengan penanganan COVID.

P : Apakah tugas kehumasan yang dilaksanakan sudah sesuai dengan tugas dan fungsinya?

N : Sudah sesuai karena KHSP menjadi jembatan antara Universitas dengan civitas

P : Menurut anda hal apa yang mendasari tingkat kepuasan kinerja seorang humas dalam meningkatkan kepuasan konsumen sehingga dapat terciptanya feedback yang positif?

N : Menurut saya yang mendasari tingkat kepuasan kinerja humas adalah kemampuan untuk menyediakan hal-hal yang dibutuhkan oleh stakeholder, seperti contoh ketika ada hal yang ditanyakan maka kami akan langsung mengarahkan atau memberitahu kepada bagian terkait agar stakeholder mendapatkan informasi dengan sangat jelas.

P : Dalam memberikan informasi, KHSP hanya menggunakan sosial media atau ada kerjasama dengan media lainnya?

N : Untuk tahun ini UAJY bekerja sama dengan kumparan dan radar jogja.

P : Apakah seluruh kebijakan yang ada diusulkan oleh KHSP?

N : Untuk hal hal itu KHSP hanya mengusulkan kebijakan yang sifatnya menyeluruh, sedangkan untuk kebijakan khusus dikembalikan lagi kepada fakultas masing-masing.

Transkrip Wawancara 4

Waktu Wawancara : 11/05/2022

Media wawancara : Zoom Meeting

Identitas Narasumber :

3. Nama : Rebbeka Rismayanti

4. Pekerjaan : Kepala KHSP

P : Penulis

N : Narasumber

P : KHSP di UAJY hanya sebagai humas atau ada hal lainnya ya bu?

N : KHSP kepanjangannya Kantor Humas, Sekretariat dan Protokol dimana inti dari tugas kami adalah menjalankan fungsi komunikasi dalam Universitas maka penugasan dan tanggung jawab pelayanan yang dilakukan dalam rangka memaksimalkan dan meningkatkan konteks komunikasi, baik untuk stakeholder internal maupun eksternal di UAJY. KHSP sendiri bertanggung jawab langsung pada pimpinan Universitas, dalam hal ini rektor dan wakil rektor.

P : Awalnya KHSP terbentuk gimana?

N : Karena saya baru menjabat sebagai kepala KHSP pada tahun 2019 jadi sepengetahuan saya dulu KHSP itu dulu namanya KHK (Kantor Humas dan Kerjasama). Lalu bagian humas berubah menjadi KHSP, sedangkan bagian kerjasama masuk ke KKP (Kantor Kerjasama dan Promosi) karena konteks marketing perlu dibedakan dengan konteks kehumasan. Fokus KHSP tentang reputasi, image dan fungsi komunikasi.

P : Penanganan COVID-19 secara tidak langsung mempengaruhi image dari Universitas, posisi KHSP dalam penanganan pandemi itu dimana? Hanya memberi informasi kepada stakeholder atau ada hal lain yang dilakukan?

N : Dalam konteks krisis, pandemi itu dikatakan sebuah krisis. Maka dalam hal kehumasan itu perlu adanya manajemen krisis sehingga ada tim khususnya, maka saat diawal ada tim yang dibentuk dengan nama “Tim Penanganan COVID UAJY” lalu dilanjutkan oleh “Tim Pemulihan COVID”. Kedua tim ini menjadi tanggung jawab KHSP, termasuk tanggung jawab agar stakeholder memiliki trust terhadap UAJY dan pimpinan UAJY. KHSP juga memastikan penanganan COVID di UAJY berjalan dengan efisien untuk merangkul stakeholder terkait. Memberikan informasi sendiri merupakan salah satu upaya untuk membangun trust dalam penanganan COVID. Segala keputusan dari Universitas berdasarkan dari kondisi terkini pandemi COVID.

P : Berarti posisi ibu sebagai kepala KHSP itu mengontrol dua tim khusus tersebut ya bu?

