

**PERAN HUBUNGAN MASYARAKAT DALAM LANGKAH-LANGKAH  
PENGELOLAAN KRISIS INTERNAL  
(Studi Deskriptif Kualitatif pada Hubungan Masyarakat Badan Pengawas  
Pemilihan Umum Kabupaten Sleman dalam Persiapan  
Pemilihan Umum 2024)**



**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora  
Universitas Islam Negeri Yogyakarta  
untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi**

**Disusun oleh :**

**ANNISA PUTRI SEKARTAJI**

**NIM.18107030078**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2024**



## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-502/Un.02/DSH/PP.00.9/03/2024

Tugas Akhir dengan judul : Peran Hubungan Masyarakat dalam Langkah-Langkah Pengelolaan Krisis Internal (Studi Deskriptif Kualitatif pada Hubungan Masyarakat Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten Sleman dalam Persiapan Pemilihan Umum 2024)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ANNISA PUTRI SEKARTAJI  
Nomor Induk Mahasiswa : 18107030078  
Telah diujikan pada : Senin, 26 Februari 2024  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang  
Rahmah Attaymini, S.I.Kom., M.A.  
SIGNED

Valid ID: 6603a57e9d04



Penguji I  
Drs. Siantari Rihartono, M.Si  
SIGNED

Valid ID: 6602482076a31



Penguji II  
Handini, S.I.Kom., M.I.Kom.  
SIGNED

Valid ID: 65f097e963048



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
Yogyakarta, 26 Februari 2024  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora  
Dr. Mochamad Sodik, S.Sos., M.Si.  
SIGNED

Valid ID: 6603b873df77

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Annisa Putri Sekartaji  
NIM : 18107030078  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : *Public Relations*

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi saya yang berjudul : **“Peran Hubungan Masyarakat dalam Langkah-Langkah Pengelolaan Krisis Internal (Studi Deskriptif Kualitatif pada Hubungan Masyarakat Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten Sleman dalam Persiapan Pemilihan Umum 2024)”** ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan skripsi saya ini merupakan hasil karya atau penelitian sendiri serta bukan plagiasi dari penelitian orang lain.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya agar dapat diketahui oleh anggota dewan penguji.

Yogyakarta, 8 Februari 2024

Yang menyatakan,



METERAI  
TEMPER  
00A31ALX04430458

Annisa Putri Sekartaji

NIM. 18107030078

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA



Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 585300 0812272 Fax. 519571 YOGYAKARTA 55281

NOTA DINAS PEMBIMBING  
FM-UINSK-PBM-05-02/RO

Hal : Skripsi

Kepada  
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora  
UIN Sunan Kalijaga  
Di Yogyakarta

*Assalamu'alaikumWr. Wb*

Setelah memberikan, mengarahkan dan mengadakan perbaikan seperlunya maka selaku pembimbing saya menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Annisa Putri Sekartaji  
NIM : 18107030078  
Prodi : Ilmu Komunikasis  
Judul :

**PERAN HUBUNGAN MASYARAKAT DALAM LANGKAH-LANGKAH  
PENGELOLAAN KRISIS INTERNAL  
(Studi Deskriptif Kualitatif pada Hubungan Masyarakat Badan Pengawas Pemilihan  
Umum Kabupaten Sleman dalam Persiapan Pemilihan Umum 2024)**

Telah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi.

Harapan saya semoga saudara segera dipanggil untuk mempertanggung-jawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikian atas perhatian Bapak, saya sampaikan terima kasih.

*Wassalamu'alaikumWr. Wb*

Yogyakarta, 07 Februari 2024

Pembimbing

**Rahmah Attaymini, M.A**

**NIP. 19921216 201903 2 015**

**HALAMAN MOTTO**

مَنْ يَسَّرَ عَلَى مُعْسِرٍ يَسَّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ

*“Siapa yang memudahkan orang yang sedang kesulitan  
niscaya Allah mudahkan baginya di dunia dan akhirat”*

-H.R Abu Hurairah-

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

**Skripsi ini saya persembahkan untuk :**

Orang tua saya ((Alm) Edi Wibowo, Sri Widi Astuti & Hasan Basri)

&

Almamater Tercinta

Prodi Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

&

Diri saya sendiri



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA



## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Alhamdulillah, segala puji Syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan pertolongan-Nya kepada penyusun sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PERAN HUMAS DALAM LANGKAH-LANGKAH PENGELOLAAN KRISIS INTERNAL (Studi Deskriptif Kualitatif terhadap Hubungan Masyarakat Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten Sleman pada Persiapan Pemilu 2024)**. Shalawat serta salam semoga selalu terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah menuntun manusia menuju jalan kebahagiaan di dunia dan di akhirat serta kita nantikan syafaatnya di Yaumul Akhir.

Penyusunan skripsi ini merupakan pembahasan singkat mengenai peran yang dimiliki Humas Bawaslu Kabupaten Sleman dalam langkah-langkah pengelolaan krisis pada persiapan Pemilu Serentak 2024. Penyusun menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan lancar dan terselesaikan tanpa adanya bantuan, bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak. Dengan kerendahan hati, pada kesempatan ini, penyusun ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada :

1. Dr. Mochamad Sodik, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga.
2. Bapak Dr. Rama Kertamukti, S.Sos., M.Sn., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
3. Ibu Rahmah Attaymimi, S. Ikom., M.A. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan juga pikiran untuk membimbing saya dalam pengerjaan skripsi ini
4. Bapak Drs. Siantari Rihartono, M.A. selaku dosen penguji I
5. Bapak Handini, M. Ikom. selaku dosen Penguji II
6. Ibu Yani Tri Wijayanti, M.A., selaku dosen pembimbing akademik,
7. Segenap dosen dan tenaga kependidikan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

8. Para Narasumber dan para pihak Bawaslu Kabupaten Sleman yang telah berkenan untuk membantu dan bekerjasama dalam proses pengerjaan skripsi ini
9. Kedua orang tua saya, Ibu Sri Widi Astuti dan Bapak Hasan Basri yang telah mendoakan dan memberikan segala dukungan secara lahir batin kepada saya hingga sekarang
10. Almarhum Bapak Edi Wibowo yang telah beristirahat tenang di alam sana
11. Dan semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, semoga Allah membalas segala kebaikan dengan limpahan keberkahan untuk semua

Demikian yang dapat penyusun sampaikan, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Terimakasih.

Yogyakarta, 17 Januari 2024

Penyusun



Annisa Putri Sekartaji

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR BAGAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	13
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Manfaat Penelitian .....	13
E. Tinjauan Pustaka .....	14
F. Landasan Teori .....	22
G. Kerangka Pemikiran.....	39
H. Metode Penelitian.....	40
<b>BAB II GAMBARAN UMUM .....</b>	<b>45</b>
A. Sejarah Umum Bawaslu Kabupaten Sleman.....	45

B. Struktur Organisasi Bawaslu Kabupaten Sleman .....	46
C. Tugas dan Wewenang Bawaslu Kabupaten Sleman.....	47
D. Peran Humas di Bawaslu Kabupaten Sleman .....	51
E. Visi dan Misi Bawaslu Kabupaten Sleman .....	51
F. Makna Logo Bawaslu .....	52
G. Krisis Internal Bawaslu Kabupaten Sleman.....	54
H. Program Kegiatan Bawaslu Kabupaten Sleman .....	55
I. Alamat dan Media Sosial Bawaslu Kabupaten Sleman.....	57
<b>BAB III PEMBAHASAN .....</b>	<b>58</b>
A. Peranan Humas Bawaslu Kabupaten Sleman dalam Langkah-Langkah Pengelolaan Krisis Internal.....	60
1. <i>Fact Finding</i> dalam Langkah-Langkah Pengelolaan Krisis.....	60
2. <i>Planning</i> dalam Langkah-Langkah Pengelolaan Krisis .....	81
3. <i>Communication</i> dalam Langkah-Langkah Pengelolaan Krisis .....	84
4. <i>Evaluation</i> dalam Langkah-Langkah Pengelolaan Krisis .....	101
B. Pengambilan Tindakan yang Bijaksana dalam Mengatasi Masalah (Tinjauan Surat An Nahl : 90).....	107
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>112</b>
A. Kesimpulan .....	112
B. Saran.....	113
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>115</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>120</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Press Release Kegiatan Bawaslu Kabupaten Sleman .....	11
Gambar 2 Logo Bawaslu.....	52
Gambar 3 Maskot Bawaslu 2024 .....	53
Gambar 4 Surat Putusan KPU terkait Pemilu 2024 .....	58
Gambar 5 Artikel Bawaslu Ungkap Krisis SDM .....	61
Gambar 6 Halaman Website Bawaslu RI .....	66
Gambar 7 Pamflet Rekrutmen Panwaslu .....	71
Gambar 8 8 Pamflet Rekrutmen Pengawas TPS.....	72
Gambar 9 Persyaratan Pengawas TPS Kabupaten Sleman .....	73
Gambar 10 Bawaslu Sleman Menerima Supervisi dari Bawaslu DIY .....	76
Gambar 11 Sinergi Bawaslu Sleman dengan Media Massa.....	78
Gambar 12 Program bersama Panwaslu Kalurahan/Desa.....	83
Gambar 13 Penghargaan Penyampaian Informasi Humas Bawaslu Sleman .....	86
Gambar 14 Kegiatan Bawaslu Tingkatkan Kapasitas SDM adhoc .....	91
Gambar 15 Fasilitas dan Pembinaan Aparatur Pengawas Pemilu.....	92
Gambar 16 Pelatihan dan Sertifikasi Mediator oleh Bawaslu RI .....	94
Gambar 17 Pelatihan Penyelesaian Sengketa oleh Bawaslu Sleman.....	94
Gambar 18 Kirab Budaya Yogyakarta oleh Bawaslu DIY.....	95
Gambar 19 Aplikasi WhatsApp .....	98
Gambar 20 Kegiatan Bawaslu Sleman Bekerjasama dengan Stakeholder .....	100
Gambar 21 Contoh Posko Aduan Masyarakat .....	103
Gambar 22 Contoh Kegiatan Evaluasi Bawaslu Sleman .....	104

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1 Telaah Pustaka ..... 19



## DAFTAR BAGAN

Bagan 1 Kerangka Pemikiran Peneliti .....	39
Bagan 2 Struktur Organisasi Bawaslu Kabupaten Sleman .....	46



## ABSTRAK

Penelitian berikut ini bertujuan untuk menganalisis peran humas Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten Sleman dalam langkah pengelolaan krisis yang terjadi pada masa persiapan Pemilihan Umum Serentak 2024. Teori manajemen pengelolaan krisis mengacu pada langkah-langkah yang dilakukan oleh Rhenald Kasali. Penelitian berikut ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan dengan menggunakan teknik wawancara terstruktur dan penelusuran dokumen. Informan penelitian dikumpulkan dengan menggunakan teknik purposive sampling. Keabsahan data yang terkumpul dikonfirmasi dengan menggunakan teknik triangulasi sumber dan dianalisis dengan menggunakan tiga teknik analisis yang digagas oleh Miles & Huberman, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui Humas Bawaslu Kabupaten Sleman menjalankan perannya dalam langkah-langkah pengelolaan krisis yang terjadi jelang Pemilu 2024. Hal ini terlihat dari empat peran humas yang mereka jalani, yaitu pencarian fakta, perencanaan, komunikasi, dan evaluasi. Kemudian dari keempat peran tersebut menghasilkan strategi pemulihan krisis yang dilakukan untuk mengatasi krisis yang terjadi pada persiapan pemilu 2024.

Kata Kunci : Hubungan Masyarakat, Krisis, Pemilu, Badan Pengawas Pemilihan Umum (BAWASLU)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



## ABSTRACT

*The following research aims to analyze the role of public relations of the Sleman Regency General Election Supervisory Agency in the crisis management steps that occurred during the 2024 Simultaneous General Election Preparations. Conflict management theory refers to the steps taken by Rhenald Kasali and the theory of Role of Public Relations used belongs to Cutlip Allen and Broom. The following research was carried out using descriptive qualitative methods. Data was collected using structured interview techniques and document searches. Research informants were collected using purposive sampling technique. The validity of the collected data was confirmed using source triangulation techniques and analyzed using three analytical techniques initiated by Miles & Huberman, namely data reduction, data presentation and conclusion drawing. Based on the research results, it is known that public relations of the Sleman Regency General Election Supervisory Agency is carrying out their role in crisis management steps that occurred in preparation for the 2024 elections. This is seen from the four existing public relations roles they take, namely fact finding, planning, communication, and evaluation. Then, from these four roles it produces crisis management steps that taken for the crisis that occurred in the preparation for the 2024 election.*

*Keywords: Public Relation, General Election Supervisory Agency (BAWASLU), Crisis, Election*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Di masa sekarang, seluruh instansi profit hingga non profit tidak terlepas dari peran hubungan masyarakat (humas). Humas merupakan bidang yang perannya di perlukan dalam setiap instansi. Mulai dari instansi kesehatan seperti rumah sakit, pendidikan seperti perguruan tinggi, non-profit seperti Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) hingga instansi-instansi pada pemerintahan yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pemerintahan dan juga layanan publik. Kebutuhan akan kehadiran humas tidak dapat dicegah karena mereka memiliki tanggung jawab dalam menjaga hubungan baik antara instansi dengan publiknya.

