



ANALISIS UPAYA PENANGANAN KRISIS MELALUI MEDIA RELATIONS  
(Studi Kasus Pada Karamnya Kapal Wisata Ke Pulau Angso Duo Kota Pariaman)

Oleh

Jecki Andre Saputra<sup>1)</sup>, Emeraldy Chatra<sup>2)</sup> & Asmawi<sup>3)</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program studi Magister Komunikasi FISIP Universitas Andalas Padang

Email: [andre.kren1@gmail.com](mailto:andre.kren1@gmail.com)

Abstract

The shipwreck accident in Kota Pariaman has damaged the reputation of tourism in Kota Pariaman. A tourist boat in Pariaman City experienced an incident, namely a shipwreck on its way from Gandoriah Beach to Angso Duo Island on October 26, 2019. This incident occurred in the afternoon which resulted in one critical passenger and another passenger died. According to one of the survivors, the ship sank after being hit by high waves. In addition, the ship is suspected of exceeding capacity. Qualitative descriptive research method is a type of research aimed at describing a phenomenon that occurs without manipulation or engineering so that the data presented is in accordance with the actual conditions. The research was carried out by focusing on the shipwreck that went to the tourist attraction of the island of Angso duo, Pariaman City on October 26, 2019 and using several data collection methods. In handling this crisis, Kota Pariaman Government collaborates with all stakeholders, including the media. After the crisis was resolved, the Pariaman City Government together with the media informed the public about the repairs that had been made and the reopening of the tour boat operations to the island of Angso Duo, Kota Pariaman.

**Kata Kunci: Krisis Melalui Media Relations & Pulau Angso Duo Kota Pariaman**

**PENDAHULUAN**

Kota Pariaman merupakan salah satu daerah di Provinsi Sumatera Barat yang berbatasan langsung dengan Samudera Indonesia di sebelah barat. Kondisi geografis ini memberikan keuntungan tersendiri bagi Kota Pariaman. Kota Pariaman memiliki garis pantai sepanjang 12 km dan beberapa gugusan pulau yang indah. Pemerintah Kota Pariaman menjadikan pariwisata sebagai sektor utama dalam pembangunan di Kota Pariaman.

Dalam beberapa tahun terakhir, Kota Pariaman telah melakukan pembangunan dan pembenahan di setiap tempat-tempat wisata yang ada di Kota Pariaman. Kawasan yang dulunya kumuh dan tidak tertata rapi telah diperbaiki dan dibuat semenarik mungkin dalam usaha meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan ke Kota Pariaman. Selain tempat wisata yang menarik, Pemerintah Kota Pariaman telah menyediakan spot-spot yang instagramable yang digemari oleh masyarakat

saat ini, beberapa diantaranya yaitu tugu ASEAN Youth Park dan Pulau Angso Duo.

**Gambar 1. Tugu ASEAN Youth Park dan Pulau Angso Duo**



Sumber:

<https://www.ayokepariaman.id/2018/11/12/2-spot-fotoinstagramable-di-pariaman/>

Dengan berbagai pembenahan yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kota Pariaman terbukti telah meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan ke Kota Pariaman. Menurut data



yang dilansir oleh Pemerintah Kota Pariaman, jumlah kunjungan wisatawan ke Kota Pariaman mengalami peningkatan dalam periode 5 (lima) tahun terakhir. Pada akhir tahun 2017 lalu jumlah kunjungan wisatawan meningkat menjadi 3 juta orang lebih atau meningkat lebih dari 390 persen.

(<https://pariamankota.go.id/berita/lakukan-percepatan-pariwisata-pemko-pariaman-gelar-fgd> diakses pada 19 September 2020 jam 11.44 wib) Tentunya dengan adanya peningkatan jumlah kunjungan wisatawan ke Kota Pariaman dapat memberikan dampak positif terhadap berbagai sektor, baik sektor perdagangan, hotel, restoran, jasa maupun usaha pariwisata.

