

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KORPORASI DI INDONESIA MELAKUKAN MANAJEMEN INTERNET CRISIS POTENTIAL

Oleh : Tri Istining Wardani, Dwi Sudjanarti*)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh faktor-faktor dalam model *Internet Crisis Potential* (ICP) terhadap manajemen ICP dalam perusahaan-perusahaan yang ada di Indonesia. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah metode penelitian survey, melalui pengumpulan data primer yang diperoleh secara langsung dari sumber asli melalui pertanyaan lisan dan tertulis, sedangkan jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanatori/*explanatory research*. Objek Penelitian ini adalah perusahaan-perusahaan di Indonesia yang mengimplementasikan manajemen krisis melalui Internet. Populasi dalam penelitian ini adalah semua karyawan dari Departemen *Information Technology* dan Departemen Komunikasi perusahaan dari berbagai sektor bisnis yang ada di Indonesia. Sampel diambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, Hasilnya menunjukkan persamaan $Y = 4,930 - 0,030X1 + 0,106X2 - 0,337X3 + 0,360X4$. Dengan Adjusted R Square sebesar 0,219%, sedangkan secara parsial Pandangan dan pengalaman mengenai persiapan "dark site" memiliki pengaruh signifikan terhadap Pengelolaan praktik ICP yang baik, sedangkan secara simultan semua independen berpengaruh terhadap Praktik pengelolaan ICP yang baik.

Kata-kata Kunci: *ICP, Crisis Prevention, Crisis Preparation, Dark Site*.

Abstract

This study tries to analyze the factors in the Internet Crisis Potential (ICP) model of ICP management in companies in Indonesia. The research suggestions used are survey research methods, through primary data collection obtained directly from original sources through oral and written questions. While this type of research is explanatory research / explanatory research that explains the causal relationship / causes between the research variables with hypothesis testing. The object of this research is companies in Indonesia that implement crisis management through the Internet. The population in this study are all companies from the Information Technology Department and corporate communication departments from various business sectors in Indonesia. Samples were taken using purposive sampling technique. The result of the equation $Y = 4.930 - 0.030X1 + 0.106X2 - 0.337X3 + 0.360X4$. The result of the Adjusted R Square determination coefficient test is 0.219%, and that partially the views and experiences regarding the preparation of "dark sites" had a significant influence on the management of good ICP practices. Meanwhile, factors that jointly supported towards good ICP Management Practices.

Keywords : *ICP, Crisis Prevention, Crisis Preparation, Dark Site*..

1. Pendahuluan

Komunikasi terkait krisis dan risiko dalam sebuah organisasi telah muncul menjadi topik yang paling banyak dikembangkan dan diterbitkan dalam jurnal hubungan masyarakat (Ki & Khang, 2005). Selama

dekade terakhir, beberapa peneliti hubungan masyarakat telah memberikan arah penelitian yang berharga tentang bagaimana internet membantu dan menghindarkan organisasi dalam komunikasi krisis mereka (Coombs, 2006).

*) Tri Istining Wardani, Dwi Sudjanarti adalah dosen Polinema

Ketika organisasi dilanda krisis, kebutuhan akan informasi memicu banyaknya aliran pertanyaan dari berbagai kelompok orang. Pada saat yang sama, para stakeholders saling menghubungi untuk menyampaikan kemarahan, perdebatan, dan informasi. Krisis dapat dengan mudah menjadi kekacauan, risiko dan ketidakpastian bagi organisasi yang membutuhkan komunikasi yang tepat waktu dan tepat untuk meminimalkan kerusakan reputasi perusahaan dan menjaga kepercayaan publik .

