

## Manajemen Krisis Humas Pesantren Persatuan Islam 67 Benda dalam Penanganan Pandemi Klaster COVID-19 di Pesantren

Zahra Aulina \*, Maman Chatamallah

Prodi Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

\*zahraaulinasa@gmail.com, maman.chatamallah@gmail.com

**Abstract.** Crisis is something that can be avoided and can happen to anyone, anywhere and anytime. Therefore, the emergence of a crisis can bring risks to an agency or company. However, not all crises carry risks, on the contrary, crises can also create good opportunities if good crisis management is carried out. Through good and correct crisis management, the possibility of a crisis can be resolved properly. In this study, the author aims to describe how crisis management and the role of public relations are carried out by the PR of the Islamic Association of Islamic Boarding School 67 Benda Tasikmalaya when dealing with the crisis during the pandemic with the emergence of the Covid-19 cluster. The COVID-19 crisis is an unexpected crisis caused by external factors, namely a pandemic or outbreak. This study uses a qualitative descriptive approach methodology to obtain in-depth research results so that it can understand the existing problems, with in-depth interviews, observations used as data collection. Based on the results of the study, the crisis that occurred in Islamic boarding schools was caused by external factors, namely pandemics and the crisis management strategy carried out was divided into four stages, namely: the Prodromal Stage, namely prediction of the emergence of a crisis with the emergence of symptoms of anosmia in a student, the Acute Stage, namely the crisis surfaced when it was discovered. as many as 377 tested positive in the pesantren and became a hot topic of discussion. The Chronic Stage is the stage of carrying out crisis management efforts that arise, namely as a stage of cleaning up the remnants of problems due to the crisis and the Resolution Stage, which is the healing stage after the crisis so that it returns to normal and can resume activities normally and smoothly. by implementing the Covid-19 health protocol. In addition, there is also a public relations role in it, namely as Expert Advisors, Communication Facilitators, Problem Solvers and Communication Technicians.

**Keywords:** *Crisis Management, Public Relations, Covid-19.*

**Abstrak.** Krisis merupakan hal yang dihindari dan bisa terjadi kepada siapa saja, dimana saja, dan kapan saja. Oleh karena itu kemunculan krisis dapat membawa risiko bagi sebuah instansi maupun perusahaan. Namun tidak semua krisis membawa risiko, sebaliknya krisis juga dapat menciptakan peluang baik jika dilakukan manajemen krisis yang baik. Melalui manajemen krisis yang baik dan benar, maka kemungkinan krisis dapat teratasi dengan baik. Dalam penelitian ini penulis bertujuan mendeskripsikan bagaimana manajemen krisis serta peranan humas yang dilakukan oleh humas Pesantren Persatuan Islam 67 Benda Tasikmalaya ketika menangani krisis pada masa pandemi dengan munculnya klaster Covid-19. Krisis covid-19 merupakan krisis tak terduga disebabkan faktor eksternal yaitu pandemi atau wabah. Penelitian ini menggunakan metodologi pendekatan deskriptif kualitatif untuk memperoleh hasil penelitian yang mendalam sehingga dapat memahami permasalahan yang ada dengan wawancara mendalam, observasi yang digunakan sebagai pengumpulan data. Berdasarkan hasil penelitian, krisis yang terjadi di pesantren disebabkan oleh faktor eksternal yaitu pandemi dan strategi manajemen krisis yang dilakukan dibagi menjadi empat tahapan yaitu: Tahap Prodromal yaitu prediksi kemunculan krisis dengan munculnya gejala anosmia pada seorang santri, Tahap Akut yaitu krisis muncul ke permukaan ketika diketahui sebanyak 377 dinyatakan positif di pesantren dan menjadi ramai dibicarakan. Tahap Kronik yaitu tahap dilakukannya upaya-upaya penanggulangan krisis yang muncul yaitu sebagai tahap pembersihan sisa-sisa masalah akibat krisis dan Tahap Resolusi yaitu tahap penyembuhan setelah krisis agar kembali seperti semula dan dapat melanjutkan aktivitas dengan normal dan lancar Pada tahapan ini, pesantren membuka kembali pesantren dengan menerapkan protokol kesehatan covid-19. Selain itu terdapat juga peranan humas didalamnya yaitu sebagai Penasihat Ahli, Fasilitator Komunikasi, Pemecah Masalah dan Teknisi Komunikasi.

**Kata Kunci:** *Manajemen Krisis, Humas, Pandemi.*

## A. Pendahuluan

Sudah dua tahun terhitung sejak Maret 2020 dunia dilanda pandemi akibat Covid-19 yang tentunya sangat berdampak dan mempengaruhi di berbagai aspek kalangan seperti ekonomi, pariwisata, pendidikan dan lain-lain. Sejak masuk ke Indonesia, virus secara cepat dan menyebar ke berbagai daerah-daerah yang ada di Indonesia, jumlah positif orang yang terjangkit dan orang meninggal tiap harinya semakin bertambah. Fenomena besar yang di akibatkan oleh adanya penyakit yang menular ini di luar prediksi banyak kalangan. Salah satu kota yang memiliki jumlah positif Covid-19 yang tinggi di Indonesia ialah Kota Tasikmalaya berdasarkan data yang diperoleh dari situs website resmi Media Informasi & Koordinasi Covid-19 Kota Tasikmalaya, total jumlah pada 19 februari 2022 terdapat 16.064 kasus.