Namun sebuah kecelakaan kapal karam di Kota Pariaman telah merusak reputasi pariwisata di Kota Pariaman. Sebuah kapal wisata di Kota Pariaman mengalami insiden yaitu kapal karam dalam perjalanan dari Pantai Gandoriah menuju ke Pulau Angso Duo pada 26 Oktober 2019 lalu. Insiden ini terjadi pada sore hari yang mengakibatkan satu orang penumpang kritis dan satu orang penumpang lainnya tewas. Menurut salah satu penumpang yang selamat, kapal karam setelah dihantam gelombang tinggi. Selain itu kapal diduga melebihi kapasitas. (<https://www.suara.com/news/2019/10/26/233421/penumpang-kapal-yang-tenggelam-dipulau-angso-duo-sebut-ada-kebocoran> diakses pada 19 September 2020 jam 12.46 wib)

Berita tentang kapal karam ini tersebar dengan sangat cepat. Hanya dalam hitungan beberapa jam, berita tentang insiden ini diketahui oleh masyarakat baik di dalam maupun luar Kota Pariaman. Keberadaan internet telah benar-benar menghilangkan batas jarak dan waktu. Setiap orang dapat mengakses berita ataupun informasi kapan saja dan dimana saja ia berada. Sejumlah media online telah merilis berita tentang kapal karam ini seperti okezone.com, covesia.com, republik.co.id, inews, kompas.com dan tribunnews.com. Beberapa media online ini juga memiliki stasiun televisi dan memunculkan berita ini di

stasiun televisi mereka seperti inews. Informasi ini telah diketahui oleh banyak pihak yang pada akhirnya menimbulkan sentimen dan opini negatif dari masyarakat tentang pemerintah Kota Pariaman. Pemerintah Kota Pariaman dinilai kurang cakap dan terkesan lalai dalam mengawasi kapal-kapal wisata yang ada di Kota Pariaman. Agenda wisata yang seharusnya memberikan kenyamanan ternyata berujung malapetaka.

Pemerintah Kota Pariaman memutuskan untuk menutup sementara kawasan wisata pulau serta perjalanan wisata ke pulau-pulau di Kota Pariaman. Hal ini berdampak besar bagi kehidupan sebagian masyarakat di Kota Pariaman yang menggantungkan hidupnya dari pariwisata ke pulau. Salah satunya adalah Sal Kumis yang terpaksa menjadi juru parkir karena kehilangan pekerjaan dengan ditutupnya kawasan wisata ke pulau Angso Duo (<https://www.tribunnews.com/regional/2019/11/04/wisata-pulau-angso-duo-pariaman-ditutupbegini-nasib-nahkoda-setelah-peristiwa-maut-kapal-terbalik>). Ia berharap agar kawasan wisata pulau di Kota Pariaman dapat segera dibuka kembali.

Satu bulan kemudian, wisata ke pulau Angso Duo kembali dilakukan setelah Pemerintah Kota Pariaman melakukan perbaikan dalam sistem administrasi serta memeriksa kapal dan perlengkapan keselamatannya agar sesuai dengan standar prosedur operasional (SOP) kapal wisata (<https://sumbar.antaranews.com/berita/309575/sempat-ditutup-sebulan-wisata-pulau-angso-duo-kembali-dibuka>). Hal ini dilakukan dalam upaya memberikan keamanan dan kenyamanan para wisatawan yang berkunjung ke Kota Pariaman khususnya ke pulau-pulau di Kota Pariaman. Berita tentang pembukaan wisata ke pulau ini muncul disejumlah media baik cetak, elektronik maupun online. Pada tahap inilah krisis tentang pengelolaan pariwisata ke pulau di Kota Pariaman berakhir. Hal ini dibuktikan dengan mulai banyaknya wisatawan yang melakukan perjalanan ke pulau

<http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/MBI>



dengan menyewa kapal resmi sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Kota Pariaman.

Krisis tidak dapat dihindari karena ia dapat terjadi secara tiba-tiba baik dalam skala kecil ataupun besar. Ketika krisis berlangsung, publik organisasi tersebut berusaha untuk mencari tahu atas apa yang sebenarnya terjadi. Jika dahulu, informasi tentang sebuah peristiwa baru dapat diketahui oleh khalayak ramai keesokan harinya, pada saat sekarang ini hanya dalam hitungan detik khalayak sudah dapat mengakses sebuah informasi. Menurut Holtz (2002; 312) kecepatan internet telah mengubah hampir semua aspek hubungan masyarakat, tetapi tidak ada yang lebih dramatis daripada bagaimana suatu organisasi menghadapi krisis. Apakah krisis itu muncul secara online atau jenis krisis yang dapat menimpa perusahaan atau organisasi manapun pada hari-hari sebelum internet ada. Internet telah memperumit pekerjaan praktisi hubungan masyarakat dengan tugas meminimalkan kerusakan.

