

## BAB 5 PENUTUP

### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada BAB 4, dapat disimpulkan bahwa manajemen krisis komunikasi yang dilakukan oleh Humas Kementerian Agama RI, yaitu Biro Hubungan Masyarakat dan Komunikasi Publik (HKP), dalam menangani krisis akibat kontroversi pernyataan Menteri Agama pada acara pembukaan Pembelajaran PPG Batch III telah dilaksanakan secara terstruktur dan selaras dengan Teori Komunikasi Krisis Situasional atau *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT). Krisis yang muncul dikategorikan sebagai krisis komunikasi dalam klaster kesengajaan (*intentional cluster*), di mana krisis terjadi karena pernyataan Menteri Agama yang menyinggung profesi guru dan membahas terkait gaji guru serta diperparah oleh pemotongan dan reproduksi ulang pesan oleh media dan diunggah di media sosial hingga akhirnya menyebar secara masif.

Jika dianalisis melalui tiga unsur utama SCCT, yakni *initial crisis responsibility*, *crisis history*, dan *prior relational reputation*, dapat dipahami bahwa ancaman terhadap citra Kemenag berada pada tingkat yang perlu ditangani secara serius namun proporsional. Pada unsur *initial crisis responsibility*, publik tetap mengaitkan peristiwa tersebut dengan institusi, sehingga Kemenag tidak dapat melepaskan diri dari tanggung jawab komunikatif. Pada unsur *crisis history*, tidak ditemukan adanya riwayat krisis serupa yang berulang dan identik, sehingga tidak terjadi akumulasi beban reputasi dari masa lalu. Sementara itu, pada unsur *prior relational reputation*, Kemenag telah memiliki modal reputasi yang relatif baik melalui aktivitas komunikasi yang konsisten, khususnya melalui media sosial Instagram @kemenag\_ri, sehingga reputasi sebelumnya berfungsi sebagai penyangga dalam meredam dampak krisis.

Berdasarkan konfigurasi ketiga unsur tersebut, dalam merespons krisis tersebut, Biro HKP menerapkan strategi pemulihan (*rebuilding strategy*) sebagai langkah utama dengan menempatkan Menteri Agama

sebagai aktor yang menyampaikan klarifikasi dan permintaan maaf secara langsung melalui akun Instagram @kemenag\_ri. Strategi ini diwujudkan melalui pengakuan atas kesalahan pemilihan kata, penekanan empati kepada pihak yang terdampak khususnya para guru, serta upaya meluruskan konteks pernyataan yang beredar di ruang publik. Penerapan strategi ini menunjukkan bahwa Biro HKP memahami pentingnya pengambilan tanggung jawab komunikasi sebagai upaya memulihkan kepercayaan publik, meskipun tingkat atribusi tanggung jawab krisis tergolong rendah.

Selanjutnya, manajemen krisis yang dilakukan oleh Biro HKP tidak berhenti pada tahap pemulihan, melainkan dilanjutkan dengan penerapan strategi penguatan (*bolstering strategy*). Strategi ini diwujudkan dengan mengangkat kembali berbagai kebijakan dan program positif Kemenag yang berkaitan dengan kesejahteraan guru, seperti peningkatan kuota PPG, kenaikan Tunjangan Profesi Guru (TPG), serta program PPPK. Pemanfaatan media sosial Instagram sebagai media komunikasi dinilai efektif karena memiliki jangkauan audiens yang luas dan tingkat interaksi yang tinggi, sehingga pesan klarifikasi dan penguatan dapat menjangkau publik yang sebelumnya terpapar isu. Selain itu, Biro HKP juga melakukan monitoring dan evaluasi pasca krisis secara berkelanjutan melalui *tools* media monitoring dan pemantauan manual sebagai bentuk pembelajaran institusional. Dengan demikian, penelitian ini menjawab rumusan masalah bahwa manajemen krisis komunikasi yang dilakukan oleh Humas Kementerian Agama RI dilaksanakan melalui penerapan *rebuilding strategy* dan *bolstering strategy* yang didukung oleh monitoring dan evaluasi berkelanjutan, dengan Instagram sebagai platform yang dipilih dalam merespons dan meredam kontroversi di ruang publik.

## 5.2. Saran

### 5.2.1. Saran Praktis

1. Bagi Biro Hubungan Masyarakat dan Komunikasi Publik (HKP) Kementerian Agama RI, untuk selalu memperkuat sistem deteksi dini atau monitoring isu yang telah ada dengan mengikuti perkembangan

teknologi untuk meningkatkan akurasi dan kecepatan identifikasi potensi krisis. Lalu dapat dikembangkan strategi komunikasi publik alternatif melalui *delayed streaming*, yaitu penayangan rekaman yang telah dikurasi untuk meminimalisasikan risiko oknum memotong video dan menyebarkan informasi yang tidak tepat atau hoaks. Selain itu, salah satu upaya yang dilakukan dengan mengangkat kembali isu-isu positif tentang Kemenag melalui konten-konten yang diunggahnya dapat dilakukan secara berkelanjutan bukan hanya dilakukan dengan tujuan meredakan krisis sesaat.

2. Bagi Pengguna Aktif Instagram, peneliti mengharapkan bagi seluruh pengguna aktif Instagram agar dapat lebih kritis saat terpapar informasi di media sosial dan bijak dalam menanggapi. Adanya media sosial sebagai ruang komunikasi publik, harapannya dapat dijadikan sebagai ruang partisipasi secara konstruktif bagi masyarakat untuk dapat menyampaikan kritik dan aspirasinya secara langsung sehingga komunikasi yang terjalin antara suatu instansi pemerintah, seperti Kemenag dengan publiknya dapat berlangsung dengan sehat dan seimbang.

#### 5.2.2. Saran Teoritis

Bagi para peneliti selanjutnya yang menjadikan Teori Komunikasi Krisis Situasional atau *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) sebagai landasan teori dalam penelitiannya dapat semakin mengeksplorasi dan memperdalam kajian terkait teori ini melalui aspek-aspek di dalamnya, seperti dari unsur dan strateginya hingga penggunaan media yang diteliti, sehingga kajian teoritis yang berkaitan dengan SCCT dapat berkembang semakin luas dan menjadi kajian yang lebih komprehensif ke depannya.