Pesantren Persatuan Islam 67 Benda yang terletak di Kota Tasikmalaya melakukan kegiatan belajar mengajar secara tatap muka atau secara langsung pada awal ajaran semester genap tahun ajaran 2020/2021 dengan tetap mematuhi protokol kesehatan covid-19. Sebelum memasuki tahun ajaran baru, pesantren telah menerapkan protokol kesehatan yaitu setiap santri dan para guru disana serta para civitas telah melaksanakan test swab dan karantina mandiri di rumah masing-masing sebelum memasuki kembali pesantren untuk kegiatan belajar mengajar diadakan. Kegiatan belajar mengajar tatap muka ini berjalan selama kurang lebih 2 minggu dengan lancar dan tanpa kendala. Sampai pada senin 15 februari 2021 diketahui dari hasil swab para santri dan staf pengajar di pesantren ini dari 840 test swab massal, 377 di antaranya dinyatakan positif Covid-19. Evakuasi pun dilakukan oleh pesantren tersebut dengan melakukan isolasi bagi yang hasil swab nya menunjukkan positif covid-19 di beberapa tempat. Munculnya klaster baru dengan banyaknya jumlah santri yang positif ini membuat heboh baik di lingkungan pesantren dan diliput oleh beberapa media. Hal ini dapat memunculkan opini yang beragam mengenai pesantren. Dalam hal ini pihak pesantren segera mengeluarkan pernyataan bahwa telah terjadi penyebaran covid-19 berdasarkan hasil test swab oleh pihak Dinas Kesehatan.

Krisis yang diakibat oleh faktor pandemi covid-19 perlu segera ditangani untuk menghentikan penyebaran virus yang cepat. Dengan kejadian ini pesantren perlu berbenah dengan menerapkan strategi manajemen untuk menangani krisis yang terjadi akibat pandemi. Maka dari itu, dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui bagaimana strategi manajemen krisis humas Pesantren Persatuan Islam 67 Benda Kota Tasikmalaya dalam menangani pandemi krisis klaster covid-19 yang terjadi di Pesantren.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti memiliki tujuan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gambaran umum terjadinya krisis di Pesantren Persatuan Islam 67 Benda Tasikmalaya.
2. Untuk mengetahui tahapan strategi manajemen krisis yang dilakukan Pesantren Persatuan Islam 67 Benda Tasikmalaya.
3. Untuk mengetahui apa peranan humas dalam manajemen krisis di Pesantren Persatuan Islam 67 Benda Tasikmalaya.

## B. Metodologi Penelitian

Metodologi dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan paradigma konstruktivis yang mencoba untuk mengkonstruksi atau merekonstruksi teori atas suatu fakta di lapangan berdasarkan pada data empirik. Studi deskriptif digunakan dalam penelitian ini guna menggambarkan sebuah kondisi atau fenomena hasil dari penelitian atas objek atau subjek yang dikaji sesuai data dengan apa adanya di lapangan, digunakan dalam pendekatan peneliti guna mendapatkan pengertian secara mendalam terkait makna dan situasi dari subjek yang akan diteliti.

Dengan studi deskriptif, peneliti bertujuan untuk mengidentifikasi serta menggambarkan masalah dengan jelas sebuah kondisi atau fenomena mengenai krisis pandemi yang sedang terjadi dengan munculnya klaster covid-19 di Pesantren Persatuan Islam 67 Benda yang dikaji sesuai dengan data di lapangan melalui kata-kata, dengan melibatkan pengumpulan berbagai sumber informasi yang sudah diurutkan dari jenis bukti dokumen, wawancara dan observasi sebagai pengumpulan data.

### C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

#### Gambaran Umum Kejadian Krisis

Awal dari kejadian krisis ini ialah berawal dari seorang santri yang mengalami gejala anosmia yaitu hilangnya indra penciuman yang merupakan salah satu gejala covid-19. Setelah santri tersebut dinyatakan positif kemudian dilakukan *tracing* secara berkala kepada seluruh santri beserta civitas pesantren lainnya dengan test pcr massal. Diketahui dari hasil test pcr tersebut 377 orang dinyatakan positif dan langsung diisolasi dengan disebar ke beberapa tempat yang telah difasilitasi untuk isolasi, sedangkan bagi yang hasil test pcr nya negatif diperbolehkan pulang dengan syarat melakukan isolasi mandiri setelah sampai di rumahnya masing-masing. Banyaknya jumlah yang positif tersebut membuat proses isolasi menjadi ramai dikarenakan banyaknya mobil ambulance yang menjemput untuk menuju ke tempat isolasi. Hal ini menjadi ramai dibicarakan, serta ada beberapa media lokal maupun nasional yang meliput bahkan salah satu akun gossip lambe turah pun sempat memposting mengenai kejadian. Dari postingan lambe turah tersebut beberapa diantaranya ada yang mengomentari mengenai kejadian ini, namun ada banyak pula yang mendoakan dan memberikan semangat bagi pesantren agar segera pulih kembali. Munculnya fenomena atau kejadian klaster covid-19 ini merupakan hal yang belum pernah terjadi sebelumnya membuat pesantren harus mengambil tindakan nyata dalam menangani krisis yang terjadi.