Pada dasarnya, humas memiliki cakupan lebih luas atas tugasnya, yaitu mencakup bagaimana mengelola komunikasi eksternal, merancang strategi komunikasi, membangun citra hingga menangani krisis apabila sedang terjadi. Adapun peran khusus bagi humas dalam manajemen instansi adalah menangani permasalahan atau krisis yang muncul. Krisis yang tidak ditangani dengan tepat akan memperburuk dan memberikan dampak negatif bagi suatu instansi, bahkan dapat memperburuk reputasi yang sudah dibangun sedemikian rupa.

Sebuah krisis dapat mendatangi siapapun dan dimanapun. Krisis memiliki gambaran yang menakutkan bagi seluruh instansi karena ia dapat memberikan dampak buruk bagi manajemen instansi yang terkena. Instansi yang tengah menghadapi sebuah krisis akan mengoptimalkan peran seorang praktisi Humas yang menjabat di instansinya. Hal tersebut mengacu kepada salah satu fungsi

praktisi humas bagi sebuah perusahaan yaitu menjadi ujung tombak keberhasilan penanganan dan penyelesaian krisis yang tengah dialami oleh instansi dimana mereka bekerja, dan juga didukung oleh tujuan umum dari humas yaitu mewujudkan, menjaga dan meningkatkan citra baik dari sebuah perusahaan kepada para *stakeholder* perusahaan, dan memperbaiki citra perusahaan apabila citra tersebut mengalami penurunan atau kerusakan (Silviani, 2020).

Sebagai bentuk profesionalitas kelembagaan, instansi tidak bisa hanya meratapi sebuah krisis yang dialami. Pada beberapa instansi atau organisasi menganggap krisis adalah suatu hal seperti penyakit manajemen akut yang mana sulit untuk dihilangkan dan diatasi. Dasarnya krisis dapat memberikan kesempatan kepada organisasi atau instansi untuk menjadi media perubahan menuju turunnya reputasi atau menaikkan reputasi kejayaan suatu instansi itu sendiri tergantung dengan tindakan yang diambil oleh instansi yang berkaitan. Oleh karena itu, sebuah instansi memerlukan peran humas dalam menentukan strategi penanganan yang baik dan sigap guna menghindari krisis itu berjalan lebih lanjut bahkan memperparah keadaan.

Dalam konteks penelitian ini, peneliti memfokuskan pembahasan terhadap peran yang dimiliki humas dalam menangani krisis di sebuah instansi yaitu humas Badan Pengawas Pemilihan Umum atau yang disebut Bawaslu. Adapun peran yang dimaksud disini adalah mengenai peran humas dalam menangani krisis jelang Pemilu Serentak 2024 yang mana hal tersebut merupakan hal baru dan menjadi tantangan baru bagi seluruh pihak yang terlibat dalam penyelenggaraanya.

Tahun silam tepatnya pada tanggal 31 Januari 2022 KPU telah menetapkan surat keputusan komisi mengenai Pemilihan Umum Nomor 21 Tahun 2022 tentang

hari dan tanggal pemungutan suara pada pemilihan umum presiden dan wakil presiden, anggota Dewan Perwakilan Rakyat, anggota Dewan Perwakilan Daerah, anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, dan anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota serentak Tahun 2024. Sesuai dengan yang dilansir *jdih.kpu.go.id* pada hari Senin, 6 Maret diputuskan bahwa Pemilihan Umum (Pemilu) Serentak 2024 akan dilaksanakan pada tanggal 14 Februari 2024, yang mana cukup terbilang bahwasannya Pemilu tersebut sudah didepan mata. Seluruh pihak yang terlibat Pemilu diharuskan sudah mulai memastikan hal-hal apa saja yang harus disiapkan demi kelancaran acara Pemilu 2024 besok, menimbang Pemilu merupakan acara penting di Indonesia dikarenakan ia sebagai salah satu cara untuk mewujudkan prinsip dasar demokrasi di Indonesia. Melalui Pemilu masyarakat Indonesia dapat turut berpartisipasi dalam memilih pemimpin negara baik tingkat nasional, provinsi, dan kabupaten/kota.

Pemilu tidak hanya sebagai wujud dari kedaulatan rakyat, melainkan juga sebagai ajang kompetisi untuk melihat seberapa baik partai politik dalam menjalankan fungsinya. Dapat diketahui bahwa terdapat persaingan yang nantinya menghasilkan pemenang dalam persaingan tersebut. Pelaksanaan pemilu yang melibatkan berbagai pihak membuat pemilu sangat rentan terhadap pelanggaran dan penyelewengan. Maka dari itu, diperlukannya pengawasan ekstra terhadap jalannya pemilu oleh pihak-pihak yang telah ditentukan (Fitria, 2015).

Pemilihan umum (Pemilu) di Indonesia berlangsung setiap lima tahun sekali merupakan sebuah amanat dari konstitusi UUD 1945 pasal 22E ayat (1). Pemilu di Indonesia sebelumnya dilaksanakan secara berkala dengan satu tahun sebelumnya dilaksanakan berbagai pemilu tingkat regional dan lokal, seperti pemilihan

gubernur, bupati, dan walikota serta pemilihan legislatif lokal di tingkatan kabupaten/kota dan juga provinsi. Setelah rangkaian pemilu regional selesai maka selanjutnya baru dilaksanakan pemilu untuk pemilihan Presiden dan Wakil Presiden dan pemilu untuk jajaran legislatif yaitu anggota DPR, anggota DPD serta DPRD.

Idealnya pemilu harus berjalan dengan baik dan lancar menimbang betapa pentingnya pemilu bagi Indonesia dan rakyatnya. Karena pemilu menjadi wujud nyata dari penerapan demokrasi di Indonesia dengan memberikan peran bagi rakyatnya untuk terlibat secara langsung dalam memilih pejabat publik yang mereka percaya. Pemilu yang berhasil akan menjadi fondasi demokrasi yang kuat bagi Indonesia.

Dalam sejarah pelaksanaan pemilu di Indonesia, pemilu serentak 2024 mendatang yang akan dilaksanakan di Indonesia merupakan langkah yang baru dalam pelaksanaan demokrasi di Indonesia. Dengan diberlakukannya pemilu serentak 2024 untuk banyak tingkatan sekaligus, maka pemilu serentak 2024 memerlukan persiapan yang matang. Semua aspek yang terlibat dalam pemilu serentak 2024 harus diperhatikan untuk kelancaran acara tersebut. Pemilu merupakan acara yang sangat penting pada jalannya demokrasi di Indonesia, maka dari itu pemilu membutuhkan pengawasan serta pendampingan yang baik oleh pihak yang berwenang.

Berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum yaitu Badan Pengawas Pemilihan Umum (Bawaslu) merupakan lembaga independen yang bertugas untuk diantaranya, menyusun standar tata laksana pengawasan Penyelenggaraan Pemilu untuk pengawas Pemilu di setiap tingkatan, melakukan pencegahan dan penindakan terhadap pelanggaran Pemilu,

serta mengawasi persiapan Penyelenggaraan Pemilu. Bawaslu diharuskan memiliki loyalitas, kordinasi, dan juga sinkronisasi yang baik dengan masyarakat dan lembaga lainnya yang terkait. Amanat tersebut harus dijalankan dengan baik secara bersama-sama sebagai negara kesatuan yang memiliki sistem demokrasi Pancasila (Prayogo, 2022).

Uraian diatas menjelaskan bahwa Bawaslu memiliki peranan penting dalam Pemilu, karena ia bertugas untuk memastikan bahwa proses pemilihan berlangsung secara adil, transparan, dan bebas dari kecurangan. Dalam Al-Quran tertulis tentang perintah untuk berbuat adil dalam Surah An-Nahl ayat 90 :

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Artinya : “Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi bantuan kepada kerabat, dan Dia melarang (melakukan) perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan, Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran” (Q.S An-Nahl ayat 90)

Berdasarkan sumber Tafsir milik Kementrian Agama RI yang diakses melalui halaman [quranhadits.com](http://quranhadits.com), ayat diatas memiliki tafsiran menjelaskan bahwa Al-Quran adalah penjelasan, petunjuk, rahmat, dan kabar gembira bagi orang yang berserah diri kepada Allah. Ayat tersebut kemudian mengiringinya dengan petunjuk-petunjuk dalam Al-Quran bagi mereka. Petunjuk pertama yaitu perintah untuk berlaku adil dan untuk berbuat kebajikan. Allah menyatakan, “Sesungguhnya Allah selalu menyuruh semua hamba-Nya untuk berlaku adil dalam ucapan, sikap, tindakan, dan perbuatan mereka, baik kepada diri sendiri maupun orang lain, dan Dia juga memerintahkan mereka berbuat kebajikan, yakni perbuatan yang melebihi



perbuatan memberi bantuan apa pun yang mampu diberikan, baik materi maupun materi secara tulus dan ikhlas, kepada kerabat, yakni keluarga dekat, keluarga bahkan siapa pun. Dan selain itu, Dia melarang semua hamba-Nya melakukan perbuatan keji yang tercela dalam pandangan agama, seperti berzina, membunuh; melakukan kemungkaran yaitu hal-hal yang bertentangan dengan nilai-nilai dalam adat kebiasaan dan agama; dan melakukan permusuhan dengan sesama yang diakibatkan penzaliman dan penganiayaan. Melalui perintah dan larangan ini Dia memberi pembelajaran dan tuntunan kepadamu tentang hal-hal yang terkait dengan kebajikan dan kemungkaran agar kamu dapat mengambil pelajaran yang berharga.”

Adil berarti mewujudkan kesamaan dan keseimbangan di antara hak dan kewajiban. Hak asasi tidak boleh dikurangi disebabkan adanya kewajiban begitupun sebaliknya, keduanya diharuskan seimbang sesuai dengan porsi. Ayat diatas menjelaskan bahwa manusia diharuskan berbuat baik dalam memberikan hak kepada orang-orang yang memang berhak mendapatkannya tanpa terkecuali. Prinsip dasar demokrasi Indonesia adalah bahwa seluruh masyarakat Indonesia memiliki hak untuk berpartisipasi pada pemilihan umum. Hak tersebut mencakup hak dalam memiliki suara untuk memilih calon-calon yang diinginkan dalam pemilu. Partisipasi dari masyarakat dalam pemilu adalah salah satu prinsip utama dalam sistem demokrasi untuk menentukan pemimpin dan kebijakan yang sesuai dengan yang diinginkan oleh rakyat. Bawaslu diharapkan mampu menjalankan perannya tersebut dengan baik dan memastikan seluruh masyarakat mendapatkan haknya dengan aman.

Sikap adil harus diterapkan oleh para pihak yang bertugas sebagai penyelenggara Pemilu di Indonesia agar tidak terjadi kecurangan yang nantinya

mengakibatkan permusuhan antar manusia. Sebagaimana Allah SWT telah memerintahkan kaum Muslimin pada ayat tersebut untuk berlaku adil dalam semua aspek kehidupan serta melaksanakan perintah Al-Quran, dan berbuat ihsan. Allah SWT menetapkan keadilan sebagai landasan umum bagi kehidupan masyarakat untuk setiap bangsa di segala zaman. Bawaslu diharuskan melakukan perannya dengan adil dan transparan dalam mengawasi pemilihan umum agar dapat berjalan dengan integritas dan keadilan.