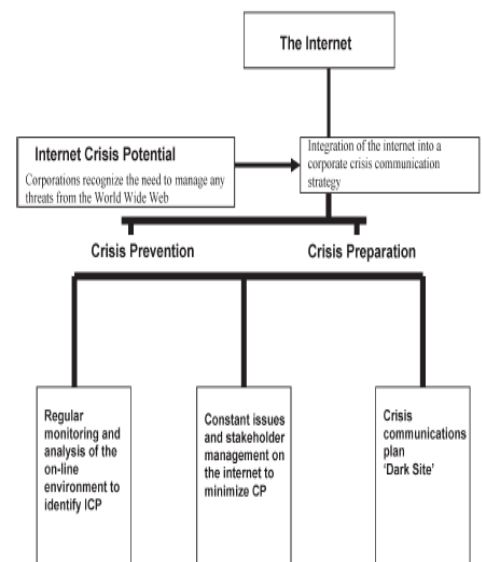
Pada tahun 2016, 34% penduduk di Indonesia aktif sebagai pengguna medsos. Penetrasi pengguna jejaring sosial di negara ini diproyeksikan akan semakin meningkat dengan perkiraan hingga sekitar 43,6% tahun 2021 (www.statista.com). Indonesia juga mencatat 143,26 juta pengguna internet tahun lalu, peningkatan 7,9% dari tahun 2016 (APJII). Pemanfaatan internet untuk memfasilitasi komunikasi bisnis dan platform informasi dalam entitas perusahaan telah berkembang sebagai komponen penting dari lingkungan eksternal perusahaan sebagai strategi komunikasi, di sisi lain penelitian terbaru menunjukkan bahwa Internet memberikan potensi krisis, namun demikian, saat ini hanya ada sedikit penelitian tentang penerapan ICP di negara-negara berkembang termasuk Indonesia.

2.Kajian Pustaka

2.1.Model Internet Crisis Potential/ICP

Potensi krisis dalam sebuah organisasi telah meningkat, demikian juga potensi konsekuensi bencana jika krisis tidak ditangani dengan tepat. Persiapan krisis sangat diperlukan karena sebuah perusahaan harus mempersiapkan diri untuk mengatasi peristiwa terburuk yang dapat terjadi pada perusahaan dan produknya. Langkah pertama dalam persiapan krisis di era Internet adalah pengembangan rencana komunikasi krisis Internet.

Kasus lain dalam praktek bisnis menunjukkan bahwa perusahaan dapat tiba-tiba menghadapi krisis yang muncul dari dan diperkuat oleh Internet. Misalnya kasus Shell Corporation, Prosesor Pentium Intel atau Danone Conway, et.all (2007) meringkas model manajemen ICP ditunjukkan pada Gambar 1 di bawah ini.



Gambar 1 : ICP Management Model
Sumber : Conway, et. all, (2007)

2.2. Mengelola Stakeholders

Penting bagi sebuah perusahaan untuk mengidentifikasi bagaimana para keystakeholders memandang korporasi yang mempengaruhi persepsi korporasi dan kinerjanya oleh para stakeholders Menurut Genasi perbedaan utama dalam komunikasi stakeholders di era Internet adalah harapan terhadap tingkat transparansi informasi perusahaan yang lebih tinggi.

2.3. Mengelola Isu

Sebagai bagian dari masalah pencegahan krisis, manajemen mengambil tindakan terhadap sinyal peringatan. Masalah didefinisikan sebagai kesenjangan antara praktik perusahaan dan harapan stakeholders. Ini bisa muncul dari krisis tetapi lebih sering, mereka berkembang menjadi krisis. Model manajemen masalah yang dominan telah ditetapkan oleh Jones dan Chase menggabungkan identifikasi masalah, analisis, perubahan dalam opsi strategis, program aksi dan evaluasi.

2.4. Persiapan Menghadapi Krisis

Penciptaan "dark sites" di samping situs web perusahaan, yaitu sebuah tempat kosong di internet yang dilengkapi lengkap dan menunggu untuk digunakan jika krisis terjadi adalah pendekatan yang efektif yang memungkinkan perusahaan untuk cepat bereaksi terhadap peristiwa krisis dengan menyediakan informasi online. Relasi media sangat penting dalam krisis

karena media dapat membentuk persepsi pemangku kepentingan perusahaan sampai batas tertentu.