Komunikasi memegang peranan penting dalam hal ini. Oleh karena itu, keberadaan public relation atau humas dalam sebuah organisasi sangat diperlukan dalam penanganan krisis. Penanganan krisis yang baik dapat menjadi suatu hal yang positif bagi sebuah organisasi. Namun jika krisis ditangani dengan cara yang buruk atau tidak sesuai dengan harapan maka hal ini akan memperburuk situasi dan menjatuhkan reputasi organisasi tersebut.

Untuk mencapai khalayak yang ramai dan beragam tentunya kehadiran media baik cetak, elektronik maupun online sangatlah dibutuhkan. Perkembangan media yang begitu pesat membuat organisasi harus memilih dan memutuskan media yang sesuai dan dapat menjangkau khalayak yang mereka inginkan. Sebagian masyarakat menganggap bahwa informasi yang disampaikan oleh media massa lebih kredibel daripada media pemerintah terutama ketika terjadi krisis di pemerintahan. Media massa juga terbukti mampu

mempengaruhi pola pikir dan perilaku masyarakat. Oleh karena itu, media massa dapat dijadikan sebagai sarana untuk menyampaikan pesan atau aspirasi dari berbagai pihak baik pemerintah, swasta maupun masyarakat.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk menganalisis upaya penanganan krisis melalui media relations.

## LANDASAN TEORI

Menurut Barton (dalam Prayudi, 2012; 241) merupakan suatu kejadian besar dan tidak terduga yang memiliki potensi untuk berdampak negatif maupun positif yang dapat saja menghancurkan organisasi dan karyawan, produk, jasa, kondisi keuangan dan reputasi. Fink (dalam Prayudi, 2012; 242) juga mengemukakan bahwa krisis merupakan keadaan yang tidak stabil dimana perubahan yang cukup menentukan dan mengancam, baik perubahan yang tidak diharapkan ataupun perubahan yang diharapkan akan memberikan hasil yang lebih baik.

Jika dilihat dari bagaimana krisis terjadi, Holtz (2002; 314) membagi krisis kedalam empat jenis yaitu: 1. Krisis meteor. Krisis meteor adalah krisis yang jatuh secara tak terduga dari langit dan menyebabkan kerusakan signifikan. Anda tidak dapat mengantisipasi krisis meteor, tetapi ketika seseorang terkena, itu bisa tampak tidak masuk akal, acak, dan mengerikan. Paling sering, perusahaan yang menderita krisis meteor adalah korban; tidak ada organisasi yang mengundang bencana ini. 2. Krisis predator. Dalam krisis predator, seseorang keluar untuk membahayakan perusahaan. Namun, meskipun perusahaan menjadi sasaran skema pihak ketiga ini, perusahaan biasanya bukan korban. Krisis semacam ini sering terjadi ketika seseorang membocorkan informasi tentang sesuatu yang dilakukan perusahaan yang diketahui salah. 3. Krisis hancur (breakdown). Krisis hancur terjadi ketika perusahaan gagal melakukan atau menempatkan sesuatu dengan semestinya. Ini sering kali merupakan jenis krisis yang paling sulit ditangani, karena perusahaan yang



menyebabkan krisis dengan sendirinya. Hal ini dapat terjadi ketika sebuah perusahaan yang menempatkan karyawan yang baru direkrut ke dalam pekerjaan berbahaya sebelum karyawan tersebut menerima pelatihan yang memadai. Jika karyawan itu gagal memantau ukuran tertentu karena dia tidak pernah menerima pelatihan yang diperlukan, dan bahwa kegagalan itu menghasilkan ledakan yang menghancurkan, karyawan itu tidak bisa disalahkan. Itu adalah kesalahan perusahaan. 4. Krisis morphing (peralihan). Tentu saja, krisis yang dimulai satu arah tidak selalu berakhir dengan jenis krisis yang sama. Krisis predator dapat dengan mudah menjadi krisis breakdown karena perhatian publik bergeser dari predator dan menuju kesalahan yang dirasakan perusahaan.

