

## Manajemen Krisis SMA YPHB dalam Menangani Berita Negatif Terkait Kenakalan Remaja

Sri Rahayu<sup>1</sup>, Ika Sartika<sup>2</sup>, Euis Liawati<sup>3</sup>

Program Pascasarjana Ilmu Komunikasi, LSPR Institute of Communication & Business, Sudirman Park JL. KH Mas Mansyur Kav.35, Jakarta, Indonesia  
sri.yphb2017@gmail.com<sup>1</sup>, 22072170067@lspr.edu<sup>2</sup>, euisrachawati@gmail.com<sup>3</sup>

### ABSTRAK

Semakin maraknya pemberitaan negatif tentang kenakalan remaja peserta didik sekolah menengah membutuhkan penanganan yang serius guna menjaga citra lembaga pendidikan. SMA YPHB mengalami krisis akibat berita negatif tentang tawuran. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi komunikasi krisis dan penggunaan media social yang dilakukan oleh Humas dalam menangani pemberitaan negatif peserta didik. Jenis penelitian adalah kualitatif deskriptif dengan tipe penelitian studi kasus dengan menggunakan snowball sampling sebagai pemilihan 11 informan. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, dokumentasi, dan tinjauan literatur. Peneliti menggunakan model analisis Miles dan Huberman untuk menganalisis data dan melakukan triangulasi untuk memeriksa validitas data. Hasil penelitian menunjukkan langkah-langkah manajemen krisis yang dilakukan SMA YPHB dengan identifikasi, analisis, isolasi, strategi dan program pengendalian. Setiap kegiatan di sekolah dipublikasikan dengan menggunakan media sosial (Instagram, Twitter, Facebook, tiktok dan kanal youtube YPHB Channel). Kehumasan yang lebih terbuka dan manajemen krisis membuahkan hasil yaitu pemberitaan yang lebih seimbang. Dalam memberikan informasi kepada media, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa YPHB telah memberikan informasi secara jujur, konsisten, dan relatif cepat.

### Kata kunci:

Manajemen Krisis  
SMA YPHB  
Berita Negatif  
Kenakalan Remaja

### Keywords:

Crisis Management  
YPHB High School  
Negative News  
Juvenile Delinquency

The increasing negative news about juvenile delinquency of secondary school students requires serious handling in order to maintain the image of educational institutions. YPHB High School experienced a crisis due to negative news about brawls. This research aims to find out how the implementation of crisis communication and the use of social media carried out by Public Relations in handling negative news of students. The type of research is descriptive qualitative with a case study research type using snowball sampling as the selection of 11 informants. Data collection techniques used interviews, documentation, and literature review. Researchers used the Miles and Huberman analysis model to analyze the data and triangulated to check the validity of the data. The results showed the crisis management steps taken by YPHB High School with identification, analysis, isolation, strategy and control programs. Every activity at school is published using social media (Instagram, Twitter, Facebook, tiktok and YouTube channel YPHB Channel). More open public relations and crisis management results in more balanced reporting. In providing information to the media, the results also show that YPHB has provided information honestly, consistently, and relatively quickly.

*Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).  
This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.*

### PENDAHULUAN

Pendidikan adalah kebutuhan manusia yang paling dasar, sebagai usaha mengembangkan dan melanjutkan kehidupan. Sebagai bentuk dalam memenuhi pendidikan, maka masyarakat dapat memilih sekolah maupun madrasah yang cocok dengan keinginan dan kemampuan mereka, dan masyarakat memilih kualitas (mutu) dari pendidikan yang diselenggarakan sekolah atau madrasah yang tersedia (Efferi,

2019). Pendidikan adalah sarana yang dapat menumbuhkan dan mengembangkan kemampuan serta talenta manusia sehingga dapat lebih meningkat secara optimal. Pendidikan memiliki peranan yang sangat penting dalam mencerdaskan dan meumbuhkan kehidupan bangsa (Coombs, 2010). Dengan Pendidikan diharapkan mampu memperbaiki kondisi majemuk masyarakat mulai dari tingkat atas, menengah maupun yang terbawah (Rohmah et al., 2020).