3. Metodologi Penelitian

3.1. Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah metode penelitian survey, sedangkan jenis penelitian ini adalah explanatory research yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel penelitian dengan pengujian hipotesa.

3.2. Tempat Penelitian

Penelitian diadakan di Indonesia terhadap perusahaan-perusahaan yang mengimplementasikan manajemen krisis melalui Internet.

3.3. Rancangan Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan konsep yang termuat dalam Model Manajemen Internet Crisis Potential (ICP) yang dirumuskan oleh Conway, et. all, (2007) meliputi: (1) Pengakuan akan kebutuhan untuk mengelola ancaman yang ditimbulkan oleh ICP, (2) Pencegahan Krisis dan (3) Persiapan Krisis dan (4) implementasi ICP dalam organisasi.

3.4. Definisi Operasional dan Variabel

Penelitian ini menggunakan 2 (dua) macam variabel seperti yang disebutkan di bawah ini:

(1) Variabel independen (X), adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab variabel terikat, yaitu :

X1 = Persepsi terhadap kebutuhan untuk mengelola Potensi Krisis Internet

X2 = Persepsi tentang kebutuhan untuk secara teratur memantau dan menganalisis secara online untuk mengidentifikasi potensi ancaman ICP.

X3 = Persepsi tentang kebutuhan yang dirasakan untuk manajemen Pemangku Kepentingan di Internet

X4 = Persepsi tentang pendapat dan pengalaman terkait persiapan "dark sites "

(2) Variabel dependen (Y), adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi hasil. Yaitu : Pengelolaan Implementasi ICP yang baik. Untuk menggali lebih jauh permasalahan dalam setiap faktor yang diteliti pada masing-masing variabel X maupun Y, maka variabel-variabel tersebut diatas diturunkan menjadi beberapa indikator seperti terlihat. Turunan variabel X1, X2, X3 dan X4 terhadap masing-masing indikatornya diadopsi dari penelitian Conway et al. (2007), sedangkan turunan indikator dari variabel Y diadopsi dari penelitian Berge dan Laurence & Blakstad

3.5. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan dari Departemen Information Technology dan Departemen Komunikasi perusahaan dari berbagai sektor bisnis yang ada di Indonesia. Sampel diambil dengan menggunakan teknik purposive sampling, dengan kriteria memiliki pengalaman mengelola krisis yang terjadi dalam perusahaan melalui

internet. Sampel dipilih melalui sumber publikasi online yang memuat perusahaan-perusahaan yang pernah memiliki kasus atau krisis dan dipublikasikan secara online di internet.

3.6. Metode Pengumpulan Data

Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner pada periode April - Agustus 2019. Metode ini memberikan keuntungan dalam hal waktu, biaya, dan tenaga. Serta mempertimbangkan tingkat anonimitas yang lebih tinggi untuk memperoleh informasi yang sensitif. Kuesioner dikirim ke 125 kontak, namun yang mengembalikan adalah 75 responden.

(1) Persepsi tentang kebutuhan untuk mengelola ancaman yang ditimbulkan melalui ICP

(2) Elemen elemen Persiapan dan Pencegahan Krisis:

a. Persepsi tentang kebutuhan untuk secara teratur memantau dan menganalisis secara online untuk mengidentifikasi potensi ancaman ICP.

b. Persepsi tentang kebutuhan yang dirasakan untuk manajemen stakeholders melalui Internet.

c. Persepsi tentang pendapat dan pengalaman tentang persiapan "dark site".

(3) Pengelolaan Implementasi ICP yang baik.

4. Hasil Penelitian dan Bahasan

4.1. Hasil Penelitian

a. Deskripsi Hasil Penelitian

Responden adalah 75 orang karyawan dari Departemen Teknologi Informasi dan departemen Komunikasi, mewakili beberapa perusahaan dari berbagai sektor bisnis. yang dipilih berdasarkan pengalamannya mengelola krisis yang muncul melalui internet.

b. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Perhitungan melalui Product Moment diketahui $r_{tabel} = 0,2257$. Dari r_{output} pada Tabel 4 ditemukan bahwa semua r_{output} positif, juga $r_{output} > r_{tabel}$. Maka disimpulkan bahwa semua variabel yang diuji adalah valid.