Krisis juga bisa menjadi sebuah “*turning point*” yaitu suatu titik balik dalam kehidupan yang dampaknya dapat memberikan pengaruh signifikan, baik itu ke arah negatif maupun positif. Jika tindakan yang dilakukan selama menangani krisis tersebut berjalan dengan baik maka krisis bisa menjadi sebuah peluang menuju ke arah positif. Jika dikaitkan dengan teori tersebut, pesantren juga mengambil kesempatan atau peluang selama krisis terjadi untuk terus meningkatkan citra dan juga kualitas pesantren. Peneliti menemukan bahwasanya pesantren tidaklah menganggap krisis tersebut bukanlah suatu hal yang dapat mempengaruhi citra pesantren, dengan adanya krisis kemarin pesantren dapat berbenah memperbaiki dan juga meningkatkan baik itu dalam aspek manajemen misalnya menjadi ditetapkan nya tim humas yang sempat vakum, SDM dengan mengadakan workshop yang dapat meningkatkan kualitas para pengajar, dan juga sarana dan prasana fasilitas. Pesantren dapat mengevaluasi sejauh mana kemampuan it dari tenaga pengajar yang ada di pesantren. Dengan terjadinya krisis tersebut, pesantren jadi mengetahui dan mengukur sejauh mana perhatian dan kepedulian luar terhadap pesantren yang ternyata pesantren mendapatkan banyak dukungan dari berbagai pihak luar pada saat krisis terjadi. Hal ini juga tidak berimbas pada santri yang mau mendaftar ke pesantren, apakah pesantren menjadi tidak ada yang mau menjadi santri ternyata tetap ada mau menjadi santri. Hal ini dibuktikan dengan kian bertambahnya jumlah santri tiap memasuki tahun ajaran baru

Berdasarkan hasil penelitian, krisis yang terjadi didalam pesantren merupakan krisis yang disebabkan oleh faktor alam yaitu diakibatkan adanya pandemi yang memang sedang melanda di beberapa negara, pesantren juga telah berusaha maksimal dalam menghadapi krisis covid-19 dengan mengikuti arahan dan protokol covid-19. Krisis memang tidak pernah diketahui kapan datangnya, namun dapat ditangani dengan berbagai upaya untuk menghadapi krisis yang terjadi tersebut dapat dilakukan dengan manajemen krisis.

#### Strategi Manajemen Krisis

Salah satu konsep mengenai definisi manajemen krisis dalam public relations adalah dari Rhenald Kasali (1995:225-230) yang mengadaptasi model anatomi krisis berdasarkan strategi manajemen krisis Stevan Fink yang mengembangkan strategi manajemen krisis berdasarkan adaptasi model anatomi krisis yang dibagi menjadi 4 tahapan yaitu tahap prodomal, tahap akut, tahap kronik dan tahap resolusi. berikut adalah tahapan-tahapan dalam manajemen krisis berdasarkan informasi dari wawancara dan juga hasil observasi selama penelitian berlangsung adalah sebagai berikut:

##### 1. Tahap Prodomal

Pada tahap prodomal pesantren telah mengantisipasi dengan menerapkan protokol covid-19 sebelum masuk tahun ajaran baru. Sebelum memasuki tahun ajaran baru atau kedatangan santri yang masuk kembali ke pesantren setelah libur semester. Pesantren

menerapkan protokol dan mengharuskan santri yang akan masuk kembali ke pesantren, melakukan karantina mandiri dan membawa surat keterangan sehat atau bebas covid-19 dari puskesmas atau rumah sakit. Pesantren juga menerapkan sistem pembagian menjadi beberapa sesi per kelas bagi santrinya yang akan masuk kembali ke pesantren dengan jarak beberapa hari, misal santri kelas 7 dan kelas 10 masuk pada minggu pertama di awal bulan dan seterusnya, untuk menghindari kerumunan pada saat masuk ke pesantren. Setelah perdatangan seluruh santri, dan kegiatan belajar dilakukan, kemudian selang 2 minggu kegiatan belajar dilakukan, ada santri yang mengalami gejala anosmia yaitu hilangnya indra pencium yang merupakan salah satu dari gejala covid-19. Namun kabar mengenai santri tersebut, pesantren mengetahui informasi ini terlebih dahulu dari pihak luar yaitu pihak puskesmas cigereng. Tahap ini disebut dengan *warning stage* karena pada tahap ini adanya pernyataan mengenai datangnya krisis sudah muncul. Mengacu pada definisi krisis, pada tahap ini pula merupakan bagian dari *turning point*, jika manajemen gagal dalam mengartikan atau menangkap sinyal ini, krisis akan bergeser ke arah atau tahap yang lebih serius yang dapat mengancam pesantren. Kemudian setelah pesantren menerima mengenai informasi tersebut dan langsung mengambil tindakan dengan membawa santri yang memiliki gejala tersebut ke rumah sakit dan ternyata hasilnya positif, malam itu juga santri tersebut langsung dipulangkan ke rumahnya. Setelah itu dilakukanlah penelusuran kepada para santri lainnya secara bertahap yaitu dengan dilakukannya test swab.