Pendidikan sebagai ladang investasi yang dipercaya sebagai landasan membangun serta membentuk manusia secara utuh. Pendidikan diharapkan mampu membentuk sumber daya manusia yang beradab dan berkualitas. Berdasarkan tujuan pendidikan dalam pembukaan UUD Republik Indonesia 1945 salah satu tujuan Negara Indonesia adalah mencerdaskan kehidupan bangsa, oleh karena itu setiap warga negara berhak memperoleh pendidikan tanpa memandang sosial, ras, etnis, agama, dan gender. Perlunya perbaikan pendidikan secara terus-menerus terhadap semua komponen pendidikan, mutu pendidikan, pemerataan pendidikan serta manajemen pendidikan. Sehubungan dengan hal tersebut, institusi/lembaga pendidikan sudah semestinya mengaplikasikan manajemen yang baik dan profesional, sehingga lembaga pendidikan dapat bertahan dan memiliki daya saing tinggi (Makdin et al., 2023).

Manajemen memainkan peran yang sangat penting dalam menjaga citra sekolah. Citra sekolah adalah persepsi dan reputasi sekolah di mata siswa, orang tua, staf, masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya. Sistem manajemen yang digunakan dalam mempertahankan dan menjaga citra adalah manajemen humas. Praktisi humas pada institusi pendidikan diperlukan agar dapat memantau dinamika institusi yang semakin berkembang, makin kritisnya tuntutan dari masyarakat, semakin berkembangnya teknologi komunikasi, meningkatnya pendapat masyarakat pada citra baik pada perusahaan, dan juga pengaruh media massa konvensional terhadap pembentukan citra publik dalam perusahaan. Tujuan public relations adalah Membina hubungan dengan media tentu saja membantu dalam pembentukan opini masyarakat. Praktisi humas dalam lembaga pendidikan dituntut untuk mencari dan menerapkan strategi manajemen baru agar institusi/lembaga mendapatkan citra yang baik.

Banyaknya institusi/lembaga pendidikan dan persaingan dunia pendidikan yang semakin ketat dalam menarik minat masyarakat maka masyarakat tentu saja lebih tertarik pada sekolah yang memiliki program program berkualitas yang mengikuti perkembangan zaman (Studi DIII Komputerisasi Perkantoran dan Kesekretariatan, 2019). Tentu saja program tersebut dikemas dengan baik dan menarik. Terlebih saat ini berada pada era milenial dimana informasi sangat cepat dan terbuka. Sebuah institusi/lembaga pendidikan tidak hanya berdiri diam menunggu agar mendapatkan perhatian dari masyarakat namun berusaha untuk menjaga citra sekolah (Kusumastuti, 2017).

SMA Yayasan Persaudaraan Haji Bogor adalah sebuah institusi/lembaga pendidikan swasta yang didirikan oleh para haji yang berdomisili di Bogor. Jemaah haji di Bogor mendirikan dua organisasi yaitu Ikatan Haji Kabupaten Bogor dan Ikatan Haji Kota Bogor. Kedua organisasi beroperasi dibidang yang berbeda. Paguyuban Haji Kabupaten Bogor mendirikan rumah sakit yang dikenal dengan Rumah Sakit Umum Islam Bogor yang terletak di Jalan Raya Perdana No. 22, Kedung Badak, Bogor. Para haji di Kota Bogor mendirikan SMA YPHB Bogor yang terletak di Jalan Pajajaran no 234 A pada tahun 1996, sebagai bentuk kepedulian terhadap dunia pendidikan. Anggota Ikatan Haji Bogor menyadari fakta bahwa saat itu sangat sedikit SMA bernuansa Islami yang menempati posisi di atas SMA swasta lainnya. Kemajuan teknologi berdampak pada peserta didik dan pemangku kepentingan lebih fleksibel untuk memperhatikan apapun yang terjadi terkait dengan sekolah. Dengan terbukanya arus informasi di era global ini, peserta didik, orang tua, dan pemangku kepentingan semakin sadar mengkritisi sekolah. Pihak sekolah berusaha agar dapat menampilkan citra sekolah yang positif di media sosial dengan menggunakan beragam media yang berupa baik media sosial maupun media cetak (Apriananta & Wijaya, 2018). Misalnya IG, Facebook, tiktok, dan platform channel Youtube SMA YPHB.