Dari perhitungan diperoleh data bahwa $r_{tabel} = 0,1901$. Dari r_{output} yang ditunjukkan pada Tabel 5 sebesar $0,568 > r_{tabel}$. Maka, dapat disimpulkan bahwa variabel yang diuji adalah reliabel.

c. Uji Asumsi Klasik

Untuk melihat keakuratan regresi dari X terhadap Y:

1. Uji Normalitas

Bahwa titik-titik tersebar di sekitar garis dan mengikuti garis diagonal, yang berarti nilai residu telah terdistribusi secara normal.

2 Uji Heterokedstisitas

Sementara itu, titik-titik yang terbentuk pada diagram sebar tidak membentuk pola tertentu dan menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, karena itu dapat disimpulkan bahwa model regresi bebas dari heterokedstisitas atau

dengan kata lain model regresi yang homokedstisitas.

3 Uji Multikolinieritas

Bahwa nilai variance inflation factor (VIF) dari masing-masing variabel adalah < 10 , yaitu $X_1 = 1,069$, $X_2 = 1,426$, $X_3 = 1,252$ dan $X_4 = 1,235$. Sedangkan nilai Nilai Toleransi masing-masing variabel adalah $> 0,1$ dengan perincian $X_1 = 0,936$, $X_2 = 0,701$, $X_3 = 0,799$ dan $X_4 = 0,810$. Karena itu, dapat dikatakan antara variabel independen tidak memiliki masalah multikolinearitas.

4 Uji Autokorelasi

Dari hasil perhitungan nilai DW yang dihasilkan dari model regresi adalah 1,575. Sedangkan dari tabel DW dengan signifikansi 0,05 dan jumlah data ($n = 75$, dan $k = 4$ (k adalah jumlah variabel bebas) diperoleh nilai $dL = 1,4778$ dan $dU = 1,769$. Karena nilai DW (1,575) berada di wilayah antara dL dan dU ($1,4778 < 1,575 < 1,769$), hal ini tidak dapat diambil kesimpulan yang pasti apakah terdapat autokorelasi atau tidak.

4.2. Pembahasan

Analisis Regresi Berganda

Persamaan dalam regresi linier berganda dengan 4 prediktor adalah sebagai berikut:

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

$$Y' = 4,930 - 0,030X_1 + 0,106X_2 - 0,337X_3 + 0,360X_4$$

Keterangan :

Persamaan regresi di atas dijelaskan sebagai berikut:

a. Konstanta 4,930 :

Nilai ini berarti, jika kebutuhan untuk mengelola ICP (X1), persepsi akan kebutuhan untuk secara teratur memonitor dan menganalisis secara online untuk mengidentifikasi potensi ancaman ICP (X2), persepsi kebutuhan untuk mengelola stakeholders di Internet (X3) dan pandangan dan pengalaman tentang persiapan nilai "dark site" (X4) adalah 0, kemudian dikelola dengan baik praktik ICP (Y) adalah 4,930.

Nilai ini adalah angka konstan yang berarti bahwa jika tidak ada perubahan dalam X1, X2, X3 dan X4 (variabel independen), maka praktek ICP (variable dependen) yang dikelola dengan baik adalah 4,930.

b. Koefisien variabel Persepsi kebutuhan untuk mengelola ICP (X1) adalah 0,030.

Menunjukkan bahwa jika kebutuhan untuk mengelola ICP meningkat 1%, dengan asumsi variabel independen lainnya tetap sama, maka praktik ICP yang dikelola dengan baik juga akan meningkat sebesar 0,030. Dan sebaliknya. Jika kebutuhan untuk mengelola ICP berkurang 1%, maka praktik ICP yang dikelola dengan baik akan berkurang sebesar 0,030.

