

Strategi Manajemen Krisis Public Relations PDAM Tirta Wening Kota Bandung

Strategy of Management Crisis of Public Relations PDAM Tirta Wening Bandung

¹Nadya Maulidina, ²Husen Fahmi

^{1,2}*Prodi Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung
Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116*

email: ¹nadyamaulidina24@yahoo.com., ²husen.fahmi@yahoo.com

Abstract. The research heads for knowing the cause of water crisis, and how strategy of management crisis of public relations PDAM Tirtawening Bandung in confronting it. The research explains the obstructions and supports fronted by PDAM Tirta Wening Bandung and the steps done by PDAM Tirta Wening Bandung in confronting the crisis of the company. The research uses qualitative research method passing through approaching case study. Using interview, documentation, divining manual study and internet as data accumulation technique, which supporting the research and relating to the research. Subject in the research is Humas PDAM Tirta Wening Bandung as source of primer data. In the research the steps carried out by PDAM Tirta Wening Bandung are the carried out-efforts in order to contend the crisis. Supporting theories in the research are cause factor of crisis, relation management theory, and strategy of management crisis. Based on the result of the research found that the cause factor of the crisis is dry season. The internal obstructions and supports come from materials, devices, and employees. Then the external obstructions and supports come from devices, societies, and organizations. The steps in strategy of management crisis carried out by PDAM Tirta Wening Bandung are range research, coordination then realization of the program and last is evaluation as reference for carrying some actions out later.

Keyword : public relations, crisis, management crisis

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyebab terjadinya krisis air, serta bagaimana strategi manajemen krisis Public Relations PDAM Tirta Wening Kota Bandung dalam menghadapi krisis air mengenai informasi krisis air. Penelitian ini menjelaskan hambatan dan dukungan yang dihadapi oleh PDAM Tirta Wening kota Bandung serta tahapan apa saja yang di lakukan PDAM Tirta Wening kota Bandung dalam menghadapi krisis yang melanda perusahaan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif melalui pendekatan studi kasus. Menggunakan wawancara, studi litelatur, dokumentasi serta internet. Sebagai teknik pengumpulan data, yang mendukung penelitian serta berhubungan dengan penelitian. Subjek dalam penelitian ini merupakan Humas PDAM Tirta Wening Kota Bandung yang menjadi sumber data primer. Dalam penelitian ini tahapan yang dilakukan PDAM Tirta Wening Kota Bandung merupakan upaya yang dilakukan agar krisis yang terjadi bisa teratasi. Teori pendukung dalam penelitian ini adalah faktor penyebab krisis, teori manajemen hubungan serta strategi manajemen krisis. Berdasarkan penelitian, hasil yang ditemukan faktor terjadinya krisis karena musim kemarau yang melanda. Hambatan serta dukungan internal berasal dari bahan, alat, serta karyawan. Adapun hambatan dan dukungan pihak eksternal adalah alat, masyarakat dan organisasi. Tahapan dalam strategi manajemen krisis yang dilakukan PDAM Tirta Wening kota Bandung yaitu : Riset lapangan, kordinasi, selanjutnya pelaksanaan program dan terakhir adalah evaluasi sebagai acuan untuk tindakan yang dilakukan kedepannya.

Kata Kunci : Public Relations, Krisis, Manajemen Krisis

A. Pendahuluan

PDAM atau Perusahaan Daerah Air Minum adalah perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat - aparat eksekutif maupun legislatif daerah. PDAM memberikan pelayanan dan kemanfaatan umum kepada seluruh masyarakat melalui pelayanan air minum dan air limbah yang berwawasan lingkungan.