Disamping keharusannya dalam berlaku adil, Bawaslu diharapkan senantiasa melakukan inovasi dan evaluasi atas kesalahan-kesalahan yang dilalui dari tahun ke tahun agar tidak terjadi kesalahan yang berulang yang mana perubahan-perubahan inovatif tersebut tidak lain untuk memperkuat keberadaannya sebagai lembaga pengawas pemilu. Dengan peran yang dimilikinya tersebut, keberadaan Bawaslu dalam proses pelaksanaan pemilu dari waktu ke waktu semakin berperan penting dalam menjaga demokrasi dan kepercayaan publik masyarakat Indonesia (Isnaini, 2018).

Dalam rangka mendukung kelancaran kinerja profesionalisme Bawaslu dalam menghadapi IKP (Indeks Kerawanan Pemilu) 2024, Bawaslu membutuhkan Sumber Daya Manusia yang mumpuni baik dalam segi kualitas dan kuantitas. Tujuan dari dimilikinya SDM yang baik adalah sebagai bentuk siap dan tanggapnya Bawaslu dalam mengoptimalkan kerja-kerja pencegahan kerawanan-kerawanan yang terjadi di Pemilu Serentak 2024. Dikutip dari halaman resmi *bawaslu.go.id* yang diakses pada bulan April 2022 sebagai berikut :

Jakarta, Badan Pengawas Pemilihan Umum - Dalam rangka mempersiapkan tahapan Pemilu Serentak 2024, Ketua Bawaslu Abhan

meminta sumber daya manusia (SDM) di Bawaslu melakukan 'self improvement' (pengembangan diri). Menurutnya hal ini diperlukan untuk menciptakan SDM yang berkualitas dan mumpuni.

".....Kita membutuhkan SDM yang qualified dan mumpuni, tidak hanya dari komisioner Bawaslu, tetapi juga dari sekertariat baik ASN maupun non-ASN agar Pemilu bisa terlaksana jujur dan adil," jelasnya secara daring, Kamis (7/4/2022).

Dalam mewujudkannya, Abhan melihat seleksi Bawaslu harus sangat ketat ke depannya baik di pusat, provinsi, kabupaten/kota bahkan ad hoc guna mendapatkan SDM yang kompeten. Ditulis oleh Reyn Gloria pada Kamis, 7 April 2022 – 16.00 WIB.

Bawaslu membutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang kompeten dalam pelaksanaan pemilu, karena dengan dimilikinya SDM yang kompeten Bawaslu dapat melakukan pengawasan yang efektif atas seluruh proses pemilu, seperti mampu mendeteksi apabila ditemukannya ketidakadilan, tidak memiliki keberpihakan terhadap suatu golongan, dan dapat mengambil suatu keputusan yang bijak ketika dibutuhkan di lapangan, sehingga pemilu dapat berjalan dengan lancar dan baik.

Berbagai persiapan demi persiapan dilakukan oleh Bawaslu demi kelancaran Pemilu Serentak 2024. Bersamaan dengan persiapan yang terus ditingkatkan, Bawaslu juga sigap memperhatikan tantangan yang dihadapi dengan melakukan evaluasi atas kinerja mereka. Realita yang terjadi di lapangan Bawaslu menunjukkan bahwa Bawaslu tidak lepas dari krisis yang berkaitan dengan penyelenggaraan Pemilu di Indonesia. Adapun krisis yang sedang dihadapi Bawaslu menjelang Pemilu Serentak 2024 besok antara lain adalah keterbatasan Sumber Daya Manusia. Hal tersebut sesuai dengan yang dipaparkan Rahmat Bagja selaku Koordinator Divisi Penyelesaian Sengketa Bawaslu dalam kegiatan

‘Evaluasi dan Proyeksi’ pada bulan September silam. Dikutip dari halaman resmi *bawaslu.go.id* yang diakses pada tanggal 14 Februari 2022 sebagai berikut :

Jakarta, Badan Pengawas Pemilihan Umum - Anggota Bawaslu Rahmat Bagja menyampaikan ada tiga tantangan yang akan dihadapi Bawaslu ketika menghadapi Pemilu dan Pilkada Serentak 2024. Dia menyebutkan masalah teknis, masalah mikro dan masalah Sumber Daya Manusia (SDM) ad hoc.

"..... terakhir, masalah pada Sumber Daya Manusia (SDM) ad hoc, ini dapat dilihat dari kesulitan perekrutan SDM ad hoc dan kapasitas SDM ad hoc dalam melaksanakan persiapan dan pelaksanaan pungut hitung," jelasnya.

Sedangkan, untuk antisipasinya Bagja menekankan untuk memberikan penguatan SDM Pengawas Pemilu, menggalakkan Sekolah Kader Pengawasan Partisipatif, mengintensifkan koordinasi antar penyelenggara dan antara penyelenggara dengan instansi penegak hukum Pemilu lainnya yang berfokus pada identifikasi potensi masalah teknis dan hukum serta kerangka penyelesaiannya. Ditulis oleh Reyn Gloria pada Jumat, 17 September 2021 - 08:47 WIB

Berita diatas menunjukkan bahwa Bawaslu dihadapkan dengan tantangan terkait SDM. Tantangan tersebut meliputi kapasitas pada SDM hasil perekrutan yang mengacu pada kualitasnya dimulai dari integritas, pengetahuan dan kemampuan profesionalitas anggota bawaslu dan jajaran ad hoc. Sedangkan untuk memperkuat kelembagaan Bawaslu adalah dengan diperlukannya dua indikator penting pada SDMnya baik kuantitas dan juga kualitas. Kuantitas dan kualitas adalah dua hal yang tidak bisa dikorbankan salah satunya. Apabila kuantitas dari SDM dirasa sudah terpenuhi, maka selanjutnya kualitas menjadi hal utama yang harus diperhatikan.

Masalah SDM yang tengah dialami Bawaslu diantaranya disebabkan oleh tidak adanya kualifikasi tertentu yang harus dipenuhi oleh pendaftar di perekrutmen SDM ad hoc. Banyak masyarakat yang tertarik untuk mengikuti perekrutmen SDM ad hoc tetapi belum memiliki pengalaman sebelumnya dalam pemilu. Berdasarkan press release pada kegiatan diskusi daring yang diadakan oleh Komite Independen Sadar Pemilu (KISP) pada 26 Juli 2024 silam, Herwyn JH Malonda selaku anggota Bawaslu menuturkan bahwa persoalan SDM adalah kesulitan merekrut SDM ad hoc yang berpengalaman dalam melaksanakan persiapan dan juga pelaksanaan pemungutan dan perhitungan suara. Minat untuk menjadi pegawai ad hoc kebanyakan diisi oleh masyarakat muda yang belum memiliki pengalaman sebelumnya. Maka dari itu, Bawaslu harus melakukan bimbingan teknis kepada mereka tentu dengan waktu terbatas.

Bawaslu Sleman selaku Bawaslu tingkat kabupaten memiliki tuntutan untuk memiliki kemampuan yang baik dalam penyelenggaraan pemilu, tuntutan tersebut terjadi agar para SDM ad hoc yang terpilih dalam tingkat kecamatan dan desa dapat terkondisikan dengan baik (Putra et al. 2022). Bawaslu Sleman harus melakukan upaya-upaya peningkatan kapasitas pengawas Pemilu ad hoc, terutama Panwaslu Kecamatan dan Panwaslu Desa se-Kabupaten Sleman. Melihat Pemilu sudah didepan mata maka waktu yang tersedia harus dipergunakan dengan baik untuk meningkatkan kapasitas para jajarannya pengawas Pemilu ad hoc.

Menjawab tantangan dan potensi krisis yang ada dalam mempersiapkan Pemilu Serentak 2024, Bawaslu Kabupaten Sleman melakukan berbagai upaya dalam rangka meningkatkan kualitas SDM dan menjaga integritasnya. Bawaslu Kabupaten Sleman kerap menyelenggarakan berbagai pelatihan yang bertujuan



untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan penyelenggara pemilu agar nantinya dapat menghasilkan SDM berkualitas hingga mampu menjalankan tugas mereka dengan baik. Berbagai forum diselenggarakan dengan materi-materi yang akan menjadi bekal para pegawai ad hoc yang akan digunakan saat Pemilu nanti, mulai dari penanganan sengketa, pembinaan penanganan pelanggaran dan muatan penting lainnya.

**Gambar 1** *Press Release* Kegiatan Bawaslu Kabupaten Sleman



Sumber : [sleman.bawaslu.go.id](http://sleman.bawaslu.go.id) (2022)

Gambar diatas menunjukkan bahwa salah satu upaya yang dilakukan Bawaslu Kabupaten Sleman dalam menghadapi Pemilu Serentak 2024 esok. Dikatakan dari halaman tersebut bahwa memiliki kapasitas sumber daya manusia yang mumpuni dan berintegritas dalam menghadapi pengawasan Pemilu Serentak 2024 adalah keharusan yang mutlak untuk dilakukan. Apabila kapasitas sumber daya manusia telah tercukupi maka tantangan dan krisis yang ditakutkan terjadi dapat teratasi. Bawaslu Kabupaten Sleman memiliki kesadaran akan pentingnya peningkatan kapasitas SDM yang ada dan sudah melakukan upaya untuk mengatasi tantangan tersebut.

Humas dalam menjalankan salah satu fungsinya yaitu sebagai *back up* manajemen mengambil peran dalam situasi-situasi yang tidak terduga. Sesuai



dengan yang dipaparkan diatas, Bawaslu Sleman dihadapkan dengan krisis SDM yang mana idealnya dalam sebuah organisasi hal tersebut menjadi tugas dari *Human Resources Development (HRD)*. Namun dikarenakan dalam instansi Bawaslu tidak memiliki HRD maka humas mengambil peran dalam situasi ini.

Melihat dari upaya responsif Bawaslu Kabupaten Sleman dalam mengatasi krisis yang ada membuat penulis tertarik dalam meneliti lebih dalam tentang bagaimana peran humas Bawaslu Kabupaten Sleman dalam proses pengelolaan krisis jelang Pemilu Serentak 2024.

Menjelangnya Pemilu Serentak 2024 menyebabkan media-media mulai membahas isu pemilu mulai dari calon legislatif hingga calon presiden pun sudah mulai tercium. Beberapa masyarakat pun sudah mulai tertarik dan antusias membahas hal tersebut, terutama membahas siapa saja yang akan mencalonkan diri sebagai calon Presiden selanjutnya. Jika melihat di jalanan raya wilayah Sleman Yogyakarta kini juga sudah mulai dapat ditemukan spanduk hingga baliho besar terpampang beberapa tokoh politik yang diisukan akan mencalonkan diri pada Pemilu esok. Bersamaan dengan fokusnya masyarakat terhadap siapa saja yang akan maju sebagai Calon Legislatif dan Presiden 2024, ada hal yang turut menarik untuk dibahas yakni tentang kesiapan Pemilu Serentak 2024. Peneliti ingin mengulik apa yang terjadi di belakang layar media, yang tidak tampak secara terang apabila tidak diulik yakni kesiapan Bawaslu mengatasi tantangan pemilu khususnya Bawaslu di Kabupaten Sleman jelang Pemilu Serentak 2024.

Dengan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, penelitian ini akan meneliti bagaimana peran yang dimiliki Humas Bawaslu Kabupaten Sleman dalam menangani krisis jelang Pemilu Serentak 2024. Adapun judul yang diangkat dalam

penelitian ini adalah “PERAN HUBUNGAN MASYARAKAT DALAM LANGKAH-LANGKAH PENGELOLAAN KRISIS INTERNAL (Studi Deskriptif Kualitatif pada Hubungan Masyarakat Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten Sleman dalam Persiapan Pemilihan Umum 2024)”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan masalah yang hendak dikaji lebih dalam adalah :

Bagaimana peran Humas Bawaslu Kabupaten Sleman dalam langkah-langkah pengelolaan krisis internal pada persiapan Pemilu 2024?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai peneliti berdasarkan pada pokok permasalahan penelitian ini adalah untuk menganalisis peran Humas Bawaslu Kabupaten Sleman dalam langkah-langkah pengelolaan krisis internal pada persiapan Pemilu 2024.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Bagi pihak Program Studi Ilmu Komunikasi, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan penelitian di bidang disiplin Ilmu Komunikasi, khususnya mengenai Peran Humas dalam Mengelola Krisis. Dapat menjadi acuan dan rujukan bagi mahasiswa untuk penelitian sejenis atau lanjutan.

## **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wacana tentang peran Humas terkait pengelolaan krisis di sebuah instansi. Manfaat lain yang diharapkan didapatkan adalah masukan pengetahuan kepada masyarakat bagaimana gambaran mengenai Bawaslu dalam kesiapannya menghadapi Pemilu 2024 yang sebenarnya.