Bradford dan Garret (Huang, 2006; 181-182) mengemukakan empat kemungkinan komunikasi respon yang dilakukan perusahaan selama krisis, yaitu: a. Penolakan (Denials). Pernyataan yang menyangkal terjadinya peristiwa yang dipertanyakan atau yang menyangkal bahwa organisasi yang dituduh adalah penyebab peristiwa tersebut. b. Alasan (Excuses). Pernyataan yang menyatakan bahwa organisasi yang dituduh tidak boleh dianggap bertanggung jawab atas terjadinya dan/atau dampak dari peristiwa yang dipertanyakan karena faktor-faktor tertentu membatasi kontrol organisasi terhadap kejadian dan/atau dampak dari peristiwa tersebut. c. Pembeneran (Justifications). Pernyataan yang menyatakan bahwa meskipun organisasi yang dituduh bertanggung jawab atas peristiwa yang dipertanyakan, standar yang digunakan oleh penuduh untuk mengevaluasi dampak dari peristiwa yang dipertanyakan itu tidak tepat atau tidak berdasar. d. Konsesi (Concessions). Pernyataan yang menyetujui bahwa peristiwa yang dipertanyakan memang terjadi, bahwa organisasi yang dituduh menyebabkan peristiwa tersebut, bahwa organisasi yang dituduh memiliki kendali atas kejadian dan/atau dampak dari peristiwa tersebut, dan bahwa standar evaluatif yang digunakan oleh para penuduh

sudah tepat.

Media Relations Menurut (Jefkins, 2000:98) media relations adalah usaha untuk mencapai publikasi atau penyiaran yang maksimum atas suatu pesan atau informasi humas dalam rangka menciptakan pengetahuan dan pemahaman bagi khalayak dari organisasi atau perusahaan yang bersangkutan. Sementara itu, Black dan Sharpe (dalam Andjani, 2009) menjelaskan media relations lebih kepada hubungan antara organisasi dengan media baik pers, radio dan televisi secara dua arah atau dua pihak. Dengan kata lain, media relations tidak hanya terkait dengan kepentingan sepihak, organisasi atau media massa saja, melainkan kedua pihak memiliki kepentingan yang sama. Kondisi ini akan membuat hubungan kerjasama menjadi hubungan yang sama-sama menguntungkan bagi kedua belah pihak. Melalui aktifitas media relations, maka hubungan antara organisasi dengan media diharapkan akan lebih baik dan positif sehingga manfaat dari aktifitas media relations tersebut dapat dirasakan oleh kedua belah pihak. Manfaat media relations antara lain adalah:

(1) membangun pemahaman mengenai tugas, dan tanggung jawab organisasi dan media massa, (2) membangun kepercayaan timbal balik dengan prinsip saling menghormati dan menghargai, kejujuran serta kepercayaan, (3) penyampaian/ perolehan informasi yang akurat, jujur dan mampu memberikan pencerahan bagi publik (Andjani, 2009). Sebagai perwakilan organisasi dan pihak yang berhubungan langsung dengan media, public relations memiliki beberapa peran. Menurut Lesly (dalam Anjani, 2009) public relations atau humas memiliki peran sebagai interpreter, lubricants dan communicator. Public relations harus mampu menginterpretasikan dinamika dan kebutuhan serta perilaku publik terhadap manajemen dan sebaliknya. Organisasi harus tanggap dan peka dengan berbagai perubahan yang mungkin berdampak negatif terhadap organisasi. Untuk itu diperlukan antisipasi terhadap perubahan dengan melakukan monitoring dan evaluasi oleh praktisi public



relations. Dalam perannya sebagai lubricants (pelumas atau pelicin), public relations harus mampu menciptakan hubungan media yang harmonis dan efisien (harmonious and efficient media communication and relationship) sehingga dapat mencegah timbulnya friksi dalam hubungan dengan media. Peran yang ketiga adalah melakukan tindakan komunikasi dengan tujuan untuk mencapai saling pengertian dan membangun reputasi organisasi.