PDAM Tirta Wening kota Bandung yang mengalami krisis air di akibatkan kemarau panjang membuat pemasokan air menjadi sulit, pada masa krisis kronis yang merupakan krisis yang lama dan membutuhkan pemulihan citra bagi perusahaan atau instansi, cara menangani krisis tersebut dengan menghentikan dampak negatif dari permasalahan serta membangun citra positif bagi PDAM agar kepercayaan publik dapat kembali. Dengan membuat strategi berupa tahapan yang akan dilakukan kedepannya agar krisis segera terselesaikan dan berdampak positif bagi PDAM .Strategi manajemen krisis perlu dilakukan karena pada perusahaan yang mengalami krisis seperti ini, akan berakibat negatif terhadap aspek – aspek yang mempengaruhi perusahaan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut. “*Bagaimana strategi manajemen krisis Public Relations di PDAM Tirta Wening kota Bandung?*”. Selanjutnya, tujuan dalam penelitian ini diuraikan dalam pokok-pokok sbb.

1. Untuk mengetahui penyebab terjadinya krisis PDAM Tirta Wening kota Bandung.
2. Untuk mengetahui hambatan dan dukungan yang dihadapi PDAM Tirta Wening kota Bandung dalam pelaksanaan manajemen krisis.
3. Untuk mengetahui tahapan dalam strategi manajemen krisis yang dilakukan oleh PDAM Tirta Wening kota Bandung.

B. Landasan Teori

Krisis adalah masa gawat atau saat genting, dimana situasi tersebut dapat merupakan titik balik atau sebaliknya. Oleh karena itu masa krisis adalah momen-momen tertentu. Apabila krisis ditangani dengan baik dan tetap waktu, momen mengarah pada situasi membaik, dan sebaliknya apabila tidak segera ditangani, krisis mengarah kepada situasi memburuk, bahkan dapat berakibat fatal.” (dalam Ardianto dan Soemirat, 2002:181

Public Relations mempunyai peranan penting dalam menangani masa krisis, mengingat masa krisis dapat berdampak negatif terhadap citra perusahaan, sehingga dapat dikatakan *Public Relations* merupakan fungsi manajemen yang strategis. (Ardianto dan Soemirat, 2002: 185).

Krisis dapat terjadi karena banyak faktor. Sekali lagi Firman Nova (2011 : 75–80) menjelaskan mengenai sembilan jenis penyebab krisis.

1. Krisis karena bencana alam

Tipe paling dari krisis adalah yang disebabkan bencana alam. Bencana alam seperti gempa bumi, letusan gunung berapi, banjir dan kebakaran dapat terjadi di lingkungan sekitar kita dan manusia selalu tak berdaya menghadapinya.

2. Krisis karena kecelakaan industri

Krisis karena kecelakaan industri cukup bervariasi,mulai dari mesin yang tidak berfungsi sebagaimana mestinya, kebakaran, hingga kecelakaan kerja. Jika krisis ini terjadi, maka perusahaan harus memberikan perhatian secara penuh dengan memanfaatkan sumber daya yang ada.

3. Krisis karena produk yang kurang sempurna

Dalam bisnis perusahaan menghasilkan produk yang terdiri dari barang (goods) dan jasa (service). Barang dan jasa juga memiliki potensi krisis. Hal ini mungkin saja terjadi karena produk yang dihasilkan cacat (defect) atau kurang sempurna, walaupun perusahaan telah melakukan riset dan teknik pengembangan produk sebelumnya.

4. Krisis karena persepsi publik

Saat krisis ini terjadi, perusahaan yang mengalaminya mungkin saja akan menjumpai krisis yang lain karena krisis yang terjadi sebelumnya tidak teratasi dengan baik.

5. Krisis karena hubungan kerja yang buruk

Hubungan kerja yang buruk antara pekerja dan perusahaan dapat menjurus pada krisis besar. Krisis ini dapat mengarah pada kondisi yang tidak terkendali yang serius dalam operasional perusahaan.

6. Krisis karena kesalahan strategi bisnis

Penyebab utama dari krisis ini adalah perencanaan atau implementasi strategi bisnis yang keliru atau tidak tepat, yang dilakukan oleh manajemen. Krisis jenis ini biasanya tidak dapat diprediksi sebelumnya.