Kejadian yang berakibat pada citra buruk (disebut dengan atau krisis) dirasakan dampaknya oleh banyak institusi/lembaga pendidikan. SMA YPHB juga mengalami krisis. Krisis yang dialami menimbulkan dampak yaitu kerugian finansial dan menurunnya kepercayaan stakeholder dan masyarakat (Firsan, 2011). Maraknya kabar buruk tentang sekolah yang beredar di media sosial tentu meresahkan civitas akademika. Berawal dari krisis ringan, meningkat menjadi krisis yang serius bahkan krisis yang membutuhkan manajemen luar biasa. PR dengan tim, mengatur strategi manajemen krisis yang direncanakan dan didukung oleh pihak sekolah, krisis yang terjadi dapat dihadapi, diatasi dan dapat diselesaikan (Fink, 2005). Manajemen krisis dapat meningkatkan citra sekolah yang sempat menurun, citra sekolah dan kepercayaan masyarakat kembali normal, lebih baik dan memberikan tambahan nilai positif (Suparmo, 2018). Terdapat beberapa contoh kasus *hoax* peserta didik SMA YPHB yang marak di dunia maya:

**Tabel 1.** Beberapa kasus hoax peserta didik SMA YPHB

Berita	Kenyataan
<p><a href="https://megapolitan.kompas.com">https://megapolitan.kompas.com</a> - xini - Translate this page</p> <p><b>Siswi SMA di Bogor Dilaporkan Hilang Saat Pulang Bimbel</b></p> <p>Mar 3, 2017 — JAKARTA, KOMPAS.com - Farhany Ramadhina A (17), siswi kelas 12 SMA Plus Yayasan Peneadaraan Haji Bogor (YPHB), Jawa Barat, ...</p> <p>Missing: siswa   Must include: siswa</p>	<p>Berita ini menimbulkan kepanikan dan kegemparan, tidak hanya di antara para peserta didik dan guru di sekolah tersebut, tetapi juga semua orang yang mengenal pelakunya. Ternyata berita tersebut adalah berita bohong, karena peserta didik tersebut membuat cerita palsu, pura-pura diculik tukang ojek. Bingung tanpa tujuan, keesokan harinya peserta didik tersebut kembali ke sekolah. Yang sebenarnya terjadi adalah ingin lebih diperhatikan oleh orang-orang di sekitarnya.</p>
<p><a href="https://kumparan.com">https://kumparan.com</a> - kumparannews - Translate this page</p> <p><b>Pembunuh Siswa SMA YPHB di Bogor Pelajar di Sekolah ...</b></p> <p>Jul 16, 2016 — ... seorang pelajar SMA YPHB (Yayasan Peneadaraan Haji Bogor) bermisal RIF di Tanah Sareal, Bogor Utara, Kota Bogor, Minggu (15/7).</p> <p>Missing: menganiaya   Must include: menganiaya</p>	<p>Kabar yang beredar di social media menyebutkan bahwa kasus tersebut merupakan kasus tawuran antar sekolah. Kejadian tersebut terjadi pada malam hari setelah menonton piala dunia. Korban dibawa berkeliling oleh temannya dari sekolah lain. Di suatu tempat peserta didik tersebut dipukul dan dianiaya. Peserta didik sebagai korban dilarikan ke rumah sakit, namun tidak dapat ditolong. Kasus sebenarnya adalah dendam individu bukan dendam antar sekolah. Saat kejadian terjadi sekitar pukul 23.30</p>



<https://www.mojabab.id> - Imbas Kas... Translate this page  
Imbas Kasus Kekerasan Pelajar Kota Bogor, Tiga Siswa SMA ...  
Oct 21, 2021 — tanggal 6 Oktober 2021, bahwa pelaku utama yang mengakibatkan pelajar SMAN 7 Bogor meninggal adalah bukan pelajar SMA YPHB. Pihak keluarga ...  
Missing: menganiaya | Must include: menganiaya

Sebelumnya, pembaca/netizen mengira bahwa pelaku sebenarnya adalah peserta didik SMA YPHB. Humas sekolah dan Wakil Kepala Bagian Kesiswaan mengklarifikasi bahwa para peserta didik yang melakukan penganiayaan dan pembunuhan tersebut bukanlah peserta didik YPHB. Saat kejadian, semua peserta didik yang terlibat adalah peserta didik kelas 12, sedangkan peserta didik yang bertindak bukan lagi peserta didik SMA YPHB karena peserta didik tersebut sudah dikembalikan pembinaannya ke orang tua dan sudah pindah ke sekolah lain.