Secara umum, media massa yang digunakan oleh public relations memiliki beberapa fungsi yaitu: 1. Fungsi menyiarkan informasi (to inform) yang berkaitan dengan peristiwa, gagasan, atau pikiran orang lain, apa yang dilakukan orang lain, apa yang dikatakan orang lain atau special event. Pesan yang informatif adalah pesan yang bersifat baru (aktual) berupa data, gambar, fakta, opini dan komentar yang memberikan pemahaman baru/penambahan wawasan terhadap sesuatu. 2. Fungsi mendidik (to educate) adalah dengan menyampaikan pengetahuan dalam bentuk tajuk, artikel, laporan khusus atau cerita yang memiliki misi pendidikan. Fungsi ini dapat berlangsung apabila pesannya dapat menambah pengetahuan (intelektual), pembentukan watak, penambahan ketrampilan/kemahiran bagi khalayaknya serta mampu memecahkan permasalahan yang dihadapi masyarakat. 3. Fungsi menghibur (to entertain) dapat tercipta yakni dengan memberikan pesan yang bisa menghilangkan ketegangan pikiran masyarakat dalam bentuk berita, cerita pendek, cerita bersambung, cerita bergambar, sinetron, drama, musik, tari dan lainnya. Berfungsi menghibur apabila khalayak bisa terhibur atau dapat mengurangi ketegangan, kelelahan dan bisa lebih santai. 4. Fungsi mempengaruhi (to influence) pendapat, pikiran, dan bahkan perilaku masyarakat. Fungsi ini merupakan hal paling penting dalam kehidupan masyarakat. Media yang memiliki kemandirian akan mampu bersuara atau berpendapat, dan bebas melakukan pengawasan sosial (social control).

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini adalah metode kualitatif dengan model pendekatan studi kasus. Studi kasus (case study) adalah sebuah model yang memfokuskan eksplorasi "sistem terbatas" (bounded system) atas satu kasus khusus ataupun pada sebagian kasus secara terperinci dengan penggalian data secara mendalam. Beragam sumber informasi yang kaya akan konteks dilakukan untuk penggalian data menggunakan. Metode penelitian deskriptif kualitatif sebagai jenis penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan suatu fenomena yang terjadi tanpa dilakukan manipulasi ataupun rekayasa sehingga data yang disajikan sesuai dengan kondisi sesungguhnya (Sukadimanta, 2011: 73). Penelitian dilakukan dengan berfokus pada Kecelakaan karamnya kapal yang menuju obyek wisata pulau angso duo kota pariaman pada 26 Oktober 2019 lalu dan menggunakan beberapa metode pengumpulan data.

Adapun di antaranya melalui metode pengamatan/observasi, wawancara, penelusuran dokumen, penelusuran berita media cetak lokal, dan penelusuran data online. Kemudian, data yang telah berhasil dikumpulkan oleh peneliti dianalisis dengan melakukan beberapa tahapan, yakni melakukan reduksi data terlebih dahulu, lalu penyajian data, hingga penarikan kesimpulan dan verifikasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Peristiwa karamnya sebuah kapal wisata di Kota Pariaman menjadi perhatian publik. Bagaimana tidak, peristiwa ini memakan korban satu orang meninggal dunia dan satu orang lainnya terluka. Beberapa media besar baik online maupun elektronik seperti [republika.co.id](http://republika.co.id), [inews.covesia.com](http://inews.covesia.com), [okezone.com](http://okezone.com), [tribunnews.com](http://tribunnews.com), RCTI, SCTV, dan Indosiar memberitakan tentang peristiwa ini beberapa jam setelah kejadian sehingga masyarakat luas dapat dengan cepat mengetahui tentang hal ini. Williams (dalam Koswara, 2014; 114) menyatakan bahwa



jumlah informasi yang dialirkan melalui saluran komunikasi meningkat signifikan selama krisis terjadi. Peningkatan jumlah informasi yang tersebar mengakibatkan informasi tersebut tidak dapat dibendung.

