

ABSTRAK

Muhammad Rezky Widira. 10821631.

Strategi Komunikasi Krisis SMKN 1 Cibinong dalam Menangani Isu Penahanan Ijazah Siswa

Kata Kunci: Krisis, Strategi Komunikasi Krisis, Situational Crisis Communication Theory, SCCT, Isu
(xiii + 77 + Lampiran)

Komunikasi krisis adalah upaya organisasi menyampaikan informasi cepat, akurat, dan empatik untuk mengelola persepsi publik dan meminimalkan dampak pada reputasi saat terjadi insiden. Tujuannya untuk meredam kebingungan, menjaga kepercayaan publik, dan memfasilitasi pemulihan fungsi institusi. Penelitian ini mengkaji strategi komunikasi krisis SMKN 1 Cibinong dalam menangani isu penahanan ijazah siswa. Berlandaskan *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT), analisis menyorot klasifikasi krisis untuk menentukan sumber masalah, pilihan strategi tanggapan yang diterapkan institusi, serta evaluasi proses pemulihan reputasi. Penelitian memakai pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi lapangan, wawancara mendalam dengan pihak sekolah, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan secara tematik mengikuti model Miles & Huberman (reduksi, penyajian, verifikasi) dan divalidasi melalui triangulasi sumber dan metode. Hasil menunjukkan bahwa masalah muncul terutama akibat miskomunikasi administratif. Respons sekolah cepat berupa pernyataan resmi, klarifikasi di *website* dan media sosial, koordinasi internal, serta pertemuan dengan orang tua dan alumni. Langkah-langkah tersebut efektif meredam kebingungan dan membantu pemulihan reputasi secara bertahap, walau prosesnya memerlukan waktu dan keterlibatan banyak pihak. Penelitian ini menambah wawasan mengenai penerapan SCCT pada institusi pendidikan dan memperjelas dinamika komunikasi krisis dalam konteks sekolah.

Daftar Pustaka (2006-2024)