Kejadian kejadian yang dapat menimbulkan krisis memberikan dampak negatif untuk Institusi/lembaga pendidikan dan dapat mengakibatkan kerugian (Nur'aini, 2023). Respon atau tanggapan institusi pendidikan akan mempengaruhi reputasi dari institusi pendidikan. Pada situasi tersebut diperlukan peran praktisi PR sekolah agar dapat mengatasi krisis tersebut dengan penanganan yang efektif dan efisien agar terhindar dari peristiwa yang tidak diinginkan. PR sekolah senantiasa sigap dan cakap dalam menentukan perencanaan dan ambil konsekuensinya saat mengatasi semua kemungkinan (yang baik maupun buruk) yang akan terjadi (Kartono, 1998).

Setiap lembaga atau institusi pendidikan pasti berhadapan dengan berbagai macam permasalahan. Permasalahan yang berada di dalam lembaga/ institusi pendidikan ataupun permasalahan dari luar institusi/lembaga, misalnya permasalahan dari masyarakat. Permasalahan yang harus diselesaikan oleh institusi atau lembaga mengakibatkan adanya krisis yang dapat menjadi ancaman bagi lembaga/institusi pendidikan. Misalnya kehilangan kepercayaan dari masyarakat, dan berkurangnya peserta didik. Oleh karena itu lembaga/institusi pendidikan dituntut agar mampu mengantisipasi terjadinya krisis.

Lembaga/Institusi pendidikan harus memiliki kemampuan berkomunikasi dengan terampil dan efektif dalam berhadapan dengan stakeholder, individu, organisasi penting yang berkompeten dan mampu mendampingi dan dalam menyelesaikan masalah (Putri et al., 2019). Citra merupakan aset yang terpenting bagi lembaga/institusi pendidikan sebagai bukti keberadaan dan kualitas. Kotler memberikan definisi citra sebagai gabungan antara keyakinan, kesan dan ide yang dimiliki orang pada suatu objek. Kepribadian dan perbuatan seseorang pada sebuah objek, banyak dipengaruhi oleh objek tersebut. Citra baik adalah potensi tanpa wujud, berbarengan dengan rahasia komersil, hak intelektual, budaya organisasi, dan lainnya. Dari unsur tersebut, karyawan adalah bagian dari organisasi yang memegang peranan utama, karena karyawan memberikan bagian atas kesuksesan organisasi (David & Chiciudean, 2013).

Agar mendapatkan kembali citra positif institusi/lembaga pendidikan, maka PR sekolah harus menyusun strategi agar kembali mendapatkan kepercayaan masyarakat (Debes, 2021). Persaingan ketat pada setiap awal tahun ajaran baru dalam mendapatkan peserta didik, dapat mencapai target. Pada saat menghadapi krisis institusi/lembaga pendidikan sudah pasti akan menggunakan peran *Public Relations* sekolah dengan optimal. *Public Relations* sekolah adalah ujung tombak keberhasilan penanganan dan penyelesaian krisis bagi sebuah institusi/lembaga. Penanganan komunikasi krisis ini ditunjang oleh tujuan umum *Public Relations* yaitu mengupayakan, menjaga serta meningkatkan citra institusi/lembaga pendidikan kepada masyarakat dan para stakeholder. Humas sekolah berperan pula dalam memperbaiki citra institusi/lembaga pendidikan pada saat citra sekolah mengalami gangguan ataupun penurunan. Pada penelitian ini diungkapkan Manajemen Krisis yang dilakukan oleh Humas SMA YPHB dalam upaya mempertahankan dan meningkatkan citra sekolah yang diterapkan di SMA YPHB, dalam mengatasi berita-berita di sosial media maupun mass media yang terkait dengan peserta didik SMA YPHB.