Koefisien positif antara kebutuhan untuk mengelola Potensi Krisis Internet dan praktik ICP yang dikelola dengan baik. Semakin banyak kebutuhan untuk mengelola Potensi Krisis Internet, berarti semakin baik praktik ICP.

c. Koefisien variabel Persepsi tentang perlunya memonitor dan menganalisis secara online untuk mengidentifikasi potensi ancaman ICP (X2) adalah 0,106

Menunjukkan bahwa jika kebutuhan untuk memantau dan menganalisis secara online untuk mengidentifikasi potensi ancaman ICP meningkat sebesar 1%, dengan asumsi variabel independen lainnya tetap sama, maka perubahan pada praktik ICP yang dikelola dengan baik juga akan meningkat sebesar 0,106. Dan sebaliknya. Jika kebutuhan untuk secara teratur memantau dan menganalisis secara online untuk mengidentifikasi potensi ancaman ICP berkurang sebesar 1%, maka perubahan dalam praktik ICP yang dikelola dengan baik akan berkurang sebesar 0,106.

Koefisien positif antara Persepsi tentang kebutuhan untuk secara teratur memantau dan menganalisis secara online untuk mengidentifikasi potensi ancaman ICP dan dikelola dengan baik dalam praktik ICP, berarti semakin banyak Persepsi tentang kebutuhan untuk secara teratur memantau dan menganalisis secara online untuk mengidentifikasi potensi ancaman ICP, praktik ICP yang lebih terkelola dengan baik.

d. Koefisien variabel Persepsi terhadap Kebutuhan untuk mengelola Stakeholder di Internet (X3) -0,337

Menunjukkan bahwa jika kebutuhan yang dipersepsikan untuk manajemen stakeholders di Internet meningkat sebesar

1%, dengan asumsi variabel independen lainnya tetap, maka perubahan pada praktik ICP yang dikelola dengan baik akan berkurang sebesar -0,337. Dan sebaliknya. Jika kebutuhan yang dipersepsikan untuk manajemen Stakeholder di Internet berkurang sebesar 1%, maka praktik ICP yang dikelola dengan baik akan berkurang sebesar -0.337.

Koefisien negatif antara kebutuhan yang dipersepsikan untuk manajemen stakeholders di Internet dan dikelola dengan baik dalam praktik ICP. Oleh karena itu korelasi antara persepsi kebutuhan untuk mengelola stakeholders di Internet dan praktik ICP yang dikelola dengan baik berjalan berlawanan, bertentangan atau sebaliknya.

e. Koefisien variabel Persepsi tentang pendapat dan pengalaman mengenai persiapan “dark site” (X4) adalah 0,360. Menunjukkan bahwa jika pendapat dan pengalaman mengenai persiapan “dark site” sebesar 1%, dengan asumsi variabel independen lainnya tetap, maka perubahan praktik ICP yang dikelola dengan baik akan meningkat juga sama dengan 0,360. Dan sebaliknya. Jika pendapat dan pengalaman mengenai persiapan “dark site” berkurang 1%, maka perubahan dalam praktik ICP yang dikelola dengan baik akan berkurang sebesar 0,360.

Koefisien positif antara pendapat dan pengalaman mengenai persiapan “dark

site” dan praktik ICP yang dikelola dengan baik. Semakin berkembangnya pendapat dan pengalaman mengenai persiapan “dark site”, semakin meningkatkan praktik ICP yang dikelola dengan baik.

Jadi untuk kesimpulan keseluruhan, ada 3 (tiga) variabel independen yang terdiri dari: Persepsi terhadap kebutuhan untuk mengelola ICP (X1), Persepsi tentang kebutuhan untuk secara teratur memantau dan menganalisis secara online untuk mengidentifikasi potensi ancaman ICP (X2) dan Pendapat dan pengalaman tentang persiapan “dark site” (X4) dan variabel dependen Pengelolaan praktik ICP yang baik (Y) memiliki arah hubungan positif, itu berarti bahwa jika nilai variabel independen meningkat, itu akan diikuti oleh peningkatan variabel dependen, Sebaliknya, jika variabel independen menurun, akan diikuti oleh penurunan variabel dependen.