## **E. Tinjauan Pustaka**

Guna mendukung penelitian ini serta guna menghindari terjadinya kesamaan terhadap penelitian yang telah ada sebelumnya, maka peneliti telah melakukan telaah pustaka. Selain itu peneliti juga menggunakan telaah Pustaka ini sebagai perbandingan terhadap penelitian yang sudah ada sebelumnya.

Pertama, penelitian berjudul “Strategi Manajemen Krisis Public Relations PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali dalam menghadapi Dampak Erupsi Gunung Agung 2017” yang disusun oleh Made Wisya Sekarbuana, I Gusti Agung, Alit Setyawati, dan Ni Nyoman Dewi Pascarani tahun 2018 dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana. Skripsi ini memiliki kesamaan yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif dan melakukan pengambilan data dengan wawancara dan juga dokumentasi.

Perbedaan dalam penelitian ini terletak jelas dalam subjek dan objek penelitian yakni strategi manajemen krisis di PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali sedangkan subjek dan objek yang digunakan peneliti adalah peran humas di Badan Pengawas Pemilihan Umum (Bawaslu) Kabupaten Sleman dalam menangani krisis. Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa manajemen krisis yang dilakukan oleh humas PT. Angkasa

Pura I Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai bertujuan untuk mengelola situasi krisis akibat Gunung Agung yang berdampak pada operasional bandara. Strategi manajemen krisis humas Ngurah Rai juga menekankan strategi adaptif dengan melakukan modifikasi operasional, kompromi dan pengalihan fasilitas yang tertuang dalam program kerja humas, sehingga strategi yang direalisasikan dalam menghadapi situasi krisis dirasa cukup efektif (Sekarbuana, Setyawati, and Pascarani 2017).

Kedua, skripsi dengan judul “Peran Public Relations dalam Manajemen Krisis pada PT Pertamina Region 1 SUMBAGUT (Studi Deskriptif Kualitatif kelangkaan Elpiji di Kota Medan) yang disusun oleh Lana Cintia Sari pada tahun 2018 dengan jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara. Skripsi ini memiliki kesamaan yaitu menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang juga digunakan oleh peneliti, selain itu juga penelitian bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran seorang Humas dalam semua instansi atau perusahaan.

Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada subjek dan objek penelitian yaitu pada humas di PT. Pertamina Region I SUMBAGUT dan fokus terhadap pengembalian kepercayaan masyarakat atau disebut dengan krisis kepercayaan. Sedangkan peneliti subjeknya adalah humas Bawaslu Kabupaten Sleman dan fokus terhadap strategi humas dalam menangani krisis kapasitas kemampuan SDM menjelang terlaksananya Pemilu Serentak 2024. Hasil dari skripsi tersebut menunjukkan bahwa peran Humas dalam menangani krisis gas elpiji bersubsidi 3 kg adalah dengan mensosialisasikan kepada masyarakat mampu agar tidak memiliki gas elpiji 3 kg tersebut, kemudian memberikan informasi secara cepat

kepada masyarakat seputar hal terkait gas elpiji bersubsidi menjadi jembatan komunikasi antara PT. Pertamina kepada penyalur (distributor) dan masyarakat serta memberikan solusi jangka pendek dan jangka Panjang terhadap krisis gas elpiji bersubsidi serta melakukan penyelidikan melalui tim manajemen krisis asal mula penyebab krisis tersebut (Sari, 2018).

Ketiga, penelitian ini berjudul “Peran Humas OSS dalam Menangani Krisis Citra Sistem OSS di Kementrian Investasi Indonesia” yang disusun oleh Sarah Tazkiyatun Nufus Adha, Muhammad Al Assad Rohimakumullah pada 2022. Penelitian tersebut dipublikasikan dalam Jurnal Pendidikan Sejarah dan Riset Sosial Humaniora dari Universitas Telkom. Penelitian ini memiliki kesamaan yakni pembahasan mengenai peran Humas dalam menangani krisis di sebuah instansi dan juga metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara.

Sedangkan perbedaan dengan penelitian tersebut adalah fokus pembahasan terletak di pengembalian citra perusahaan melalui penguasaan media massa dalam kinerja seorang humas. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa humas BPKM tidak menggunakan strategi khusus dalam memperbaiki citra OSS, namun lebih condong ke arah social media monitoring dengan menjawab keluhan dari para pengguna. Kesimpulan yang didapat humas menggunakan metode kehumasan dalam menangani krisis citra sistem OSS pada Kementrian Investasi Indonesia (Adha & Rohimakumullah, 2022).

Keempat, penelitian dengan judul “Strategi Humas dalam Menangani Krisis di Perusahaan di PT. Air Manado (Studi Kasus pada Masyarakat Kelurahan

Mahakeret Barat Manado)”) yang disusun oleh Natasha Valencia Magrie Loing, Meity D. Himpong, dan Edmon R. Kalesaran pada tahun 2020 dari Universitas Sam Ratulangi. Penelitian tersebut menggunakan metode kualitatif dan meneliti sebuah strategi humas dalam menangani krisis di sebuah perusahaan yang mana merupakan kesamaan dengan penelitian ini.

Perbedaan antara kedua penelitian ini terletak jelas pada objek penelitian yakni PT. Air Manado dan penelitian tersebut juga melakukan studi kasus terhadap masyarakat di Kelurahan Mahakeret Barat Manado, sedangkan peneliti meneliti humas di Bawaslu Kabupaten Sleman. Hasil dari penelitian tersebut adalah PT. Air Manado dalam menangani krisis keluhan menggunakan 4 model prinsip Cutlip & Centre dan disteiap model tersebut mempunyai strateginya masing-masing dan di dalam masing-masing strategi mempunyai kelemahan serta kelebihan (Loing, Himpong, and Kalesaran, 2013).

Kelima, penelitian dengan judul “Manajemn Krisis Public Relations PT KAI Commuter Jabodetabek pada Penanganan Kecelakaan KRL September 2015” yang disusun oleh Rosalia Dwi Putri Loven, Maylanny Christin, Ayub dari Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom Bandung pada tahun 2020. Persamaan yang dimiliki antara kedua penelitian ini adalah mengkaji tentang pengelolaan krisis yang dilakukan oleh Public Relations pada suatu perusahaan atau instansi. Metode penelitian tersebut menggunakan metode kualitatif deskriptif dan pengumpulan data dengan wawancara yang mana sama juga dengan yang dilakukan oleh peneliti.



Perbedaan terletak pada subjek dan objek penelitian yaitu manajemen krisis Public Relations yang dilaksanakan oleh Divisi Public Relations PT KAI Commuter Jabodetabek dalam menyelesaikan krisis kecelakaan 2 KRL di Stasiun Juanda, sedangkan subjek dan objek peneliti adalah peran humas Bawaslu Kabupaten Sleman dalam menangani krisis dalam menjelang Pemilu serentak pada tahun 2024 mendatang. Hasil penelitian tersebut mengungkapkan bahwa manajemen krisis PT KCJ telah dilaksanakan mulai dari evakuasi korban, evakuasi dan penarikan gerbong-gerbong kereta yang mengalami kerusakan, pemulihan lokasi kecelakaan, hingga proses penyelesaian biaya kesehatan kepada para korban kecelakaan, Adapun strategi komunikasi krisis yang digunakan adalah *distance strategies* dan *mortification strategies* (Loven, Christin, and Ayub, 2020).



**Tabel 1** Telaah Pustaka

<b>No</b>	<b>Peneliti/ Instansi</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>	<b>Perbedaan</b>	<b>Persamaan</b>
1	Made Widya Sekarbuana, I Gusti Agung, Alit Setyawati, dan Ni Nyoman Dewi Pascarani/ Universitas Udayana	Strategi Manajemen Krisis Public Relations PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali dalam menghadapi Dampak Erupsi Gunung Agung 2017	Manajemen krisis yang dilakukan oleh humas PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai bertujuan untuk mengelola situasi krisis akibat Gunung Agung yang berdampak pada operasional bandara. Strategi manajemen krisis humas Ngurah Rai juga menekankan strategi adaptif dengan melakukan modifikasi operasional, kompromi dan pengalihan fasilitas yang tertuang dalam program kerja humas, sehingga strategi yang direalisasikan dalam menghadapi situasi	Subjek dan objek penelitian yakni strategi manajemen krisis di PT. Angkasa Pura Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, sedangkan penelitian peneliti adalah peran humas di Bawaslu Kabupaten Sleman	Menggunakan metode penelitian kualitatif dan melakukan pengambilan data dengan wawancara dan juga dokumentasi

			krisis dirasa cukup efektif		
2	Lana Cintia Sari/ Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara	Peran Public Relations dalam Manajemen Krisis pada PT Pertamina Region 1 SUMBAGUT (Studi Deskriptif Kualitatif Kelangkaan Elpiji di Kota Medan)	Peran Humas dalam menangani krisis adalah dengan mensosialisasikan kepada masyarakat mampu agar tidak memiliki gas elpiji 3 kg tersebut, kemudian memberikan informasi secara cepat kepada masyarakat seputar hal terkait gas elpiji bersubsidi menjadi jembatan komunikasi antara PT. Pertamina kepada penyalur (distributor) dan masyarakat serta memberikan solusi jangka pendek dan jangka Panjang serta melakukan penyelidikan melalui tim manajemen krisis asal mula penyebab krisis	Perbedaan pada subjek penelitian yakni Humas di PT Pertamina Region SUMBAGUT, sedangkan subjek peneliti adalah Humas di Bawaslu Kab. Sleman	Memiliki fokus penelitian terkait peran seorang Public Relations dalam sebuah instansi atau perusahaan, menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif

3	Sarah Tazkiyatun Nufus Adha, Muhammad Al Assad Rohimakum ullah/ Universitas Telkom	Peran Humas dalam Menangani Krisis Citra Sistem Oss di Kementrian Investasi Indonesia	Humas BPKM tidak menggunakan strategi khusus dalam memperbaiki citra OSS, namun lebih condong kearah social media monitoring dengan menjawab keluhan dari para pengguna. Kesimpulan yang didapat humas menggunakan metode kehumasan dalam menangani krisis citra sistem OSS pada Kementrian Investasi Indonesia	Subjek yaitu Humas di Kementrian Investasi Indonesia sedangkan subjek penelitian adalah Humas di Bawaslu Kab. Sleman	Membahas mengenai peran Humas, metode penelitian kualitatif, dan metode pengumpulan data melalui wawancara
4.	Natasha Valencia Magrie Loing, Meity D. Himpong, dan Edmon R. Kalesaran/ Universitas Sam Ratulangi	Strategi Humas dalam Menangani Krisis di Perusahaan di PT. Air Manado (Studi Kasus pada Masyarakat Kelurahan Mahakeret	PT. Air Manado dalam menangani krisis keluhan menggunakan 4 model prinsip Cutlip & Centre dan disteiap model tersebut mempunyai strateginya masing-masing dan di dalam masing-masing strategi mempunyai	Melakukan studi kasus permasalahan dengan terjun ke masyarakat di lokasi penelitian berlangsung yaitu Kelurahan Mahakeret Barat Manado, sedangkan peneliti tidak	Menggunakan metode penelitian kualitatif, dan meneliti mengenai Humas dalam menangani krisis di sebuah instansi

		Barat Manado)	kelemahan serta kelebihannya	melakukan studi kasus	
5.	Rosalian Dwi Putri Loven, Maylanny Christin, Ayub/ Universitas Telkom	Manajemen Krisis Public Relations PT KAI Commuter Jabodetabek pada Penanganan Kecelakaan KRL September 2015	Manajemen krisis PT KCJ telah dilaksanakan mulai dari evakuasi korban, evakuasi dan penarikan gerbong- gerbong kereta yang mengalami kerusakan, pemulihan lokasi kecelakaan, hingga proses penyelesaian biaya kesehatan kepada para korban kecelakaan, Adapun strategi komunikasi krisis yang digunakan adalah <i>distance strategies</i> dan <i>mortification</i> <i>strategies</i>	Objek penelitian yakni manajemen krisis Public Relations yang dilakukan di PT KAI Commuter Jabodetabek dalam penanganan kecelakaan yang dialami, sedangkan objek peneliti adalah peran Humas Bawaslu Kab. Sleman dalam menghadapi krisis SDM menjelang Pemilu 2024	Metode penelitian yaitu kualitatif dan metode pengumpulan data dilakukan dengan wawancara

Sumber : Olahan Peneliti (2023)

## F. Landasan Teori

### 1. Komunikasi

Secara etimologis, istilah komunikasi berasal dari bahasa Latin *communication* dan perkataan tersebut bersumber pada kata *communis*. Arti *communis* di sini adalah sama, dalam artian kata terkait suatu hal. Jadi komunikasi berlangsung apabila antara orang-orang yang terlibat terdapat kesamaan makna

mengenai suatu hal yang dikomunikasikan. Pengertian secara terminologis adalah merujuk pada suatu proses penyampaian suatu pernyataan yang dilakukan oleh seseorang sebagai konsekuensi dari hubungan sosial. Ada sebuah pengertian paradigmatis, bahwa komunikasi mengandung tujuan tertentu suatu pihak. Komunikasi diartikan sebagai proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahukan atau untuk mengubah suatu pendapat dan sikap, baik secara lisan maupun tulisan, secara langsung atau tidak langsung melalui media sebagai perantara (Effendy, 2013).