## METODE

Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode penelitian dengan pendekatan secara kualitatif yang bersifat deskriptif (Creswell, 2014). Penelitian ini dilakukan di SMA YPHB Bogor. Data penelitian diperoleh dengan melakukan wawancara mendalam dengan perwakilan dari, anggota yayasan, kepala sekolah, dan wakil kepala sekolah bidang Humas, dan tim koordinasi. Data sekunder diperoleh dari studi pustaka pada buku, jurnal, penelitian penelitian terdahulu, portal berita online yang berkaitan dengan berita SMA YPHB, dan media sosial. Analisis data terdiri dari tiga komponen yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan data. Validitas data menggunakan triangulasi sumber, yaitu menganalisa jawaban subjek dengan meneliti sumber data lainnya yang tersedia.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Komunikasi krisis pada tahap pra krisis

Humas SMA YPHB mengaplikasikan tiga rangkaian kegiatan persiapan menghadapi krisis yang dilakukan pada tahap pra krisis. Kegiatan pra krisis tersebut yaitu *signal detection, prevention dan preparation*. Pada tahap *substage signal detection*, Humas SMA YPHB mengidentifikasi dan *crosscheck* validitas data terhadap informasi penyebab awal isu tawuran yang kemudian berubah menjadi krisis, yakni pemberitaan di media lokal, unggahan mengenai tawuran, serta berita berita disosial media. Humas SMA YPHB mencari informasi dari media media lain kemudian mengevaluasi informasi maupun data yang didapat. Humas SMA YPHB melakukan monitoring isu melalui dua bidang humas pada *substage prevention*, yaitu Bidang Kehumasan dan Bidang Media Sosial. Monitoring dilakukan di media cetak maupun media online. Saat krisis terjadi media sosial dipantau untuk mengetahui perubahan respon publik terhadap kasus tawuran dengan melihat respon warganet dan komentar pada postingan di media baik media cetak maupun media online. Media baik online maupun offline diamati agar dapat memetakan media yang memberitakan SMA YPHB tersering saat krisis terjadi, serta mengecek apakah ada isi pemberitaan yang justru menyudutkan. Monitoring dilakukan untuk memantau perkembangan traffic social media SMA YPHB

Pada tahap *preparation*, SMA YPHB membentuk Tim Koordinasi dengan surat tugas no 421.3/201/SMAYPHB/KP/9/2021. Tugas dan fungsi tim koordinasi adalah menganalisa dan memberikan rekomendasi kebijakan dalam penanganan krisis. Hal hal bersifat teknis seperti mengumpulkan informasi melaksanakan jumpa pers, serta membuat dan menerbitkan rilis menjadi tugas humas. Terdapat dua juru bicara yakni kepala sekolah dan wakil kepala sekolah bagian humas. SMA YPHB membuat design komunikasi krisis yang sudah disepakati oleh Tim, sehingga siapapun yang menjadi juru bicara saat kepala sekolah dan humas berhalangan, memberikan suara yang sama. Dalam data penelitian humas SMA YPHB memiliki *Standard Operasional Procedure* dalam menangani krisis pada saat penanganan kasus tawuran dan membuat *grand design* komunikasi krisis.

### Komunikasi krisis pada tahap krisis

SMA YPHB memberikan respon pertama pada tanggal 8 Oktober 2021. YPHB melakukan press release dengan polsek Bogor Utara. Hal tersebut di pertegas oleh surat informasi yang di keluarkan oleh pihak sekolah yang berisi hasil press conference ungkap perkara dari polres Kota Bogor dengan laporan polisi nomor : LP/B/759/X/2021/SPKT/POLRESTA/BOGOR KOTA/POLDA JAWABARAT. tanggal 6 Oktober 2021, bahwa pelaku utama yang mengakibatkan pelajar SMAN 7 Bogor meninggal adalah bukan pelajar SMA YPHB. Humas memberikan respon dengan mengunggah postingan di media social Instagram smayphbbogor, Facebook smayphb bogor, dan Twitterlyphb234bgr mengenai respon SMA YPHB terhadap kasus tawuran yang mengakibatkan korban jiwa. Humas dan tim memberikan informasi tentang perkembangan penanganan krisis dengan memberikan keterangan yang sama pada mass media. Para wartawan diberikan kesempatan dan kemudahan untuk mendapatkan informasi dengan humas dalam waktu yang bersamaan dan para awak media memberikan kata sepakat untuk menyampaikan bahwa pelaku bukan peserta didik YPHB.