7. Krisis karena terkait masalah kriminal

Krisis jenis ini merupakan ancaman besar untuk beberapa industri, seperti pariwisata, perbankan, dan penerbangan.

8. Krisis karena pergantian manajemen

Kadang – kadang perubahan dalam organisasi dianggap sebagai suatu krisis. Beberapa perusahaan menempatkan CEO mereka sebagai figur penting yang tidak tergantikan sehingga kepergiannya betul – betul menimbulkan krisis.

9. Krisis karena persaingan bisnis

Krisis ini menjadi semakin sering terjadi karena ketatnya persaingan bisnis.

Strategi manajemen krisis merupakan langkah yang direncanakan dan dilakukan bersama dalam mengatasi krisis dalam perusahaan atau instansi yang dilakukan oleh PRO. Hal ini dilakukan agar krisis yang melanda perusahaan atau instansi dapat terselesaikan dengan mendapatkan hasil yang maksimal. Manajemen krisis dalam kehumasan menurut Ruslan adalah :

Strategi PR dalam membentuk manajemen khusus menghadapi krisis yang berlangsung dengan suatu tindakan perencanaan yang telah dipersiapkan untuk mencegah meluasnya dampak negatif yang ditimbulkan dari suatu peristiwa krisis. Di samping itu membuka saluran informasi atau timbal balik serta tetap menjaga hubungan yang baik dengan kalangan instansi terkait, khususnya pihak pers atau media massa dengan tetap mempertahankan kepercayaan publik serta citra baik bagi lembaga atau perusahaan atau produk yang diwakilinya.” (Rosady Ruslan, 1995:102). Pada saat krisis melanda perusahaan atau organisasi, sebagai tindakan korektif ada beberapa langkah atau kiat meneliti yang terdiri atas beberapa tahap penanggulangan krisis menurut Rosady Ruslan (1995:103), yaitu :

1. Mengidentifikasi krisis
2. Menganalisis krisis
3. Mengatasi krisis
4. Mengevaluasi krisis

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

“Metode penelitian kualitatif merupakan metodologi penelitian yang tidak mengandalkan bukti berdasarkan logika matematis, prinsip angka, atau metode statistik. Pembicaraan yang sebenarnya, isyarat dan tindakan sosial lainnya adalah bahan mentah untuk analisis kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan mempertahankan bentuk dan isi perilaku manusia dan menganalisis kualitas – kualitas data yang didapatkan, alih – alih mengubahnya menjadi entitas-entitas kualitatif.” (Mulyana, 2006:150). Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus. Studi kasus, menggunakan teknik wawancara, studi kepustakaan, dokumentasi dan internet sebagai teknik pengumpulan data.

Dalam pelaksanaan manajemen krisis berikut adalah hasil penelitian mengenai strategi manajemen krisis yang terjadi di PDAM Tirta Wening kota Bandung. Hasil dari penelitian terlihat bahwa krisis terjadi karena bahwa penyebab terjadinya krisis yang ditemukan oleh peneliti adalah faktor bencana yaitu kekeringan yang melanda, musim kemarau panjang pengelolaan air sulit untuk dilakukan, selain itu pemakaian pelanggan diluar kapasitas menjadi faktor lainnya yang membuat persediaan air semakin terbatas. Selain itu pembangunan perumahan menjadi faktor dimana pada pembangunan menjadikan lahan menjadi sulit dalam menyerap air, maka banyak lahan yang sudah sulit menyerap air kedalam tanah. Faktor selanjutnya karena adanya pengalihan cara bercocok tanam dari masyarakat beralihnya menanam tanaman lunak di bandingkan tanaman keras, hal tersebut mengakibatkan susahnya air menyerap ke dalam tanah dan persediaan air pun makin sulit di peroleh.