Komunikasi memiliki definisi yang beragam, tergantung dari sudut pandang yang melihat makna dari komunikasi tersebut. Konsep komunikasi dapat dilihat dari tiga hal, yaitu komunikasi sebagai tindakan satu arah, komunikasi sebagai interaksi, dan komunikasi sebagai transaksi. Dalam bahasa, komunikasi pernyataan dinamakan pesan (*message*). Orang yang menyampaikan pesan disebut komunikator (*communicator*) sedangkan orang yang menerima pernyataan diberi nama komunikan (*communicatee*). Komunikasi berarti proses penyampaian pesan oleh komunikator ke komunikan (Effendy, 2013).

Menurut Rogers dan Kincaid dalam Canggara komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan sebuah pertukaran informasi dengan satu sama lain, yang pada gilirannya akan menyebabkan saling pengertian yang mendalam. Namun menurut Wlibur Scharm dalam Fisher, komunikasi tidak hanya seputar saling mengerti. Jika hanya berputar dalam itu komunikasi hanya merupakan aspek sosiologi. Proses komunikasi hakikatnya adalah proses penyampaian pikiran dan perasaan oleh seseorang ke orang lain. Dalam proses tersebut setidaknya melibatkan dua orang yang berpartisipasi dalam

hubungan pertukaran informasi tersebut, melalui seperangkat komunikasi interpersonal sebagai alat dari proses komunikasi yang mendasari pada tindakan pengambilan keputusan melalui proses berfikir dalam diri (Cangara, 2013).

Boove mengemukakan bahwa komunikasi ialah proses mengirim dan juga menerima pesan yang dapat dikatakan efektif apabila peran tersebut dapat dimengerti dan menstimulasi tindakan, atau mendorong orang lain itu bertindak yang sama sesuai dengan isi dari pesan tersebut (BOVEE, Courtland, et. al, 2013).

Penyebab hadirnya komunikasi dalam sebuah organisasi atau instansi pada umumnya adalah sebagai hubungan dan kegiatan yang diperlukan sebagai sarana tukar menukar pendapat atau sebagai kontak antara manusia secara individu maupun bersama.

#### **a. Fungsi Komunikasi**

Dalam pelaksanaannya komunikasi tidak terlepas dari bentuk dan fungsi komunikasi. Komunikasi yang baik memiliki fungsi yang mendukung keefektifan komunikasi. Adapun menurut Effendy (Solihah 2015) fungsi komunikasi adalah sebagai berikut :

- 1) Menginformasikan (*to inform*) yang menjelaskan bahwa kegiatan komunikasi tentang memberikan penjelasan dan penerangan mengenai informasi yang akan disajikan dari komunikator ke komunikan.
- 2) Mendidik (*to educate*) yang menjelaskan bahwa kegiatan komunikasi tentang melakukan penyebaran informasi yang sifatnya memberi pendidikan untuk membuka wawasan dan pengetahuan, baik untuk pendidikan formal di sekolah maupun di luar sekolah.



- 3) Menghibur (*to entertain*) yang berarti kegiatan komunikasi merupakan sarana untuk memberikan hiburan, yang dapat disampaikan melalui lirik, bunyi, lagu, gambar hingga bahasa sehingga orang yang dituju dapat menikmati hiburan
- 4) Mempengaruhi (*to influence*) yang berarti bahwa kegiatan komunikasi menjadi sarana untuk mempengaruhi, memotivasi serta mendorong khalayak untuk melakukan suatu perubahan baik dalam tindakan atau perilaku.

**b. Unsur-unsur Komunikasi**

Menurut Harold L. Laswell (Effendy, 2013) komunikasi terdiri dari unsur-unsur sebagai berikut :

- 1) Komunikator, yakni orang yang bertugas dalam menyampaikan pesan. Ia harus berusaha merumuskan pesan yang ingin disampaikan, kejelasan sikap dan isi pesan akan mempengaruhi penerimaan pesan oleh komunikan.
- 2) Pesan, yakni sebuah pernyataan yang didukung oleh lambang. Lambang yang digunakan dalam menyampaikan pesan dapat berupa lambang bahasa baik secara lisan dan tulisan, lambang suara dari segi intonasi, lambang gerak dari mimik wajah dan gerakan ekspresi dalam menyampaikan. Selain itu, dapat menggunakan warna yang warna tersebut memiliki makna tertentu dan sudah diketahui oleh khalayak umum, seperti warna merah, kuning dan hijau dalam lampu lalu lintas.
- 3) Komunikan, yakni yang menerima pesan. Seorang komunikan harus tanggap dan peka terhadap pesan yang diterimanya. Penerima pesan harus mampu menafsirkan isi dari pesan yang disampaikan yang nantinya akan

menghasilkan sebuah persepsi. Hal yang menjadi penting adalah persepsi komunikasi harus sesuai dengan persepsi komunikator.

- 4) Media, yakni sarana atau saluran dalam kegiatan komunikasi. Media dapat berupa media cetak, audio, visual dan audio-visual. Kerusakan yang terjadi pada media dapat menyebabkan kerusakan pada penyampaian pesan yang mengakibatkan keefektifan penerimaan pesan.
- 5) Respon/efek, yakni reaksi yang dihasilkan oleh komunikasi sebagai dampak dari pesan yang disampaikan oleh komunikator. Respon dapat berupa verbal yaitu kalimat yang langsung disampaikan atau non verbal yaitu ekspresi wajah dari komunikasi. Respon secara tidak langsung dapat memberikan perubahan setelah kegiatan komunikasi berlangsung, baik dalam jangka waktu singkat atau lebih.

## **2. Hubungan Masyarakat (Humas)**

### **a. Pengertian Humas**

Menurut Morrisson humas adalah seni dan ilmu sosial dalam menganalisis kecenderungan, memperkirakan akibat-akibat, memberikan saran kepada pimpinan organisasi serta melaksanakan program tindakan yang terencana guna mencapai tujuan Bersama baik khalayak dan organisasi (Morrisson, 2014).

Menurut Morrisson, humas adalah sesuatu yang merangkum keseluruhan komunikasi yang telah terencana dengan baik, untuk kedalam organisasi maupun keluar organisasi dengan mempertimbangkan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan yang spesifik dengan berlandaskan saling pengertian satu sama lain (Morrisson, 2014).

Edward Louis Bernays (*The Founding Father of Public Relations*) mendefinisikan Humas sebagai *inducing the public to have understanding for and good will* (membujuk publik untuk memiliki pengertian yang mendukung serta memiliki niat baik (Loing et al. 2013).

Cutlip dan Center melalui bukunya menyatakan bahwa “Humas sebagai fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan publik yang mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut (Cutlip, Center & Broom 2016).

Menurut Dr. Rex Harlow, humas merupakan fungsi manajemen yang khas dan mendukung pembinaan, pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya, menyangkut aktivitas komunikasi, penerimaan kerjasama, membantu manajemen dalam menghadapi atau menyelesaikan permasalahan, bertindak sebagai sistem peringatan dini dalam mengantisipasi kecenderungan penggunaan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai saranan utama (Ruslan, 2014).

Rosady Ruslan mengatakan bahwa hingga saat ini belum terdapat pengertian mutlak tentang definisi humas, hal tersebut terjadi disebabkan adanya pendapat mengenai humas yang begitu beragam. Selain itu, adanya indikasi teoritis dan juga praktis bahwa kegiatan kehumasan bersifat dinamis dan fleksibel terhadap perkembangan yang terjadi di tengah kehidupan bermasyarakat yang kian hari semakin maju mengikuti perkembangan zaman yang ada.

Pada dasarnya semua pengertian humas yang dikemukakan para pakar-pakar memiliki beberapa hal kesamaan walaupun dalam penyampaiannya

terdapat perbedaan antar pakar. Kesamaan mengenai defeni humas antara lain adalah sebagai berikut :

- 1) Humas merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh kepercayaan dan citra baik dari khalayak.
- 2) Humas merupakan unsur yang cukup penting dalam mendukung manajemen guna tercapainya tujuan tertentu.
- 3) Humas merupakan suatu usaha untuk menciptakan terjalinnya hubungan yang baik antara suatu perusahaan atau instansi dengan khalayaknya melalui proses komunikasi yang telah direncanakan.

#### **b. Fungsi Humas**

Edward L. Bernays menyatakan bahwa Fungsi Humas yakni memberikan penerangan kepada masyarakat, melakukan persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung, dan berupaya untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan suatu badan atau lembaga sesuai dengan sikap dan perbuatan masyarakat atau sebaliknya (Liliweri, 2014).

Secara umum Humas memiliki fungsi dalam menjalankan tugas dan operasionalnya, adapun menurut Cutlip, Center and Broom fungsi Humas tersebut antara lain adalah (Cutlip et al. 2016) :

- 1) Memelihara arus komunikasi yang menciptakan saling pengertian
- 2) Penerimaan kerjasama antara organisasi dengan berbagai publiknya
- 3) Melibatkan diri dalam manajemen untuk memecahkan atau mengatasi masalah

- 4) Membantu manajemen untuk menginformasikan dan merespon terhadap opini publik
- 5) Membatasi dan menegaskan akan tanggungjawab manajemen untuk melayani publik yang berkepentingan
- 6) Membantu manajemen membuat suatu kebijakan untuk suatu perubahan yang bermanfaat.

Layaknya seperti manajemen lainnya, manajemen humas juga memiliki beberapa fungsi yang menjadi prinsip dan konsep dasar dari manajemennya. Menurut George R. Terry (1958) dalam bukunya *The Principles of Theory* membagi empat fungsi dasar manajemen, yaitu *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Actuating* (Pelaksanaan), *Controlling* (Pengawasan) (Sukarna, 2014).

- 1) *Planning* (Perencanaan)

Perencanaan adalah tahap penentuan rencana yang akan dilakukan kedepannya untuk mencapai tujuan dan hasil yang diinginkan.

Perencanaan merupakan fungsi awal dari seluruh fungsi manajemen yang akan dilakukan.

- 2) *Organizing* (Pengorganisasian)

Pengorganisasian adalah tahap keseluruhan aktivitas manajemen yaitu pengelompokkan orang beserta penetapan tugas, wewenang, kebijakan, serta tanggung jawab masing-masing. Fungsi pengorganisasian dilakukan dengan tujuan untuk tercapainya tujuan instansi yang diinginkan bersama.

### 3) *Actuating* (Pelaksanaan)

Menurut George R. Terry, pelaksanaan merupakan membangkitkan anggota-anggota kelompok untuk melaksanakan tugas dan kewajibannya yang telah ditentukan dengan antusias dan semangat yang baik. Pelaksanaan artinya menggerakkan agar orang-orang melakukan pekerjaannya atas kesadaran diri sendiri secara bersama untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam pelaksanaannya komunikasi adalah unsur penting dalam sebuah manajemen.

### 4) *Controlling* (Pengawasan)

Pengawasan adalah proses penentuan apa yang harus dicapai. Berkaitan dengan standar apa yang harus dilakukan dalam pelaksanaan, menilai pelaksanaan, dan mengoreksi apabila diperlukannya perbaikan, sehingga berjalannya pelaksanaan sesuai dengan rencana dan standar yang telah ditentukan. Pengawasan memiliki peranan penting, karena mempunyai fungsi untuk mengawasi segala kegiatannya agar tercapainya tujuan yang dicita-citakan.