Pada saat krisis tersebut SMA YPHB menggunakan 3 strategi respon krisis yang tepat yaitu *denial, ingratiation dan bolstering*. (1) *Denial*, strategi yang melibatkan penolakan atau pengingkaran dari SMA YPHB terhadap anggapan masyarakat ataupun berita berita yang tersebar di masyarakat dan media yang menyatakan bahwa peserta didik SMA YPHB terlibat dalam tawuran dan bertindak sebagai pelaku. Para siswa yang dijadikan saksi adalah teman pelaku yang pada saat kejadian melintas di jalan tempat kejadian berlangsung, mereka tidak bersalah dan tidak terlibat dalam tawuran. (2) *Ingratiation*, strategi yang melibatkan upaya untuk meningkatkan citra atau simpati organisasi di mata publik untuk membangun hubungan baik atau kepercayaan dengan publik. SMA YPHB tetap menjaga hubungan baik dengan masyarakat dan pihak pihak terkait agar masyarakat tetap memiliki citra baik terhadap sekolah dengan menjalin kerjasama dengan dinas pendidikan, instansi kepolisian, instansi kesehatan dan pemerintah kota. (3) *Bolstering*, strategi yang melibatkan upaya SMA YPHB untuk memberikan aspek positif atau prestasi sekolah yang. Strategi untuk mengimbangi dan mengurangi dampak negatif dari krisis yang dilakukan SMA YPHB adalah dengan

melakukan berbagai kegiatan untuk meningkatkan bakat dan minat siswa yaitu dengan mengirimkan perwakilan dalam perlombaan akademik maupun non akademik, baik tingkat kota, provinsi maupun tingkat nasional. Perlombaan berbasis IT dilakukan sebagai sarana mengembangkan bakat IT para peserta didik dan meningkatkan citra baik sekolah. Pada saat krisis terjadi SMA YPHB selalu menayangkan kegiatan sekolah secara live dari you tube yang dapat diakses dari kanal YPHB Channel.

#### **Komunikasi krisis pada tahap pasca krisis**

Pada tahap pasca krisis, SMA YPHB melakukan evaluasi secara menyeluruh. Evaluasi terus dilakukan selama krisis terjadi. Pada tahap ini SMA YPHB mengadakan berbagai kegiatan untuk membangun kepedulian pada masyarakat. Program berbentuk Keagamaan berupa siraman rohani berupa pengajian untuk orangtua dan masyarakat yang dilaksanakan secara online dan offline. Pelaksanaan peringatan hari hari besar agama bersama dengan masyarakat. Program *Homestay* yaitu program untuk kelas X yang bertujuan menggali empati dan simpati peserta didik pada masyarakat di kabupaten Bogor. Program YRC yaitu program untuk melatih dan menumbuhkan bakat penelitian para peserta didik. Penelitian ini dilombakan antar kelompok yang berisi lima anggota. Pada akhir kegiatan peserta didik melakukan presentasi hasil karya ilmiah. Humas masih melakukan monitoring isu pada saat *pra crisis* dengan memantau dan memberikan respon pada pengunjung laman dan media sosial yang terkait dengan YPHB.

#### **Media Social yang dilakukan humas SMA YPHB.**

Humas melakukan aktivitas media social yang merupakan informasi seluruh kegiatan yang dilakukan di sekolah untuk publikasi setiap kegiatan, baik berupa kegiatan yang berkaitan dengan kurikuler dan ekstrakurikuler. Humas membuat beberapa whatsapp group dengan fungsi yang berbeda. Whatsapp group Media Informasi yang berisikan informasi program sekolah, Whatsapp group Tim Koordinasi memiliki peran yang penting dalam komunikasi krisis yaitu sebagai wadah untuk menentukan langkah langkah yang diambil dalam menentukan kebijakan sekolah dalam menangani krisis juga sebagai media untuk menyamakan persepsi, penyedia dan pendistribusian informasi sebelum disebar kepada khalayak luas saat krisis.

Selama krisis berlangsung, humas SMA YPHB melakukan kegiatan dalam social media, antara lain melakukan press release bersama dengan pihak kepolisian, melakukan media monitoring pada media sosial, media massa, laman smayphb.sch.id., dan youtube YPHB Channel serta melakukan pendekatan dengan para wartawan. Humas memberikan kesempatan pada media untuk memberikan pertanyaan saat wawancara dengan pihak media sehingga pihak media mendapatkan informasi dengan mudah