## 2. Tahap Akut

Tahapan ini merupakan tahap munculnya krisis. Setelah hasil test tersebut keluar, dari 840 orang yang di swab dinyatakan 377 orang positif. Banyaknya jumlah yang positif tersebut membuat proses isolasi menjadi ramai dikarenakan banyaknya mobil ambulance yang menjemput untuk menuju ke tempat isolasi. Hal ini menjadi ramai dibicarakan, serta ada beberapa media lokal maupun nasional yang meliput bahkan salah satu akun gosip lambe turah pun sempat memposting mengenai kejadian. Dari postingan lambe turah tersebut muncul beberapa reaksi dan komentar yang beragam diantaranya ada yang mengomentari mengenai kejadian ini, namun ada banyak pula yang mendoakan dan memberikan semangat bagi pesantren agar segera pulih kembali. Munculnya fenomena atau kejadian kluster covid-19 ini merupakan hal yang belum pernah terjadi sebelumnya membuat pesantren harus mengambil tindakan nyata dalam menangani krisis yang terjadi.

## 3. Tahap Kronik

Tahap ini sering dikatakan dengan *the postmortem* yang mana krisis telah berlalu dan juga sebagai tahap *the clean up phase* yaitu membersihkan sisa-sisa masalah akibat krisis. memasuki tahap kronik yang mana krisis telah berlalu dan mengharuskan untuk mengatur strategi manajemen krisis agar krisis tidak meluas dan mempengaruhi citra pesantren membersihkan sisa-sisa akibat krisis dengan dilakukannya pengendalian krisis. Pada tahap ini, pesantren kemudian langsung mengevakuasi santri, karyawan, dan juga pengajar yang positif dengan isolasi di beberapa tempat yang telah disediakan untuk isolasi. Sebanyak 96 orang di hotel crown, 56 di Rumah Sakit Sartika dan sisanya 174 orang di pesantren. Santri dan pengajar yang tidak terpapar covid-19 dipulangkan ke rumahnya masing-masing setelah selesai administrasi dan cek kesehatan untuk melakukan isolasi mandiri di rumahnya masing-masing. Pada masa ini, setelah pesantren diberitakan baik itu oleh media lokal maupun media nasional, hingga salah satu akun gosip lambe turah pun sempat ikut memposting mengenai banyaknya santri yang positif. Hal ini tentunya dapat memunculkan berbagai opini mengenai keadaan pesantren ini, dan juga dapat membuat khawatir khususnya bagi para orang tua yang anaknya belajar di pesantren. Maka dari itu dalam tahapan ini pesantren perlu mengatur strategi manajemen krisis agar krisis tidak menjadi parah dan mempengaruhi citra pesantren. Berikut adalah upaya dan juga tindakan yang dilakukan oleh pesantren dalam manajemen krisis sebagai

berikut:

1. Identifikasi Krisis

Proses identifikasi krisis dilakukan melalui klinik pesantren yang telah mendapatkan informasi dari pihak puskesmas cigeureung yang datang langsung ke pesantren untuk validasi data mengenai santri yang mengalami gejala tersebut.

2. Analisa Krisis

Setelah data dan informasi yang diketahui pada identifikasi krisis kemudian dilanjutkan dengan analisa krisis, pesantren melakukan analisa berdasarkan data hasil test swab yang telah dilakukan. Dari data tersebut kemudian dikelompokkan berdasarkan positif dan negatifnya hasil test. Hal ini dilakukan untuk mempermudah proses isolasi yang terpapar.

3. Isolasi Krisis

Isolasi krisis yang dilakukan oleh pesantren diantaranya ialah dengan bergerak cepat dan juga memberikan keterangan mengenai peristiwa ini kepada media dan publik secara terbuka dan transparan. Hal ini dilakukan agar tidak adanya berita simpang siur yang dapat menyebabkan kekhawatiran publik khususnya bagi para orang tua santri. Isolasi juga dilakukan oleh pesantren kepada santri dan asatidz-asatidzah. Berdasarkan hasil dari test swab, bagi yang hasil testnya negatif dipulangkan ke rumah masing-masing untuk isolasi mandiri dan bagi yang hasil testnya positif dilakukan karantina yang disebar ke beberapa tempat, diantaranya di pesantren, di hotel crown, dan di rumah sakit dewi sartika. Hal ini dilakukan tentunya untuk menekan dan menghentikan terjadinya penyebaran virus yang lebih luas.

4. Pemilihan Strategi

Pesantren memilih strategi adaptif dengan mengubah kebijakan diantaranya adalah merubah kebijakan kegiatan belajar mengajar menjadi online dan juga mengikuti anjuran dari dinas kesehatan kota tasikmalaya untuk evakuasi isolasi mandiri ke tempat yang ditujukan untuk isolasi.