Dalam pelaksanaan manajemen krisis selalu faktor penghambat dan faktor pendukung dalam pelaksanaannya, berikut merupakan faktor penghambat yang terjadi :

Internal :

1. Kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi terbatas (karyawan)
2. Kurangnya persediaan air (bahan)
3. Terbatasnya instalasi air dengan wilayah yang terkena krisis (alat)

Eksternal :

1. Kurangnya pemeliharaan lingkungan di hulu air (masyarakat)
2. Kendala transportasi dan waktu (alat & waktu)
3. Pemahaman masyarakat tentang krisis masih kurang

Selain faktor penghambat, terdapat juga faktor pendukung dalam pelaksanaan manajemen krisis, adalah sebagai berikut :

Internal :

1. Koordinasi antar bagian lancar (karyawan)
2. Dukungan bagian terkait hubungan langganan, bagian distribusi (karyawan)

Eksternal :

1. RT /RW setempat (masyarakat)
2. LSM lingkungan hidup (organisasi)

Berikut tahapan yang dilakukan PDAM Tirta Wening kota Bandung dalam menentukan strategi manajemen krisis adalah :

1. Riset lapangan

Tahap ini merupakan tahap awal dalam mengidentifikasi apa yang terjadi, riset dilakukan agar tim mengetahui apa yang terjadi. Seperti yang di lakukan PDAM adalah dengan datang ke lapangan, untuk melihat bagaimana keadaan sungai, bagaimana keadaan instalasi air, dan hal yang berhubungan dengan penampungan. Maka dari sini bisa ditemukan bukan hanya bencana alam yang mengakibatkan krisis terjadi akan tetapi banyak faktor lainnya.

2. Kordinasi

Tahap kedua adalah degan melakukan kordinasi antara bagian. Hal tersebut merupakan langkah yang dilakukan PDAM setelah menemukan keadaan nyata pada lapangan.

3. Pelaksanaan Program

Tahap ini merupakan tahap ketiga yang merupakan apa saja yang akan dilakukan, yang sebelumnya telah di kordinasikan. Dalam melaksanakan strategi manajemen krisis, ada beberapa langkah yang PDAM lakukan dalam penanganan krisis.

- a. Sosialisasi langsung
- b. Penyebaran Informasi
- c. Pemberian Bantuan

4. Evaluasi

Tahapan strategi berikutnya evaluasi, dari berbagai strategi yang ditetapkan selalu ada evaluasi dari berbagai bidang bagaimana mereka memaksimalkan program yang dilakukan, apakah perlu ada yang di hilangkan atau pun ditambah, strategi tersebut selalu berubah di tiap tahunnya tergantung dari seberapa parah krisis yang menimpa perusahaan. Berikut model tahapan strategi manajemen krisis PDAM Tirta Wening kota Bandung :



D. Kesimpulan

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

1. Krisis air yang terjadi merupakan akibat dari kekeringan yang melanda. Bukan hanya faktor bencana alam akan tetapi faktor yang di sebabkan oleh manusia merupakan faktor lainnya yang mengakibatkan krisis terjadi. Faktor lainnya merupakan pemakaian air diluar kapasitas, pembangunan bangunan, dan pengalihan cara bercocok tanam. Hal tersebut mengakibatkan krisis semakin parah, keadaan seperti ini mengakibatkan respon yang kurang baik dari pelanggan, dan kepercayaan pelanggan menurun.
2. Hambatan dan dukungan yang dihadapi PR PDAM Tirta Wening kota Bandung dalam pelaksanaan manajemen krisis adanya hambatan dan dukungan. Hambatan internal berasal dari karyawan dalam penyampaian informasi, dari bahan yaitu persediaan air terbatas dan alat yang kurang, begitu dengan dukungan dari internal yaitu kurangnya pemeliharaan lingkungan oleh masyarakat, kendala transportasi dan waktu serta pemahaman masyarakat tentang krisis masih kurang.

Selain hambatan adapun dukungan internal yaitu kordinasi antar bagian lancar, serta adanya bantuan dari karyawan bagian lain.