## c. **Peran Humas**

Rosady Ruslan menjelaskan terdapat empat peran yang dimiliki humas, pertama adalah sebagai *communicator* atau penghubung antara organisasi atau lembaga yang diwakilinya. Kedua, membina *relationship* yaitu dengan berupaya membina hubungan yang positif dan saling menguntungkan dengan pihak publiknya. Ketiga, peranan *back up* manajemen yaitu berperan sebagai pendukung dalam fungsi manajemen instansi atau perusahaan. Keempat,



membentuk *corporate image* yaitu humas memiliki peran untuk menciptakan citra instansi atau perusahaannya (Ruslan, 2014).

Berfungsi tidaknya humas dalam sebuah instansi dilihat dari ada atau tidaknya kegiatan yang didalamnya terdapat peran humas dengan ciri-ciri tertentu. Ciri-ciri yang pertama, humas adalah kegiatan komunikasi dalam suatu organisasi yang berlangsung dua arah secara timbal balik. Kedua, humas merupakan penunjang tercapainya tujuan yang ditetapkan oleh manajemen suatu organisasi. Ketiga, publik yang menjadi sasaran kegiatan humas adalah pihak eksternal dan internal. Keempat, operasional humas adalah membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengan publik dan mencegah terjadinya kesenjangan, baik yang timbul dari dalam maupun luar instansi (Rudy, 2014).

Humas memiliki hubungan langsung dengan jalannya fungsi manajemen dalam sebuah instansi. Dalam menjalankan perannya untuk melakukan kegiatan tersebut, Cutlip, Allen dan Broom (2016) merumuskan prosesnya sebagai berikut :

- 1) Penemuan fakta, masalah atau peluang (*fact finding*), yakni langkah awal yang dilakukan untuk mengetahui situasi instansi yang nantinya akan membentuk sebuah perilaku.
- 2) Perencanaan (*planning*), yakni humas melakukan perencanaan keputusan dari data yang berhasil didapatkan pada tahap pertama, dapat berupa strategi tindakan komunikasi serta taktik sasaran dari tindakan yang dilakukan.

- 3) Penggiat komunikasi (*communication*). Tahap ini adalah pelaksanaan sekaligus pengimplementasian program aksi yang sudah direncanakan sebelumnya kepada sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Hal yang diperhatikan adalah matangnya mekanisme kerja sehingga koordinasi benar-benar dijalankan seluruhnya.
- 4) Evaluasi kegiatan (*evaluation*), yakni humas melakukan penilaian kegiatan atas tindakan hasil program dilakukan beriringan dengan pengimplementasiannya, sembari melihat *feedback* sebagai bentuk evaluasi sesuai atau tidaknya kegiatan tersebut.

### 3. Peran Humas dalam Krisis

Menurut G. Harison, krisis merupakan suatu keadaan kritis yang berkaitan dengan berbagai kemungkinan yang berpengaruh negatif terhadap organisasi, sehingga diperlukan keputusan yang cepat dan juga tepat agar tidak berimbas secara keseluruhan ke organisasi. Pengambilan keputusan pasti memerlukan pemrosesan informasi. Langkah berani untuk meminimalkan akibat yang tidak diinginkan (Kriyantono, 2018).

Krisis diartikan sebagai bencana kesengsaraan atau marabahaya yang datangnya mendadak. Dalam artian tersebut, diasumsikan bahwa sumber krisis berada diluar kekuatan manusia juga diluar sistem dan saat kemunculannya berada di luar perhitungan atau tak terduga. Krisis digunakan untuk menunjukkan bahaya yang datang secara berkala karena tidak pernah diatasi dengan tindakan yang memadai (Kasali, 2017).

Sebagai tambahan, krisis diartikan juga “*any event that jeopardizes or harms your image, reputation, or financial stability*”. Artinya yakni krisis adalah setiap peristiwa yang setiap kehadirannya dapat membahayakan atau mengancam citra, reputasi, ataupun stabilitas keuangan suatu organisasi (Nova, 2014).

Krisis dapat terjadi secara alamiah, tidak terprediksi dan tidak selalu merupakan hal buruk. Hasil riset menunjukkan bahwa hasil dari situasi krisis memberikan nilai yang berimbang atau sama antara yang positif dan juga yang negatif. Dalam menghadapi krisis, optimisme untuk menyusun langkah-langkah agar dapat keluar dari krisis merupakan modal utama (Purwaningwulan, 2013)

Krisis tidak pernah diketahui kapan datangnya, namun satu-satunya cara yang dapat dilakukan adalah mencegah datangnya krisis itu apabila belum terjadi. Namun jika sudah terjadi, satu-satunya cara yang dapat dilakukan adalah mengatasinya. Terdapat banyak factor yang menyebabkan datangnya krisis, baik untuk seorang humas mengetahui apa faktor dari datangnya krisis itu agar dapat menentukan cara penanganannya. Adapun Firman Nova mengemukakan terdapat sembilan jenis penyebab krisis (Nova, 2014), yaitu :

- a. Krisis yang disebabkan bencana alam, yaitu krisis yang terjadi karena bencana alam seperti gempa bumi, letusan gunung berapi, banjir, longsor, kebakaran dan lainnya yang terjadi di sekitar lingkungan kerja dan manusia yang mana tidak memiliki kuaasa untuk mencegahnya.
- b. Krisis yang disebabkan kecelakaan industri, yaitu krisis yang terjadi karena mesin yang tidak berjalan sesuai dengan semestinya, kecelakaan kerja dan hal lainnya. Apabila krisis ini terjadi, perusahaan harus memberikan perhatian

sepenuhnya terhadap akibatnya dengan memanfaatkan sumber daya yang ada di perusahaan.

- c. Krisis yang disebabkan produk yang kurang sempurna, yaitu krisis yang terjadi karena produk atau jasa yang dihasilkan terdapat kecacatan atau tidak sempurna walaupun perusahaan telah mempersiapkannya sedemikian rupa.
- d. Krisis yang disebabkan oleh persepsi publik, yaitu krisis ini terjadi bisa disebabkan oleh krisis sebelumnya yang pernah terjadi namun tidak tertangani dengan baik sehingga membekas di publik.
- e. Krisis yang disebabkan hubungan kerja yang buruk, yaitu krisis yang terjadi apabila terdapat hubungan kerja yang buruk antara pekerja dengan pekerja divisi-divisi lain yang ada di perusahaan. Krisis ini mengarah kepada kondisi yang sulit terkendal dan mengganggu operasional perusahaan.
- f. Krisis yang disebabkan adanya kesalahan strategi bisnis, yaitu krisis yang terjadi karena perencanaan atau implementasi strategi bisnis yang kurang tepat yang dilakukan oleh manajemen perusahaan.
- g. Krisis yang disebabkan masalah kriminal, yaitu krisis yang terjadi karena terlibatnya perusahaan dengan masalah criminal yang mana merupakan ancaman besra bagi suatu perusahaan bagi yang mengalaminya.
- h. Krisis yang disebabkan pergantian manajemen, yaitu krisis yang terjadi akibat adanya perubahan internal perusahaan. Beberapa perusahaan menempatkan CEO sebagai figur penting yang tak tergantikan dan apabila ia tergantikan maka dapat menyebabkan krisis.

- i. Krisis yang disebabkan adanya persaingan bisnis. Krisis ini terjadi karena ketatnya persaingan antara perusahaan dengan para kompetitor.

Dalam penelitian ini akan menjelaskan penyebab dari terjadinya krisis yang dialami dan menggolongkan penjelasan tersebut ke faktor diatas berdasarkan data yang diperoleh.

Manajemen krisis merupakan salah satu bentuk dari tiga bentuk respon manajemen terhadap perubahan yang terjadi di lingkungan organisasi. Respon tersebut dilakukan dalam konteks mengelola perubahan. Pada sisi lainnya, perubahan yang terjadi di lingkungan yang tak terduga memang sering terjadi dan dapat merusak citra baik suatu organisasi. Manajemen krisis dapat diartikan sebagai “bantalan” yang disiapkan oleh organisasi guna menghadapi krisis yang sifatnya tidak terduga dan tiba-tiba datang (Iriantara, 2014).

Dapat diartikan bahwa manajemen krisis ialah tindakan yang dilakukan sebuah instansi atau perusahaan untuk mengatasi sekaligus menghindari suatu hal tertentu yang dapat berdampak negatif dengan segala upaya dan strategi yang telah dirancang sedemikian rupa oleh pihak manajemen perusahaan termasuk humas atau *public relations*, dengan tujuan tentu untuk menangani perluasan dampak negatif akibat krisis melalui strategi yang telah direncanakan.

Coombs memaparkan bahwa untuk merespon sebuah krisis dapat digunakan lima strategi, tergantung pada hakikat krisis yang sedang dihadapi oleh organisasi . Kelima strategi tersebut adalah antara lain :

- a. *Nonexistence strategies*. Strategi yang dilakukan adalah ketika menghadapi sebuah rumor bahwa instansi telah mengalami krisis namun sebenarnya tidak

terjadi. Strategi ini dilakukan dengan sangkalan, klarifikasi, serangan dan juga ancaman.

- b. *Distance strategies*. Strategi yang dilakukan adalah dengan instansi mengakui sedang mengalami krisis dan mencoba untuk memperlemah hubungan antara instansi yang lain dengan krisis yang sedang terjadi. Strategi ini dilakukan dengan excuse dan justification.
- c. *Ingratiation strategies*. Strategi ini merupakan strategi yang digunakan organisasi untuk mencari dukungan dari khalayak dengan melakukan bolstering, transcendence, dan praising others.
- d. *Mortification strategies*. Strategi yang dilakukan adalah dengan mengakui sedang terjadinya krisis lalu meminta maaf kepada khalayak atas kesalahan itu dan mengatasinya dengan melakukan tiga hal yaitu remediation (memberi ganti rugi kepada korban), regret (permintaan maaf), rectification (melakukan pencegahan).
- e. *Suffering strategy*. Strategi ini adalah strategi yang dilakukan dengan cara menunjukkan bahwa instansi menderita dan merasa terpukul akibat terjadinya dari krisis. Hal tersebut bertujuan untuk mendapatkan simpati dari khalayak.

Melihat kemungkinan dampak negatif yang kemungkinan terjadi apabila krisis tersebut dibiarkan, maka Rhenald Kasali turut merumuskan langkah-langkah yang sebaiknya dilakukan humas untuk mengelola krisis dengan baik (Kasali, 2017), adapun langkah-langkahnya adalah sebagai berikut :

- a. Identifikasi Krisis

Identifikasi krisis merupakan tahapan awal yang dilakukan humas untuk mengetahui permasalahan dengan melihat factor-faktor yang menyebabkan



krisis terjadi. Apabila krisis terjadi dengan cepat maka penelitian dapat dilakukan dengan informal dan kilat. Hal tersebut dilakukan apabila praktisi humas mempunyai kecakapan dan kepekaan untuk mengumpulkan data. Tujuan dari diadakannya identifikasi adalah menentukan langkah selanjutnya agar dapat tepat sasaran.

b. Analisis Krisis

Analisis krisis merupakan pengembangan dari identifikasi krisis dengan bantuan formula 5W1H yang berfungsi untuk menjelaskan lebih jauh mengenai penyebab sampai hal apa yang perlu dilakukan. Pertanyaan yang dapat digunakan untuk analisis krisis adalah sebagai berikut :

- 1) *What*, apa penyebab terjadinya krisis?
- 2) *Why*, mengapa krisis bisa terjadi?
- 3) *Where* dan *When*, dimana dan kapan krisis tersebut terjadi?
- 4) *How*, bagaimana krisis itu bisa terjadi?
- 5) *Who*, siapa yang mampu mengatasi krisis tersebut?

c. Isolasi Krisis

Isolasi krisis merupakan tahapan dilakukannya pencegahan meluasnya krisis agar tidak semakin berdampak ke berbagai divisi di sebuah instansi, sebelum diberlakukan tindakan atas krisis yang terjadi.

d. Pemulihan krisis

Pemulihan krisis merupakan tahapan lanjutan dalam menghadapi krisis yang terjadi, yaitu dengan menentukan strategi lanjutan berdasarkan analisis yang dilakukan pada tahap sebelumnya. Ada tiga strategi yang dapat dilakukan dalam menghadapi krisis, yakni :

1. Strategi Defensif

Strategi defensif adalah strategi yang dilakukan dengan mengulur waktu, tidak melakukan apapun dan dengan membentengi diri instansi atau perusahaan dengan kuat.

2. Strategi Adaptif

Strategi adaptif adalah strategi yang dilakukan dengan mengulas kebijakan dan merubah apabila ada yang diperlukan, memodifikasi operasional menyesuaikan kebutuhan, dan melakukan kerjasama antar manajemen, kemudian meluruskan citra kembali.