5. Pengendalian Krisis

Krisis dapat terkendali begitu diselesaikan dengan melakukan beberapa langkah dan upaya yang dilakukan oleh pesantren selama krisis berlangsung maupun setelah krisis. Berikut adalah langkah-langkah yang dilakukan oleh pesantren :

- a. Membentuk tim khusus manajemen berisikan humas, dokter klinik sebagai yang terlibat dalam penanganan kesehatan, pengurus santri dan santriwati juga kepondokan yang berhubungan langsung dengan santri dan para orang tua santri.
- b. Menginformasikan dan memberikan keterangan mengenai peristiwa ini kepada media maupun publik secara terbuka dan transparan serta menginfokan terkait perkembangannya kepada orang tua santri dengan memberikan surat resmi yang disebar melalui grup whatsapp, juga kepada instansi pemerintahan, forum pesantren dan lainnya bahwa tidak ada yang di tutup-tutupi dari kejadian kemarin.
- c. Manajemen bergerak cepat dan transparan dengan menginfokan apa adanya sesuai dengan kejadian yang terjadi secara akurat baik kepada media maupun publik.
- d. Mempertimbangkan efek jangka panjang maupun jangka pendek pada saat memutuskan untuk bertindak.

Dengan adanya krisis yang terjadi, pada tahapan ini pesantren telah menetapkan tim humas yang sempat vakum sebelumnya menjadi masuk ke struktural pesantren yaitu sebagai wakil pimpinan bidang humas, memperbaiki serta meningkatkan lagi bidang humas dengan menyediakan fasilitas khusus untuk humas, menyediakan front office serta kinerja dan sarana prasana diperhatikan lagi.

4. Tahap Revolusi

Pada tahap revolusi biasanya disebut sebagai tahap penyembuhan agar kembali seperti semula dan dapat melanjutkan aktivitas dengan normal dan lancar. Pada tahapan ini, kemudian pesantren kembali membuka pesantren dengan menerapkan protokol kesehatan covid-19 tentunya. Pesantren juga menyediakan vaksin gratis yang bekerja sama dengan polri kota tasikmalaya dalam program presisi polri 1000 dosis vaksin gratis bagi para santri dan warga

yang belum mendapatkan vaksin. Pemberian vaksin tersebut juga atas persetujuan orang tua dan santri yang akan menerima vaksin tersebut. Pesantren juga menerapkan beberapa kebijakan baru untuk sementara, diantaranya ialah tidak diperbolehkannya bagi para orang tua untuk menengok anaknya dalam batas waktu yang ditentukan, hal ini dilakukan untuk membatasi kontak luar di luar pesantren. Namun seiring berjalannya waktu, para orang tua diperbolehkan kembali untuk menengok anaknya sesuai dengan jadwal yang telah diberikan oleh pesantren. Pada tahap ini pesantren harus tetap waspada karena bisa saja siklus pembentukan krisis sedang membentuk kembali, apalagi pandemi di Indonesia saja belum bisa dikatakan pulih 100% ditambah dengan munculnya virus-virus varian baru maka dari itu manajemen perlu senantiasa waspada, karena pada umumnya krisis itu berbentuk siklus yang akan membawa kembali keadaan semula atau *prodromal stage*.

### **Peran Humas dalam Manajemen Krisis**

Dalam menghadapi krisis tersebut, setiap peranan manajemen yang diambil dalam menghadapi krisis, harus benar-benar dilakukan dengan tepat agar terciptanya keberhasilan dari upaya manajemen krisis. Peran manajemen inilah yang memegang peranan penting dan tanggung jawab dalam menghadapi krisis tersebut yaitu humas yang telah dibentuk manajemen sebagai manajemen tim khusus. Berikut adalah peranan humas dalam menangani krisis di pesantren sebagai berikut :

#### 1. Penasihat Ahli

Sebagai penasihat ahli melibatkan sumber daya yang dimiliki oleh pesantren yaitu dari pihak internal pesantren. Dari para asatidz menerangkan, dari klinik juga menerangkan bahwasannya covid-19 ini bukanlah aib dengan membangun positif thinking terhadap kejadian kemarin. Sebagai penasihat ahli dalam pengambilan keputusan dalam pesantren disetujui dan diadakan oleh pimpinan-pimpinan yang ada di pesantren.

#### 2. Sebagai komunikator atau mediator

Sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak pesantren dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya. Terdapat para wali asuh sebagai fasilitator komunikasinya untuk ke pihak orang tua yang ingin mengetahui mengenai kabar maupun kondisi dari anak-anaknya, bisa bertanya melalui para wali asuh tersebut. Humas dan manajemen juga membangun narasi-narasi bahwasannya kejadian kemarin itu takdir dan sudah digariskan takdirnya, narasi tersebut terus di bangun kemudian dibuatkan juga *flyer-flyer* di berbagai media sosial dan lewat alumni. Dalam upaya agar jangan terlalu panik dan juga selalu menjalin hubungan dengan orang tua santri dengan dibuatkannya grup whatsapp yang berisikan wali asuh dan wali kelas. Untuk fasilitator komunikasi lainnya, ada petugas khusus yang membuat *flyer-flyer* yang berisikan tim IT. *Flyer-flyer* tersebut berisikan tag an, membangun narasi-narasi yang baik untuk publiknya.