### Gambar 2. Media Elektronik menayangkan peristiwa kapal karam di Kota Pariaman



### Gambar 3. Media Online menayangkan peristiwa kapal karam di Kota Pariaman



Jika merujuk pada jenis krisis yang dikemukakan Holtz (2002; 3014) krisis yang terjadi di Kota Pariaman ini merupakan sebuah krisis meteor. Hal ini dikarenakan terjadi secara tak terduga dan menyebabkan kerusakan signifikan bagi reputasi Pemerintah Kota Pariaman. Menurut Quarantelli (dalam Koswara, 2014; 114), informasi yang berlimpah dan saluran komunikasi mengalami kemacetan dapat mengakibatkan sistem komunikasi gagal dan/atau hilang atau tertundanya informasi yang relevan untuk kelompok stakeholder primer. Krisis semakin berlanjut dengan adanya pernyataan dari kepala Dinas Perhubungan Kota Pariaman bahwa para wisatawan yang pergi ke pulau Angso Duo dengan kapal

tersebut adalah ilegal karena mereka tidak memiliki karcis sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Kota Pariaman. "Jadi bagaimana lagi kami mengawasinya, toh mereka ilegal. Mereka berangkatnya jauh dari pengawasan kami. Sedangkan kami mengawasinya di muara pantai, mereka jauh tentu tidak terawasi merekaini." (<https://covesia.com/archipelago/baca/85449/kadishub-kapal-karam-yang-membawawisatawan-ke-pulau-angso-duo-ilegal>). Dalam hal ini, Kepala Dinas Perhubungan Kota Pariaman sebagai bagian dari Pemerintah Kota Pariaman berusaha untuk memberikan alasan yang dirasa masuk akal meskipun kenyataan alasan yang dikemukakan tersebut malah membuat krisis semakin parah. Seperti yang dikemukakan oleh Bradford dan Garret (dalam Huang, 2006; 182) bahwa memberikan alasan (excuse) merupakan salah satu bentuk komunikasi respon yang dilakukan organisasi selama krisis. Dalam hal ini, organisasi yang dituduh tidak boleh dianggap bertanggung jawab atas terjadinya dan/atau dampak dari peristiwa yang dipertanyakan karena faktor-faktor tertentu membatasi kontrol organisasi terhadap kejadian dan/atau dampak dari peristiwa tersebut. Holtz (2012; 317) mengemukakan bahwa mereka membuat keputusan dan mengambil tindakan yang tidak melayani kepentingan jangka panjang mereka atau kepentingan pemangku kepentingan mereka. Kesalahan ini diperparah oleh beberapa faktor yang harus diperdebatkan oleh perusahaan yang melekat dalam setiap krisis, seperti: kurangnya kredibilitas, penghindaran risiko, dukungan demokratik, peran media, kelompok advokasi, ataupun emosi. Meskipun begitu, Pemerintah Kota Pariaman dalam hal ini Walikota Pariaman bergerak cepat dan turun langsung dengan menindaklanjuti penyebab kecelakaan dan berjanji untuk mengevaluasi, mengawasi dan melakukan pembinaan kepada para pemilik kapal wisata di Kota Pariaman. (<https://nasional.republika.co.id/berita/q01iez320/kecelakaan-kapal-wisata-di-pariaman-1-warga-meninggal-dunia>) Pemerintah Kota

<http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/MBI>



Pariaman juga memutuskan untuk menutup sementara kawasan wisata pulau Angso Duo dan pulau lainnya di Kota Pariaman hingga proses pencarian fakta selesai. Pemerintah Kota Pariaman, dalam hal ini walikota mengakui kecelakaan yang terjadi merupakan bagian tanggungjawab dari Pemerintah Kota Pariaman dalam bentuk konsesi. Seperti yang dikemukakan oleh Bradford dan Garret (dalam Huang, 2006; 182) bahwa konsesi merupakan pernyataan yang menyetujui bahwa peristiwa yang dipertanyakan memang terjadi, bahwa organisasi yang dituduh menyebabkan peristiwa tersebut, organisasi yang dituduh memiliki kendali atas kejadian dan/atau dampak dari peristiwa tersebut, dan bahwa standar evaluatif yang digunakan oleh para penuduh sudah tepat sehingga perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan sehingga diharapkan hal ini tidak terjadi lagi kedepannya. Dalam krisis apa pun, semua keputusan, pernyataan, dan tindakan harus didasarkan pada serangkaian tujuan yang dirancang pada akhirnya untuk mencapai tujuan menyeluruh untuk selamat dari krisis. Tujuan-tujuan ini meliputi: (1) mempresentasikan dan pertahankan citra positif organisasi, (2) memberikan informasi yang tepat waktu, akurat, dan terkini kepada pihak yang berkepentingan, (3) tetap dapat diakses oleh konstituen utama, (4) memantau semua saluran komunikasi untuk mengidentifikasi dan menangani pesan yang tidak akurat atau menyesatkan, (5) mempertahankan dukungan dari audiens konstituen utama perusahaan. Setelah ditutup selama lebih kurang satu bulan, Pemerintah Kota Pariaman membuka kembali perjalanan ke pulau dengan menggunakan kapal wisata. Dinas Kominfo sebagai public relations Pemerintah Kota Pariaman telah menjalin hubungan yang sangat baik dengan pihak media sebelum peristiwa ini terjadi. Media relations yang sangat baik ini telah mempermudah kerja public relations. Informasi tentang pembukaan kembali wisata ke Pulau Angso Duo Pariaman telah diterbitkan di berbagai media massa baik cetak, elektronik maupun online.