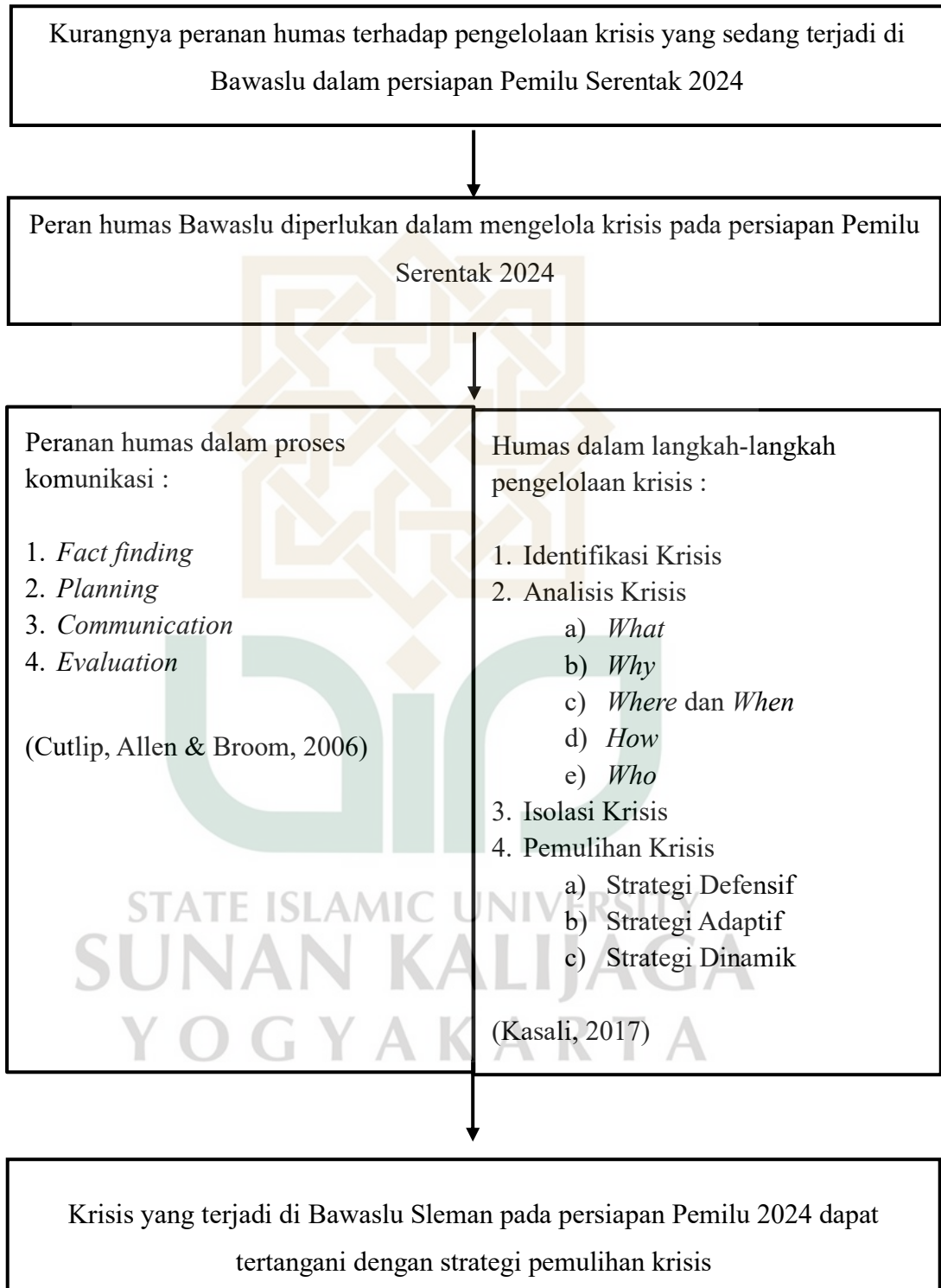
3. Strategi Dinamik

Strategi dinamik merupakan strategi yang bersifat makro bahkan dapat merubah karakter dari instansi dan perusahaan tersebut. Contohnya adalah dengan mencari investor baru, akuisisi dengan perusahaan baru, menjual saham, meluncurkan program baru dan menarik program lama dan bisa juga dengan melemparkan isu baru untuk mengalihkan perhatian khalayak.

Penelitian ini akan meneliti mengenai peran yang dimiliki Humas Bawaslu Kabupaten Sleman dalam proses pengelolaan krisis yang terjadi dalam persiapannya jelang Pemilu Serentak 2024 pada bulan Februari tahun 2024 mendatang.

## G. Kerangka Pemikiran

**Bagan 1** Kerangka Pemikiran Peneliti



Sumber : Olahan Peneliti (2023)

## **H. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis dari penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Menurut Sutopo dan Arief, penelitian kualitatif merepresentasikan dan mengkaji kejadian, kegiatan sosial, kepercayaan, pola pikir, sikap seseorang ataupun sekelompok orang (Suwendra, 2018).

Metode yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Sedangkan tipe penelitian menggunakan deskriptif kualitatif, dimana peneliti akan melakukan wawancara secara mendalam. Menurut Surakhmad, penelitian deskriptif mengkaji perihal masalah terkini yang terjadi pada masa sekarang, dengan metode awal berupa pengumpulan dan selanjutnya penataan, kemudian penjabaran dan diakhiri dengan ulasan (Rukajat, 2018).

Metode deskriptif kualitatif memiliki tujuan untuk menghimpun dan mengurutkan data dan menasirkan data serta menyebutkan hal-hal yang menjadi penghambat dan membuat suatu kemungkinan dari sebuah penelitian. Oleh karena itu, deskriptif kualitatif pada penelitian ini akan menganalisis dan mendeskripsikan mengenai “Peran Humas Bawaslu Kabupaten Sleman dalam Langkah-Langkah Pengelolaan Krisis pada Persiapan Pemilu Serentak 2024”.

### **2. Subyek dan Obyek Penelitian**

#### **a. Subyek Penelitian**

Menurut Sugiyono, subjek penelitian adalah informan yang berkaitan dengan yang diteliti (informan atau narasumber) untuk mendapatkan informasi terkait data penelitian yang merupakan sampel dari sebuah penelitian. Subjek

penelitian dapat memberikan informasi terkait data penelitian yang mampu menjelaskan karakteristik subjek yang diteliti (Sugiyono, 2019).

Subjek dari penelitian ini adalah Humas Badan Pengawas Pemilihan Umum (Bawaslu) Kabupaten Sleman, selanjutnya peneliti juga akan bertanya kepada Humas Bawaslu Kab. Sleman mengenai pihak lain yang berkompeten dalam pengelolaan manajemen krisis yang terjadi.

#### **b. Objek Penelitian**

Menurut Sugiyono, objek penelitian merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga di peroleh informasi tentang hal tersebut, yang kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019). Objek penelitian dalam penelitian ini adalah bagaimana peran Humas Bawaslu Kab. Sleman dalam mengelola krisis Sumber Daya Manusia yang terjadi menjelang Pemilu 2024.

### **3. Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan pada kondisi yang alamiah, sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi (Sugiyono & Lestari, 2021). Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data dengan melakukan wawancara dan dokumentasi.

#### **a. Wawancara**

Menurut Sugiyono, wawancara adalah teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui

hal-hal yang lebih mendalam dan jumlah respondennya pun cenderung kecil atau sedikit.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan wawancara terstruktur dimana peneliti sudah menyiapkan daftar pertanyaan terlebih dahulu sebelum mewawancarai para informan. Penentuan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, menurut Sugiyono *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap mampu menggambarkan permasalahan dalam penelitian (Sugiyono, 2009). Adapun informan yang akan diwawancarai adalah sebagai berikut :

- 1) Kordiv P2H (Pencegahan, Partisipasi Masyarakat, Humas) Bawaslu Kabupaten Sleman, Bapak Raden Yuwan Sikra
- 2) Kasubag Humas Bawaslu Kabupaten Sleman, Bapak Dwi Febriyanto
- 3) Staff Humas Bawaslu Kabupaten Sleman, Mbak Rizky Dena Safira

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk dokumen baik tulisan, suara maupun gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumen ini merekam semua hasil wawancara dan keterangan yang diberikan oleh informan yang diwawancarai (Sugiyono & Lestari, 2021).

#### 4. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode analisis data model Miles dan Hubberman (Sugiyono, 2018). Analisis data penelitian kualitatif meliputi tiga alur yaitu :



a) Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan data, menggolongkan, mengarahkan, memilah membuang data yang tidak diperlukan, mengorganisasikan data dengan sedemikian rupa hingga terbentuknya kesimpulan dan verifikasi. Reduksi data pada penelitian kualitatif adalah dengan teknik memfilter data, dengan tujuan untuk mengambil data yang relevan. Pada penelitian ini hasil data yang telah terkumpul akan difilter, hasil dari wawancara dengan para informan akan direkap oleh peneliti. Data diluar pemusatan masalah yakni diluar pembahasan terkait peran humas dalam menangani krisis jelang Pemilu akan dibuang.

b) Penyajian Data

Penyajian data merupakan penyajian data-data yang diperoleh dari lapangan dan disusun secara sistematis sehingga tersusun gambaran yang jelas mengenai hasil penelitian yang dilakukan. Penyajian data berupa hasil wawancara atau dokumentasi sehingga nantinya dapat dianalisis dengan teori yang telah dipaparkan sebelumnya. Setelah memilih data yang relevan dan mereduksi data yang tidak sesuai dengan penelitian ini, peneliti melakukan penyajian data berupa ringkasan hasil dari wawancara dan beberapa sumber yang tertulis. Selanjutnya penyajian data dilakukan dengan menggabungkan narasi dari peneliti yang dianalisis sesuai teori yang telah ditentukan.

c) Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan kegiatan penggambaran utuh dari objek yang diteliti. Dalam alur ini, penarikan kesimpulan dilakukan dengan

penggabungan informasi yang telah disusun secara tepat dari penyajian data. Menurut Sugiyono (Sugiyono, 2019), kemantapan sebuah kesimpulan didapatkan setelah seluruh proses penelitian telah selesai dilakukan. Maka dari itu, penyajian kesimpulan dilakukan di akhir dan dari kesimpulan tersebut didapatkan saran yang kiranya memberikan masukan positif bagi Bawaslu Kabupaten Sleman.

#### **5. Teknik Keabsahan Data**

Dalam penelitian ini, teknik keabsahan data yang dilakukan oleh peneliti adalah metode triangulasi sumber. Triangulasi sumber merupakan teknik untuk menguji kredibilitas suatu data yang dilakukan dengan cara pengecekan pada data yang telah diperoleh dari sumber yang sudah ditentukan sebelumnya dan dibandingkan dengan hasil data dari sumber lainnya yang dapat dilakukan dengan wawancara, arsip, maupun dokumen lainnya (Kriyantono, 2014).

Menurut Wijaya, triangulasi merupakan teknik pengecekan data yang dapat dilakukan dari berbagai sumber dengan berbagai cara. Triangulasi adalah teknik untuk menganalisis jawaban dari subjek dengan meneliti kebenarannya dengan menyesuaikan terhadap data empiris yang ada. Maka dari itu terdapat tiga teknik triangulasi yakni triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu. Pada penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi sumber (Helaluddin & Wijaya, 2019).

Sumber yang akan dituju oleh peneliti untuk diwawancarai adalah Dosen Ilmu Komunikasi di Universitas Darussalam yaitu Bapak Bambang Setyo, M.I.Kom.

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah peran Humas Bawaslu Kabupaten Sleman dalam langkah-langkah pengelolaan krisis internal pada persiapan Pemilu 2024 adalah dengan empat tahapan yaitu *Fact Finding*, *Planning*, *Communication*, dan *Evaluation*.

Peran Humas Bawaslu Sleman pada tahap *fact finding* adalah menemukan fakta krisis yang ditemukan pada masa persiapan Pemilu 2024 yakni krisis keterbatasan kapasitas sumber daya manusia (SDM) ad hoc. Humas Bawaslu Sleman melakukan pengumpulan informasi yang akurat tentang fakta yang terjadi dari media massa dan riset terhadap pegawai lapangan. Berdasarkan krisis tersebut, humas melakukan identifikasi dan analisis terhadap fakta krisis untuk dijadikan sebagai data dalam menentukan tahap perencanaan.