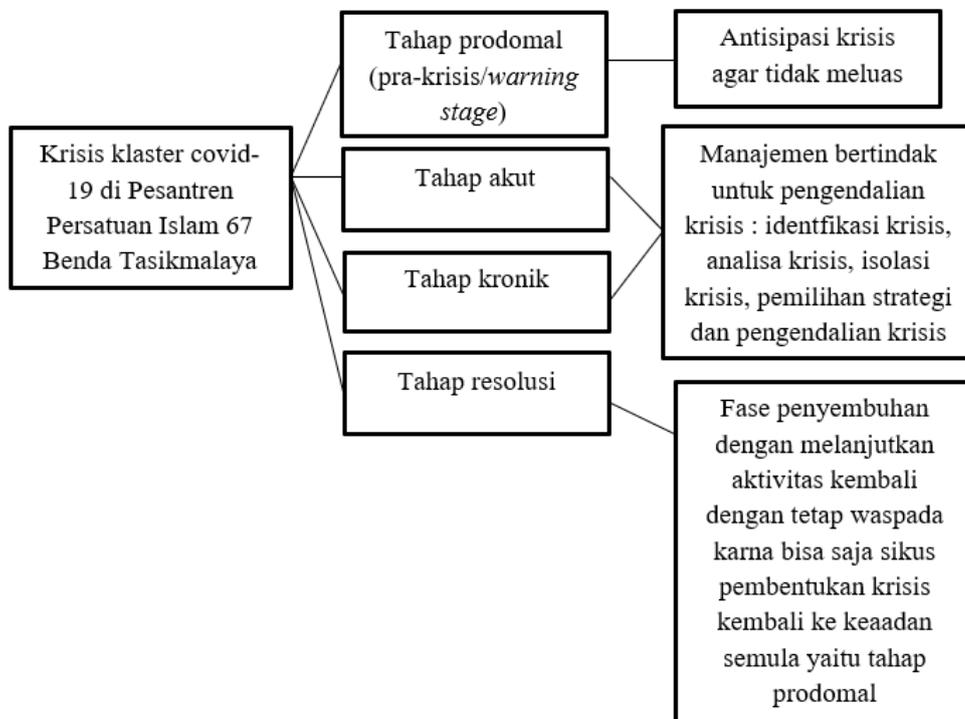
#### 3. Pemecah Masalah

Untuk peran ini humas berada dalam naungan komando pimpinan yang biasanya melalui rapat-rapat dengan pimpinan-pimpinan dalam mengambil tindakan atas kejadian kemarin dan humas juga bertindak sesuai arahan dan konsultasi dengan pimpinan. Namun ada juga inisiatif sendiri dari pihak humasnya. Komunikasi yang terjalin tidak selalu dari atasan atau pimpinan namun kadang juga *bottom to up*.

#### 4. Teknisi Komunikasi

Sebagai pemegang putusan-putusan besar, dipegang langsung oleh pimpinan. Namun untuk teknisi komunikasinya sendiri lebih sering oleh dokter-dokter klinik, lalu para wali asuh dan pimpinan kepondokan. Untuk berbicara ke media, pesantren menyediakan satgas petugas khusus yang menangani ketika kejadian tersebut, ada tim yang ditunjuk khusus. Tim yang dibentuk tersebut saling koordinasi satu sama lain, agar tidak menimbulkan penyampaian informasi yang berbeda-beda yang akan berakibat pada *hoax*.

Dalam peran humas terdapat bauran *public relations* untuk menyampaikan informasi mengenai krisis yang terjadi, yang dilakukan pesantren diantaranya adalah publikasi dengan mengeluarkan Surat Resmi mengenai apa yang terjadi di pesantren. Selain surat resmi yang dikeluarkan, pesantren juga menyampaikan kepada media-media yang mendatangi pesantren mengenai apa yang terjadi di pesantren secara transparan dan terbuka. Selain itu pesantren juga memanfaatkan media sosial untuk mempublikasikan keadaan pesantren. Kedua *event*, dengan diadakannya event dapat membantu perusahaan atau instansi menjadi lebih dekat dengan publiknya. Kemudian pesantren menyampaikan berita mengenai pesantren yang dikeluarkan melalui surat resmi yang dikeluarkan oleh pesantren kepada khalayak yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung baik itu kepada publik maupun kepada media-media yang meliput. Terakhir *community involvement* yaitu keterlibatan humas pesantren dalam tugasnya yang berhubungan dengan khalayak melalui sebuah relasi yang dibangun. Berdasarkan hal tersebut, pesantren memiliki relasi atau hubungan yang baik dengan pihak organisasi atau lembaga-lembaga yang terkait, diantaranya ialah dengan jammiyah persis lainnya dan juga dengan lembaga pemerintahan seperti dinas kesehatan dan juga polri setempat. Pengemasan informasi yang dilakukan oleh humas pesantren, dikemas melalui *instructing information* yaitu memberikan informasi yang berisikan panduan atau petunjuk (pedoman) mengenai apa yang harus dilakukan oleh publik ketika akan bertindak dalam krisis dengan mengeluarkan surat resmi dari pesantren. *Adjusting information* yaitu pesantren memberikan informasi yang memungkinkan publik untuk mengatasi masalah-masalah emosional mereka yang berikan pesan empati yang dibutuhkan oleh publik, untuk menangani para orang tua yang panik, karna pihak pengurus sudah terbiasa berkomunikasi secara langsung dengan para orang tua, maka solusinya ialah dengan *mem-forward* untuk diarahkan menghubungi kepada tim klinik secara langsung. Terakhir *internalizing information* yaitu Pesantren memberikan informasi kepada khalayak yang menyangkut inti krisis yang dikemas dengan menyampaikan kepada media-media atau pers yang datang untuk meliput dan membuat report atas krisis yang sedang dihadapi.