<http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/MBI>  
Open Journal Systems

### Gambar 3. Media Online memberikan informasi tentang dibukanya kembali wisata ke Pulau Angso Duo Kota Pariaman



Dalam hal ini, media massa telah menjalankan fungsinya dalam menyiarkan informasi (to inform) yang berkaitan dengan peristiwa, gagasan, atau pikiran orang lain, apa yang dilakukan orang lain, apa yang dikatakan orang lain atau special event. Pesan yang dimunculkan bersifat informatif, dan baru (aktual). Informasi ini telah mendorong para wisatawan untuk datang kembali berkunjung ke Kota Pariaman khususnya ke Pulau Angso Duo.

### PENUTUP Kesimpulan

Krisis kapal karam yang terjadi di Kota Pariaman berdampak besar bagi daerah tersebut. upaya penyelesaian krisis harus cepat dilakukan. Upaya penanganan krisis yang baik dan tepat akan memberikan dampak positif bagi sebuah organisasi. dalam menangani krisis yang terjadi Pemerintah Kota Pariaman telah melakukan tindakan yang tepat yakni dengan melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap pola pengelolaan dan pengawasan kapal wisata di Kota Pariaman. Bentuk komunikasi respon yang tepat juga telah diperlihatkan oleh Pemerintah Kota Pariaman yaitu consession. Dengan menyatakan bahwa peristiwa kapal wisata karam di Kota Pariaman benar-benar terjadi dan peristiwa ini memberikan kesadaran bagi Pemerintah Kota Pariaman agar lebih hati-hati dan tegas dalam mengawasi operasional



kapal wisata ke pulau Angso Duo sehingga hal ini tidak akan terulang lagi. Dalam penanganan krisis ini, Pemerintah Kota Pariaman menggandeng seluruh stakeholder termasuk pihak media. Setelah krisis dapat diselesaikan, Pemerintah Kota Pariaman bersama dengan media menginformasikan kepada masyarakat luas tentang perbaikan yang telah dilakukan dan pembukaan kembali operasional kapal wisata ke pulau Angso Duo Kota Pariaman.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Holtz, Shel. 2002. Public Relations On The Net, Second Edition. New York: AMAKOM
- [2] Jefkins, Frank. 2000. Public Relations, Jakarta, Erlangga.
- [3] Prayudi. 2012. Public Relations Stratejik. Cet 1. Yogyakarta: CV. Pandan Mas.
- [4] Sukmadinata, Nana Syaodih. (2011). Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: PT.
- [5] Andjani, Made Dwi. 2009. Media Relations Sebagai Upaya Pembentuk Reputasi Organisasi. Jurnal Majalah Ilmiah Sultan Agung. Vol 45 No.119 Sept-Nov 2009. <http://jurnal.unissula.ac.id/index.php/majalahilmiahsultanagung/article/view/20>
- [6] Huang, Yi Hui. 2006. Crisis Situations, Communication Strategies, and Media Coverage. Journal Communication Research Volume 33 Number 3 June 2006. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0093650206287077>
- [7] Koswara, Aang. 2014. Komunikasi Krisis: Analisis Upaya Respon Krisis Teluk Meksiko Dari Perspektif Public Relations. Edutech, Tahun 13, Vol.1, No.1, Februari 2014. <https://ejournal.upi.edu/index.php/edutech/article/view/3224>