Sementara itu ada 1 (satu) variabel independen dari Persepsi terhadap Kebutuhan untuk mengelola Stakeholders di Internet (X3) memiliki arah hubungan negatif terhadap Praktik ICP yang dikelola dengan baik (Y), yang berarti bahwa semakin tinggi pengelolaan stakeholders di internet dilakukan oleh perusahaan, maka semakin menurunkan praktek pengelolaan ICP yang baik.

Koefisien Determinasi R² bermaksud untuk mengukur seberapa jauh

kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen atau dapat juga dijelaskan untuk mengukur sejauh mana kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel independen untuk menjelaskan variabel independen sangat terbatas. Jika nilai mendekati 1 berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang diperlukan untuk memprediksi variasi variabel independen.

Bahwa nilai R² adalah 0,219 yang berarti bahwa persentase kemampuan variabel independen (Persepsi akan kebutuhan ICP, Persepsi tentang kebutuhan untuk secara teratur memonitor dan menganalisis secara online untuk mengidentifikasi potensi ancaman ICP, Persepsi kebutuhan akan manajemen stakeholders di Internet dan Pandangan serta pengalaman mengenai persiapan " dark site ") dalam menjelaskan variabel dependen Pengelolaan praktik ICP yang baik memiliki angka yang sangat terbatas, karena hanya 21,9% sementara sisanya 78,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

5.Simpulan dan Saran

5.1.Simpulan

Berdasarkan semua analisis dan pembahasan diatas, maka dapat disimpulkan :

Secara parsial, aspek Persepsi kebutuhan untuk mengelola ICP (X1), Persepsi tentang perlunya memonitor dan menganalisis secara online untuk mengidentifikasi potensi ancaman ICP (X2), dan aspek Persepsi tentang pendapat dan pengalaman mengenai persiapan "dark site" (X4) merupakan faktor dominan yang mempengaruhi Praktik pengelolaan ICP yang baik (Y). Sebaliknya, Persepsi terhadap Kebutuhan untuk mengelola Stakeholder di Internet (X3) tidak berpengaruh terhadap Praktik pengelolaan ICP yang baik (Y).

Sementara itu, semua aspek dalam variabel independen (X) yaitu Persepsi kebutuhan untuk mengelola ICP, Persepsi tentang perlunya memonitor dan menganalisis secara online untuk mengidentifikasi potensi ancaman ICP, Persepsi terhadap Kebutuhan untuk mengelola Stakeholder di Internet, serta aspek Persepsi tentang pendapat dan pengalaman mengenai persiapan "dark site" merupakan faktor yang secara bersama-sama berpengaruh terhadap Praktik pengelolaan ICP yang baik (Y).

5.2.Saran

Simpulan diatas dapat digunakan sebagai bukti empiris yang dapat digunakan sebagai gagasan bagi perusahaan yang mengelola krisis atau masalah menggunakan ICP, maupun bagi peneliti berikutnya untuk melakukan penelitian lanjutan yang lebih mendalam tentang faktor-faktor lain yang mempengaruhi Pengelolaan

praktik ICP yang baik, karena pada penelitian ini. Nilai R2 yang sangat kecil, yaitu sebesar 21,9% yang berarti kemampuan variabel independen untuk menjelaskan variabel independen sangat terbatas. sementara sisanya 78,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

6. Daftar Rujukan

- Conway, T., et.all.2007. Internnet Crisis Potential : The Importance of Strategic Approach to Marketing Communication, *Journal of Marketing Communication*. Vol. 13, No. 3. Page 213 – 228.
- Coombs, W. T. 2006. *Crisis management: A communicative approach*. In C. H. Botan & V. Hazelton (Eds.), *Public relations theory II* (pp. 171-198). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Ki, E. J., & Khang, H. 2005. The status of public relations research in the public relations leading journals between 1995 and 2004. Paper presented at the Association of Education in *Journalism and Mass Communication*, Toronto, Canada
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.