**Gambar 1.** Kontekstualisasi Strategi Model Steven Fink dalam Penelitian

#### D. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan beberapa hasil penelitian sebagai berikut:

1. Gambaran umum awal dari fenomena atau kejadian krisis ini berawal dari adanya santri yang mengalami gejala covid-19 anosmia yang kemudian dilakukanlah test swab massal di pesantren. Terdapat 377 yang positif dan segera diisolasi dengan disebar ke beberapa tempat yang telah ditentukan. banyaknya jumlah positif tersebut, membuat pesantren menjadi ramai diberitakan oleh media dan menjadi perbincangan publik. Hal ini dapat menimbulkan beragam opini publik terhadap pesantren yang dapat mempengaruhi citra baik pesantren. Namun dibalik kejadian tersebut, pesantren memanfaatkannya dengan mengambil peluang atas kejadian tersebut untuk meningkatkan kualitas pesantren.
2. Strategi manajemen krisis yang dilakukan oleh pesantren terdiri dari 4 tahap, yaitu tahap prodomal, tahap akut, tahap kronik dan tahap revolusi. Pada tahap prodomal pesantren telah mengantisipasi dengan menerapkan protokol covid-19 sebelum masuk tahun ajaran baru, kemudian prediksi kemunculan krisis dengan adanya gejala anosmia pada seorang santri. Pada tahap akut, yaitu krisis muncul ke permukaan ketika diketahui sebanyak 377 dinyatakan positif kabar banyaknya yang positif di pesantren menjadi ramai dibicarakan dan juga diliput oleh beberapa media. Kemudian memasuki tahap kronik yang mana krisis telah berlalu dan mengharuskan untuk melakukan upaya-upaya penanggulangan krisis yang muncul agar krisis tidak meluas dan mempengaruhi citra pesantren sebagai tahapan membersihkan sisa-sisa akibat krisis dengan dilakukannya pengendalian krisis. Terakhir tahap resolusi tahap penyembuhan agar kembali seperti semula dan dapat melanjutkan aktivitas dengan normal dan lancar Pada tahapan ini, pesantren membuka kembali pesantren dengan menerapkan protokol kesehatan covid-19.
3. Peranan humas dalam menanggulangi krisis ialah sebagai penasihat ahli dalam pengambilan keputusan masalah yang dihadapi pesantren yang disetujui dan diadakan oleh pimpinan-pimpinan yang ada di pesantren. Kemudian fasilitator komunikasi sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak pesantren dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya. Yang ketiga sebagai pemecah masalah membantu pimpinan baik sebagai penasihat (*adviser*) hingga mengambil tindakan eksekusi (keputusan) dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan professional, komunikasi yang terjalin tidak selalu dari atasan atau pimpinan namun kadang juga *bottom to up*. Terakhir teknisi komunikasi dengan membentuk tim yang saling koordinasi satu sama lain, untuk menyediakan layanan komunikasi bagi para orang tua santri agar tidak menimbulkan penyampaian informasi yang berbeda-beda yang akan berakibat pada *hoax*. Dalam peran humas terdapat bauran public relations yang dilakukan diantaranya adalah publikasi, *event*, berita yang dikeluarkan melalui surat resmi yang dikeluarkan oleh pesantren kepada khalayak, dan *community involvement*. Pengemasan informasi yang dilakukan oleh pesantren, dikemas melalui *instructing information*, *adjusting information* dan *internalizing information*

#### Acknowledge

Pertama-tama saya ingin berterima kasih kepada Allah SWT yang telah memberikan saya nikmat kesehatan sehingga penelitian ini dapat berjalan lancar dan sampai ke tahap akhir. Dan juga untuk orang tua, keluarga serta teman-teman saya yang memberikan dukungan yang luar biasa yang tiada henti di berikan sehingga menimbulkan semangat dan motivasi untuk menyelesaikan penelitian ini. Dan tidak lupa pula dosen pembimbing saya bapak Maman Chatamallah, S.Sos.,M.Si yang sudah berusaha membimbing saya dalam penyusunan penelitian ini. Dan juga terima kasih kepada para dosen khususnya Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Bandung yang telah mendidik saya dengan beragam ilmu yang tentunya akan bermanfaat di masa mendatang.

