

Evaluasi Strategi dan Implementasi Pemulihan Citra Instansi Pemerintah Dalam Kasus Kekerasan Seksual (Kasus Komisi Penyiaran Indonesia yang Terjadi Tahun 2021) = Evaluation of Strategy and Implementation of Restoring the Image of Government Agencies in Cases of Sexual Violence (Indonesia Broadcasting Commission Case that Occurred 2021)

Dhita Putri Utami, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920545409&lokasi=lokal>

Abstrak

Tesis ini meneliti tentang bagaimana strategi dan implementasi komunikasi krisis pemulihan citra yang dilakukan oleh Komisi Penyiaran Indonesia saat terjadinya kasus kekerasan seksual dan perundungan pada tahun 2021. Saat suatu organisasi mengalami krisis, organisasi tersebut harus merespon dengan cepat untuk mengantisipasi kerusakan reputasi organisasi tersebut. Penelitian ini dilakukan dengan cara mengelaborasi teori dan konsep dari manajemen komunikasi krisis pada tahapan prakrisis, saat krisis dan postkrisis serta bagaimana strategi pemulihan citra dilakukan oleh KPI saat krisis terjadi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan pengumpulan data melalui teknik wawancara, observasi dan studi dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa teori the nine steps of strategic public relations tidak diimplementasikan secara optimal pada kasus kekerasan seksual dan perundungan yang terjadi tahun 2021, KPI tidak menyusun strategi komunikasi krisis untuk menangani kasus yang berdampak pada reputasi organisasi tersebut, hal ini menyebabkan penanganan kasus berjalan dengan lambat. Sedangkan untuk strategi pemulihan citra KPI menggunakan mortification strategy yaitu bentuk tanggung jawab organisasi atas krisis yang terjadi melalui permintaan maaf maupun kompensasi. Peneliti menilai KPI bertanggung jawab dalam penanganan kasus tersebut dari mulai melakukan pendampingan korban hingga pemutusan kontrak kerja antara KPI dengan pelaku sebagai upaya penyelesaian kasus. Strategi ini dinilai berhasil untuk memulihkan citra KPI dalam kasus kekerasan seksual dan perundungan tahun 2021 dapat dilihat dari grafik sentiment negatif media KPI yang terus menurun.

.....This thesis examines the strategy and implementation of image restoration crisis communication carried out by the Indonesian Broadcasting Commission when cases of sexual violence and bullying occurred in 2021. When an organization experiences a crisis, the organization must respond quickly to anticipate damage to the organization's reputation. This research was carried out by elaborating the theories and concepts of crisis communication management at the pre-crisis, crisis, and post-crisis stages, as well as how image restoration strategies are carried out by KPI when a crisis occurs. This research was carried out by elaborating the theories and concepts of crisis communication management at the pre-crisis, crisis, and post-crisis stages, as well as how image recovery strategies are carried out by KPI when a crisis occurs. This research uses a qualitative approach and collects data through interview techniques, observation, and document study. The research results show that the theory of the nine strategic steps in public relations was not implemented optimally in cases of sexual violence and bullying that occurred in 2021; KPI did not develop a crisis communication strategy to handle cases that had an impact on the organization's reputation, this causes the handling of cases to proceed slowly. Meanwhile, for the image restoration strategy, KPI uses a mortification strategy, a form of organizational responsibility for the crisis that occurred through apologies

and compensation. Researchers assess that KPI is responsible for handling the case, from assisting the victim to terminating the employment contract between KPI and the perpetrator to resolve the case. This strategy is considered successful in restoring KPI's image in cases of sexual violence and bullying in 2021, which can be seen from the negative KPI media sentiment graph, which continues to decline.