Peran Humas Bawaslu Sleman pada tahap *planning* adalah melakukan perencanaan dengan menunjuk sasaran atas program pemulihan krisis yakni petugas SDM ad hoc. Bawaslu Kabupaten Sleman melakukan perencanaan program kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan kapasitas SDM ad hoc di Bawaslu Kabupaten Sleman sesuai temuan fakta krisis. Perencanaan program kegiatan tersebut tertuang pada strategi pemulihan krisis yakni pembinaan aparatur, sosialisasi dan pelatihan, dan optimalisasi publikasi informasi pada media sosial.

Pada tahap *communication*, peran Humas Bawaslu Sleman dalam adalah dengan melakukan komunikasi secara langsung yakni tatap muka dan komunikasi

secara tidak langsung yakni dengan optimalisasi penggunaan media sosial Bawaslu Sleman yaitu *Facebook*, *Instagram*, dan *WhatsApp*. Dalam tahap komunikasi, Humas Bawaslu Sleman melakukan isolasi krisis dengan senantiasa menjaga naratif informasi yang tersebar dengan membangun sinergi terhadap *stakeholder* dan awak media massa di Kabupaten Sleman.

Peran Humas Bawaslu Kabupaten Sleman dalam tahap *evaluation* adalah dengan mengadakan ‘posko aduan’ untuk keterlibatan masyarakat dalam mengevaluasi kinerja Bawaslu Kabupaten Sleman. Selain itu, terdapat evaluasi kinerja kelembagaan yang ditanggung jawabi oleh pimpinan komisioner di Bawaslu Kabupaten Sleman. Evaluasi diadakan untuk menilai proses komunikasi yang sudah dijalankan apakah tersampaikan dengan baik atau tidak. Melalui evaluasi, Bawaslu Kabupaten Sleman dapat mengetahui hal apa saja yang harus diperbaiki di masa mendatang.

## **B. Saran**

Seperti yang diketahui bahwa Pemilu 2024 telah terlewati satu yakni Pemilihan Presiden dan Wakil Presiden. Selanjutnya masih ada Pemilihan Umum Kepala Daerah yang akan dilangsungkan serentak se Indonesia. Melihat hal tersebut dan berdasar dari hasil penelitian terhadap peran Humas Bawaslu Sleman dalam langkah-langkah pengelolaan krisis internal, maka peneliti memberikan beberapa saran yakni :

1. Memastikan untuk tetap melakukan transparansi informasi terkait Pemilu dengan mengaktifkan kembali media yang sempat terabaikan seperti situs web resmi (*sleman.bawaslu.go.id*)

2. Selain gencar dalam menggunakan media sosial secara masif, Humas Bawaslu Sleman juga harus menimbang beberapa masyarakat yang memiliki keterbatasan akses internet seperti umur yang sudah tua, kurang mampu dalam memiliki *smartphone* dan sejenisnya. Maka, tetap harus dilakukan banyak sosialisasi terhadap golongan rentan untuk mengedukasi terkait proses pemilihan, tata cara pencobloasan serta pentingnya berpartisipasi aktif dalam Pemilu.
3. Untuk menekan kejadian krisis keterbatasan SDM ad hoc, Bawaslu Kabupaten Sleman diharapkan memberi perhatian lebih terhadap SDM ad hoc yang akan direkrut sebagai Petugas Bawaslu dengan memastikan syarat-syarat sudah terpenuhi atau belum bagi pendaftar.
4. Memastikan tidak terlibatnya campur tangan orang dalam Bawaslu Kabupaten Sleman dalam meloloskan pendaftar yang kurang kompeten untuk petugas ad hoc namun diloloskan karena memiliki relasi khusus.
5. Sebagai lembaga penting dalam penyelenggaraan Pemilu, diharapkan Humas Bawaslu Sleman dapat mempersiapkan rencana darurat dan menetapkan protokol komunikasi untuk mengatasi suatu krisis apabila terjadi di lapangan, agar dapat memberi respon cepat dan tanggap untuk menjaga kepercayaan masyarakat.
6. Humas Bawaslu Sleman diharapkan dapat memahami pentingnya langkah isolasi krisis dan segera menerapkan langkah tersebut apabila krisis sedang terjadi sesuai dengan teori pengelolaan krisis Rhenald Kasali.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adha, Sarah Tazkiyatun Nufus, and Muhammad Al Assad Rohimakumullah. 2022. "Peran Humas Dalam Menangani Krisis Citra Sistem OSS Di Kementerian Investasi Indonesia." *Kaganga: Jurnal Pendidikan Sejarah Dan Riset Sosial Humaniora* 5(1):35–41. doi: 10.31539/kaganga.v5i1.3765.
- BOVEE, Courtland L., THILL, John V., PRASTUTI, Doddi. 2013. *Komunikasi Bisnis JILID-1*. 9th ed. Andi.
- Cangara, Hafield. 2013. *Perencanaan Dan Strategi Komunikasi*. Jakarta: PT Raga Grafindo Persada.
- Cutlip, Scott M., Allen H. Center, and Glen M. Broom. 2016. *Efective Public Relations / Scott M. Cutlip, Allen H. Center, Glen M. Broom ; Penterjemah: Tri Wibowo B.S.* 9. Cet. 5. Jakarta: Kencana.
- Effendy, Onyong ucjhana. 2013. *Ilmu Komunikasi : Teori Dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Fitria, Rini. 2015. "Badan Pengawas Pemilu Dalam Sistem Ketatanegaraan Indonesia Dalam Perspektif Komunikasi Politik." *Syiar* 15.2.
- Helaluddin, and Hengki Wijaya. 2019. *Analisis Data Kualitatif*. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
- Iriantara, Yosol. 2014. *Manajemen Strategis Public Relations*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Islam, Universitas, Negeri Sultan, Syarif Kasim, Untuk Memenuhi, and Sebagian Syarat. 2020. "Nomor Skripsi 3926/Kom-d/Sd-S1/2020." 1.



Isnaini, Nikmah. 2018. “Kedudukan, Tugas Dan Kewenangan Bawaslu Menurut Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2011 Tentang Penyelenggara Pemilihan Umum Dan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 Tentang Pemilihan Umum.” Universitas Islam Indonesia.

Kasali, Rhenald. 2017. *Manajemen Publik Relations : Konsep Dan Aplikasinya Di Indonesia*. Jakarta: PT. Pustaka Utama Grafiti.

Kriyantono. 2018. *Public Relations, Issue & Crisis Management : Pendekatan Critical Public Relations, Etnografi Kritis & Kualitatif*. Edisi pert. Jakarta: Prenadamedia Group.

Kriyantono, Rachmat. 2014. *Riset Komunikasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Liliweri, A. 2014. *Sosiologi & Komunikasi Organisasi / Alo Liliweri*. Jakarta: Bumi Aksara.

Loing, Natasha Valencia Magrie, Meity D. Himpong, and Edmon R. Kalesaran. 2013. “Strategi Humas Dalam Menangani Krisis Perusahaan Di PT. Air Manado (Studi Kasus Pada Masyarakat Kelurahan Mahakeret Barat Manado).” *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9):1–14.

Loven, Rosalia Dwi Putri, Maylanny Christin, and Ayub. 2020. “Manajemen Krisis Public Relations PT KAI Commuter Jabodetabek Pada Penanganan Kecelakaan KRL September 2015 Crisis Management of Public Relations of PT KAI Commuter Jabodetabek on Handling KRL Cross Accident September 2015.” 3(1):47–57.

Morrisan. 2008. *Manajemen Public Relations: Strategi Menjadi Humas*

*Profesional*. Jakarta: Kencana.

Nova, Firsan. 2014. *PR WAR : Pertarungan Mengalahkan Krisis, Menaklukkan Media, Dan Memenangkan Simpati Publik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Nova, Firsan. 2017. *Crisis Public Relations : Strategi PR Menghadapi Krisis, Mengelola Isu, Membangun Citra, Dan Reputasi Perusahaan*. Rajawali Press.

Prayogo, Agung. 2022. "Bawaslu : Pengawasan Dan Tantangan Mewujudkan Pemilu Demokratis." *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (JISIP)* 11(3):246–60.

Purwaningwulan, Maulin. 2013. "Public Relations Dan Manajemen Krisis." *Jurnal Ilmiah Lembaga Penelitian Dan Pengabdian (LPPM) Unikom*.

Putra, Ade, Sahraen Sibay, Wildan Zaman, Sri Ayu, Nurul Munthola, and Elcha Rima. 2022. "LANGKAH DAN ANTISIPASI BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM (BAWASLU) BANGGAI DALAM TAHAPAN PEMILU." *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Luwuk* 02(1):1–12.

Rudy, Teuku May. 2014. *Komunikasi Dan Hubungan Masyarakat Internasional*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Rukajat, Ajat. 2018. *Pendekatan Penelitian Kuantitatif: Quantitative Research Approach*. Yogyakarta: Deepublish.

Ruslan, Rosady. 2014. *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi: Konsepsi Dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raga Grafindo Persada.

Sari, Lana Cintia. 2018. "PERAN PUBLIC RELATIONS DALAM MANAJEMEN

KRISIS PADA PT PERTAMINA REGION I SUMBAGUT (Studi Deskriptif Kualitatif Kelangkaan Elpiji Di Kota Medan).” UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA MEDAN.

Sekarbuana, Made Widya, Setyawati I Gusti Agung Alit, and ni Nyoman Dewi Pascarani. 2017. “Strategi Manajemen Krisis Public Relations PT . Angkasa Pura I Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali Dalam Menghadapi Dampak Erupsi Gunung Agung 2017.” *Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Udayana* 1–12.

Silviani, Irene. 2020. *Public Relations Sebagai Solusi Komunikasi Krisis - Google Books*. Surabaya: SCOPINDO MEDIA PUSTAKA.

Soliha, Silvia Fardila. 2015. “Tingkat Ketergantungan Pengguna Media Sosial Dan Kecemasan Sosial.” 4(1):1–10. doi: 10.14710/interaksi,4,1,1-10.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Cet. 1. Bandung: ALFABETA.

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, and Puji Lestari. 2021. *Buku Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: ALFABETA.

Sukarna. 2014. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Bandung: Bumi Aksara.

Suwendra, W. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif. Dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan Dan Keagamaan*. Bandung: Nilacakra.

Trimanah, and Diah Wulandari. 2018. “Prinsip Public Relations Dalam Ajaran Islam Menurut Persepsi Anggota Perhumas Jawa Tengah.” *Mediator : Jurnal*

*Komunikasi 11 (1).*

Ulfa, Siti Mariam, and Huriah Rachmah, Mujahid. 2021. "Nilai-Nilai Pendidikan Dari QS. Al-Ahzab Ayat 70-71 Tentang Etika Terhadap Pembentukan Akhlak." *Bandung Conference Series: Islamic Education* 1(1):39–44.

[www.sleman.bawaslu.go.id](http://www.sleman.bawaslu.go.id), Tingkatkan SDM menuju Pengawasan Pemilu 2024, yang diakses pada 5 Juni 2023

[www.bawaslu.go.id](http://www.bawaslu.go.id), Bagja Ungkapkan Tiga Tantangan Bawaslu Hadapi Pemilu dan Pilkada Serentak 2024, ditulis oleh Reyn Gloria pada 17 September 2021, yang diakses pada 22 Februari 2023

[www.bawaslu.go.id](http://www.bawaslu.go.id), Bawaslu Sebut Rekrutmen SDM Ad Hoc dan Masalah Teknis Masih Jadi Tantangan Pemilu 2024, ditulis oleh Rama Agusta pada Sabtu 24 Juni 2023, yang diakses pada 22 Juli 2023

[www.bawaslu.go.id](http://www.bawaslu.go.id), Di Bappenas Bagja Ungkap Masalah Teknis dan SDM adhoc jadi kendala Bawaslu, ditulis oleh Rama Agusta pada Selasa 21 Juni 2022, yang diakses pada 22 Juli 2023

[www.newsmedia.com](http://www.newsmedia.com), Ini Filosofi Logo Baru Bawaslu RI, ditulis oleh Mulyadi pada Jumat, 29 September 2017, yang diakses pada 5 Desember 2023

<https://www.instagram.com/bawaslukabupatensleman/> Halaman Instagram Resmi Bawaslu Kabupaten Sleman

<https://daaralatsirindonesia.com>, Tafsir Al-Quran Surah An-Nahl ayat 90 Lengkap Arti Terjemahan Indonesia, diakses pada tanggal 5 Maret 2024