## Daftar Pustaka

- [1] Ardianto, Elvinaro. 2010. *“Metode Penelitian untuk Public Relations: Kuantitatif dan Kualitatif”*. Bandung: PT Simbiosis Rekatama.
- [2] Dr. Eko Murdiyanto. 2020. *“Metode Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi disertai Contoh Proposal)”*. LP2M. Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta Press.
- [3] Dr. J. R. Raco. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik, Dan Keunggulannya*. Jakarta: PT.Grasindo
- [4] Edward S. Devlin, *Crisis Management Planning and Execution*. (Auerbach Publications,2007)
- [5] Firsan Nova,dkk. 2020. *Crisis Public Relations*. Jakarta:PT. Kaptain Komunikasi Indonesia
- [6] Hardani, S.Pd. dkk. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group.
- [7] Ruslan, Rosady. 2007. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- [8] Kriyantono, Rachmat. 2017. *Public Relations Perspektif Barat dan Lokal*. Jakarta: Kencana
- [9] Samsu, S.Ag., M.Pd.I., Ph.D. 2017. *Metode Penelitian: Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods serta R&D*. Jambi: PUSAKA
- [10] Sugiyono. 2006. *“Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D”*. Bandung:CV ALFABETA
- [11] Yulianita, Neni. 2012. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: LPPM UNISBA
- [12] Lana Cintia Sari. 2017. *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
- [13] Irabella, L., & Chatamallah, M. (2021). *“Manajemen Krisis Public Relations PT. X Kota Pekanbaru pada Pengunduran Haji dan Umrah di Era Pandemi Covid-19”*. Universitas Islam Bandung. *Jurnal Riset Public Relations*, Vol. 1, No. 2, 133-138.
- [14] Murfi, A., Fathurrochman, I., Atika, A., & Jannana, N. S. (2020). *Kepemimpinan sekolah dalam situasi krisis Covid-19 di Indonesia*. MANAGERIA: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, 5(1), 119-136. Permata, B. C., & Mulyana, D. (2021). *“Manajemen Krisis Perusahaan di Masa Pandemi COVID-19. Prosiding Hubungan Masyarakat”*, Universitas Islam Bandung. Volume 7, No. 2. 468-472
- [15] Putra, A. A. P., & Fuady, M. E. (2019). *“Strategi Manajemen Krisis YLBHI Jakarta dalam Menangkal Tuduhan sebagai Lembaga Komunis YLBHI Jakarta Crisis Management Strategy in Counteracting Allegations as a Communist Institution”*. Universitas Islam Bandung. *Prosiding Hubungan Masyarakat*, Volume 5, No. 2, 564-569.
- [17] Rusandi, Rusli, M. 2021. *Merancang Penelitian Kualitatif Dasar/Deskriptif dan Studi Kasus*. STAI DDI Kota Makassar. Al Ubudiyah: Jurnal Pendidikan dan Studi Islam, 2(1). <http://jurnal.staidimakassar.ac.id/index.php/aujpsi>
- [18] Saiful Romadon, Ade Budi. *“Manajemen Krisis Public Relations Pondok Pesantren Dalam Merespon Isu Radikalisme Dan Terorisme (Studi Kasus Pada Pondok Pesantren Nurussalam Desan Kujang Kab. Ciamis)”*. Universitas Bina Sarana Informatika. *Jurnal AKRAB JUARA* Vol.4 No.4 Edisi November 2019. Hal 121-132
- [19] Siti Maryam, Arsanda Pinky, *“Manajemen Krisis Humas BMKG dalam Mempertahankan Citra Perusahaan (Studi Kasus Peringatan Dini Tsunami Palu dan Tsunami Banten Tahun 2018)”*. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. *Jurnal IKON* Agustus 2020. Hal. 108-129
- [20] Siti Lutfiatul Mardiyah , Aqida Nuril Salma. *“Strategi Komunikasi Krisis Humas*

- Pemerintah Kabupaten Jember dalam Penanganan Pandemi Covid-19*". Universitas Telkom, Bandung. E-Proceeding of Management : Vol.8, No. 5 Oktober 2021. Hal 7624-7635
- [21] Made Widya, Ni Luh Ramaswati, Ni Nyoman Dewi. "*Strategi Manajemen Krisis Public Relations PT.Angkasa Pura I Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali dalam Menghadapi Dampak Erupsi Gunung Agung 2017*". Universitas Udayana. Vol 1 No 2. 2018
- [22] <https://www.kompas.tv/article/148626/380-lebih-positif-corona-di-pesantren-persis-67benda-tasikmalaya> diakses pada 12 Desember 2021 pukul 21.00
- [23] <https://www.pikiran-rakyat.com/nasional/pr-011442120/klaster-baru-muncul-dari-pesantren-380-santri-di-tasikmalaya-positif-covid-19> diakses pada 15 Desember 2021 pukul 22.30
- [24] "Surat Edaran Mendikbud no.4 Tahun 2020 Tentang Pelaksanaan Kebijakan Pendidikan dalam Masa Darurat Penyebaran Corona Virus Disease (COVID-19)", <https://pusdiklat.kemdikbud.go.id/surat-edaran-mendikbud-no-4-tahun-2020-tentang-pelaksanaan-kebijakan-pendidikan-dalam-masa-darurat-penyebaran-corona-virus-disease-covid-1-9/> diakses pada 1 Februari 2022
- [25] "Media Informasi & Koordinasi Covid-19 Kota Tasikmalaya", <https://mikotas.tasikmalayakota.go.id/> diakses pada 19 Februari 2022
- [26] W. Timothy Coombs. 2010. Parameters for Crisis Communication. diakses melalui <https://www.academia.edu/translate/goog/2675404/Parametersforcrisiscommunication>
- [27] Modul Manajemen Krisis, 2021. Team Teaching Kepemimpinan dan Manajemen PR Fikom Unisba
- [28] Nasution, M. Alfi Rajabi, Hendrasmo (2022). *Identifikasi Permasalahan Komunikasi Publik Masyarakat Indonesia pada Masa Pandemi Covid 19*. Jurnal Riset Public Relation 2(2). 85-92.