#### **KESIMPULAN**

Kesimpulan pertama, teori *Situational Crisis Communication Theory* digunakan dalam penanganan komunikasi krisis pada SMA YPHB dan ditelaah dengan menggunakan pendekatan *three stage approach* yaitu pra krisis, krisis dan pasca krisis. Humas melakukan deteksi krisis pada tahap pra krisis dengan cara mengumpulkan informasi dan mengelompokkan, memahami, melakukan monitoring perkembangan issue, membentuk tim koordinas dan menunjuk *spoke person*. Pada tahap kedua yakni tahap krisis, SMA YPHB merespon krisis dengan terbuka, cepat, dan konsisten dengan menggunakan strategi respon krisis *denial, ingratiation dan bolstering*, sedangkan pada tahap pasca krisis, SMA YPHB melakukan evaluasi komunikasi krisis secara informal dengan melaksanakan program *Homestay* yaitu program sekolah untuk menggali simpati dan empati peserta didik terhadap masyarakat yang berada di kabupaten Bogor.

Kesimpulan kedua penggunaan media social yang dilakukan humas SMA YPHB dalam menangani kasus tawuran yang mengakibatkan korban jiwa sudah cukup baik. Penyempurnaan pada kegiatan setelah melewati masa krisis tetap dilakukan. Penyempurnaan yang perlu dilakukan adalah menyampaikan informasi kepada masyarakat bahwa krisis telah berlalu namun Humas tetap membuat rancangan komunikasi krisis berdasarkan respon analisis media sosial dan antisipasi jika terjadi krisis berikutnya.

#### **REFERENSI**

- Apriananta, Y. J., & Wijaya, L. S. (2018). Penggunaan Website Dan Media Sosial Dalam Membangun Citra Positif Perguruan Tinggi. *Jurnal Komunikatif*, 7(2), 187–209. <https://doi.org/10.33508/Jk.V7i2.1750>
- Coombs, W. T. (2010). Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, And Responding. *Ieee Transactions On Professional Communication*, 52(2).
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan Mixed*. .
- David, G., & Chiciudean, I. (2013). Considerations On Using The Situational Crisis Communication Theory In The Crisis Communication Planning Activities Of Romanian Armed Forces' Information And Public Relations Structures. *Journal Of Defense Resources Management*, 4(1).
- Debes, G. (2021). Teachers' Perception Of Crisis Management In Schools. *International Online Journal Of Education And Teaching*, 8(2).

- Efferi, A. (2019). Manajemen Strategik Rekrutmen Peserta Didik Baru Di Ma Nahdlotul Muslimin Undaan Kudus. *Edukasia : Jurnal Penelitian Pendidikan Islam*, 14(1). <https://doi.org/10.21043/edukasia.V14i1.4844>
- Fink, S. (2005). *Crisis Management Planning For The Inevitable*.
- Firsan, N. (2011). *Crisis Public Relations*.
- Kartono, K. (1998). *Kenakalan Remaja*.
- Kusumastuti, D. (2017). *Strategi Pelayanan Publik Melalui Implementasi Sistem Manajemen Mutu*.
- Makdin, D., Pratama, H. R., Damayanti, D., & Noviana, A. (2023). *Elaborasi Komunikasi Krisis Polri: Analisis Penanganan Kasus Penembakan Brigadir J Menggunakan Situational Crisis Communication Theory*.
- Nur'aini, D. (2023). *Komunikasi Krisis Universitas Sebelas Maret Dalam Menangani Kasus Pendidikan Dan Latihan Dasar Resimen Mahasiswa*.
- Putri, A. W., Jk, S., & Rahmanto, A. N. (2019). Komunikasi Krisis Kementerian Pertanian Pada Kasus Penggerebekan Gudang Beras Pt Ibu (Analisis Isi Kualitatif Menggunakan Situational Crisis Communication Theory). *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 23(1). <https://doi.org/10.31445/jskm.2019.1765>
- Rohmah, S., Wahyudi, W., & Pamungkas, F. (2020). Pengelolaan Penerimaan Peserta Didik Baru (Ppdb) Berdasarkan Sistem Zonasi Di Smp Negeri 1 Mlonggo Jepara. *Jawda: Journal Of Islamic Education Management*, 1(1), 25. <https://doi.org/10.21580/jawda.V1i1.2020.6704>
- Studi Diii Komputerasi Perkantoran Dan Kesekretariatan, P. (2019). *Pemanfaatan Media Sosial Dalam Membangun Citra Institut Bisnis Dan Informatika Stikom Surabaya*.
- Suparmo, L. (2018). *Manajemen Krisis, Isu, Dan Risiko Dalam Komunikasi*.