N : Iya. Itu tim yang berkelanjutan karena adanya adaptasi baru dengan kondisi pandemi yang ada di Universitas.

P : Selain dari sosial media, ada media lain yang dipergunakan untuk berkomunikasi dengan stakeholder tidak ya bu? Adakah konferensi pers juga terkait tindak penanganan pandemi COVID-19?

N : Untuk konferensi pers terkait penanganan pandemi itu tidak ada karena kita mengikuti kebijakan pemerintah, baik pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Untuk media lain itu jelas ada, seperti untuk menggantikan surat maka kita menggunakan email serta menggunakan website. Untuk websitenya sendiri disitu ada kolom khusus mengenai penanganan COVID yang ada di Universitas. Media sosial yang digunakan ada twitter,

instagram dan facebook, namun akun yang berfokus untuk memberitakan kebijakan yang ada itu menggunakan akun resmi UAJY. Sedangkan untuk akun UAJY event hanya tentang bentuk kegiatan yang ada di UAJY karena adanya kategorisasi setiap akun yang ada. Ada juga call center khusus yang dibuat untuk penanganan COVID.

P : Untuk aktivitas kehumasan yang sudah dilakukan selama pandemi apa saja ya bu?

N : Yang jelas hal pertama yang kita lakukan adalah menyusun crisis plan, karena dalam konteks manajemen krisis kita harus punya rencana minimal manajemen resiko ketika ada sebuah kejadian seperti pandemi. Oleh karena itu KHSP bersama tim penanganan dan pemulihan COVID menyusun protokol kebersihan dan keselamatan selama pandemi sebagai bentuk manajemen krisis, selain itu KHSP juga rutin berdiskusi dengan tim serta manajemen Universitas mengenai kebijakan yang dikeluarkan untuk mengelola kondisi COVID di internal Universitas. Sehingga hal itu mempengaruhi surat-surat atau kebijakan yang dikeluarkan oleh rektor kepada dosen, pegawai dan mahasiswa. Kuliah daring, wisuda daring dll juga berdasarkan dari keputusan dari kebijakan yang dibicarakan oleh rektor dan KHSP. Tim pemulihan, dinkes dan KHSP juga bekerjasama untuk penyelenggaraan vaksinasi massal yang diprioritaskan untuk para civitas lalu baru untuk masyarakat umum. Update informasi kepada stakeholder

P : Feedback dari stakeholder mempengaruhi keputusan yang ada atau tidak?

N : Tentu, kebijakan yang diambil berdasarkan banyak aspek yang ada seperti pendapat baik dari stakeholder internal dan eksternal UAJY untuk tercapainya kebijakan yang final.

P : Seberapa besar dampak aktivitas kehumasan yang dilakukan dan apa kesulitannya?

N : Kata yang lebih tepat mungkin bukan kesulitan melainkan tantangan dalam menghadapi krisis, secara krisis merupakan sesuatu yang tidak pasti tetapi bisa berdampak cukup besar

bagi organisasi. Tantangannya sendiri itu kita harus selalu update informasi setiap saat mengenai pandemi yang sedang berlangsung terutama kebijakan yang diberlakukan oleh pemerintah, sehingga bisa selalu bersiap terhadap kondisi-kondisi yang mendadak untuk segera diberlakukan kebijakan baru yang sesuai oleh karena itu perlu adanya kecepatan dan ketepatan dalam bertindak.

P : Sebagai kepala humas, menurut ibu hal apa yang mendasari kinerja seorang humas untuk mendapatkan trust dan kepuasan dari stakeholder apa?

N ; Kalau menurut saya dasar utama dikami adalah data, riset dan plan. Itu menjadi sangat penting karena dalam konteks kampanye komunikasi kita harus memperhatikan tiga tahapan program plan, implementasi dan evaluasi. Sehingga apa yang dilakukan dapat sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh stakeholder dan ada kebermanfaatannya bagi stakeholder.