3. Tahapan dalam strategi manajemen krisis yang dilakukan oleh PDAM Tirta Wening kota Bandung antara lain dengan: 1) Riset lapangan, tahap awal dalam mengidentifikasi ada yang terjadi, 2) Kordinasi, tahap kedua adalah dengan melakukan kordinasi antara bagian, 3) Pelaksanaan Program, tahap ini merupakan tahap ketiga yang akan dilakukan pada pelaksanaan manajemen krisis, 4) Evaluasi, selalu ada evaluasi untuk memaksimalkan program yang dilakukan di akan datang.

E. Saran

Hasil penelitian ini memberikan beberapa kelengkapan dalam beberapa rekomendasi atau saran-saran yaitu :

Saran Teoritis :

1. Peneliti berharap krisis air yang terjadi dapat teratasi dengan terus menjaga lingkungan sekitar, baik dari masyarakat, pengelola maupun pemerintah. Dapat membuat program dimana air dapat tersimpan dengan baik agar dapat menjaga kelestarian air sehingga di masa yang akan datang walaupun bencana kekeringan melanda, aka nada persediaan air yang cukup bagi masyarakat. Hal tersebut akan berdampak baik agar krisis tidak semakin parah, keadaan seperti ini akan membantu masyarakat di masa akan datang.
2. Peneliti berharap menjadikan hambatan dan dukungan yang dihadapi PR PDAM Tirta Wening kota Bandung dalam pelaksanaan manajemen krisis dapat membuat karyawan menjadi lebih aktual dan faktual dalam penyampaian informasi, dari bahan yaitu persediaan air terbatas dan alat yang kurang pun bisa di perbanyak agar menunjang kegiatan dalam mengatasi krisis yang melanda. Begitu pula dengan dukungan dari internal dan eksternal agar terus dapat membantu PDAM Tirta Wening kota Bandung agar krisis yang selalu terjadi di setiap tahun bisa terus teratasi dengan optimal.
3. Peneliti berharap tahapan dalam strategi manajemen krisis yang dilakukan oleh PDAM Tirta Wening kota Bandung dapat terus diperbaharui sesuai dengan krisis yang melanda perusahaan, dan juga dengan mengevaluasi kegiatan agar mendapatkan tahapan yang lebih baik lagi, dan program yang ditentukan dapat sesuai dengan dan mendapatkan hasil yang optimal dalam pelaksanaan manajemen krisis.

Saran Praktis :

1. Bagi perusahaan, diperlukan adanya perencanaan strategi manajemen krisis secara jelas tertulis untuk menjadi pedoman, sehingga apabila perusahaan mengalami krisis dapat dikendalikan dengan mudah.
2. Diperlukan pembukuan atau data yang tersimpan yang berupa dokumentasi mengenai data perusahaan saat mengalami suatu kenaikan atau penurunan bahkan ketika krisis dengan keputusan dan tindakan yang telah dilakukan.
3. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber inspirasi bagi peneliti lain yang membahas masalah yang berkaitan dengan topik yang penulis selesaikan ini, namun sebaiknya mereka mencoba meneliti dengan metode pendekatan yang berbeda seperti dengan menggunakan pendekatan fenomenologi, etnografi atau yang lain-lainya. Sehingga dapat memberikan sudut pandang yang berbeda.

Daftar Pustaka

- Ardianto, Soleh Soemirat. 2002. Dasar-dasar Public Relations. Cet.Pertama. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Mulyana, Deddy, 2006. Metode Penelitian Kualitatif, Bandung, PT Remaja Rosdakarya
- Nova, Firsan. 2011. Crisis Public Relatons Bagaimana PR Menangani Krisis Perusahaan Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Robert, K. Yin. 2015. Studi Kasus : Desain dan Metode. Jakarta. PT Raja Grafindo
- Ruslan Rosady. 1995. Praktik dan Solusi Public Relations dalam Situasi Krisis dan Pemulihan Citra. Jakarta. Ghalia Indonesia.