

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Komunikasi bagaikan sebuah garis yang menghubungkan manusia dengan dunianya, menjadi satu-satunya sarana untuk menyampaikan informasi, mengekspresikan diri, memengaruhi orang lain, dan memungkinkan manusia untuk mengkoordinasikan segala bentuk kebutuhannya bersama dan kepada orang lain. Komunikasi dan eksistensi manusia ibarat dua sisi mata uang yang saling melengkapi. Tanpa adanya komunikasi, tidak akan ada eksistensi, begitu juga sebaliknya. Tidak akan ada kehidupan tanpa komunikasi, karena komunikasi berperan penting untuk menunjang keefektifan aktivitas manusia, seperti ketika belanja, bekerja, belajar, bermain dan melakukan aktivitas lainnya (Suwatno & Arviana, 2023). Hal yang sama juga diungkapkan oleh Lestari (2020) mengenai keterkaitan hakikat kemanusiaan dengan komunikasi, yaitu komunikasi sangat erat kaitannya dengan pengalaman, perilaku dan berperan penting dalam perkembangan kepribadian manusia. Terdapat satu aksioma komunikasi yang berbunyi “Seseorang tidak dapat berkomunikasi (*a person cannot communicate*)” dengan makna bahwa manusia tidak dapat menghindari komunikasi (Mulyana, 2018).

Organisasi juga erat kaitannya dengan kehidupan manusia. Amatai Ezioni (1964) menjelaskan bahwa manusia dilahirkan di organisasi, hidup dalam masyarakat yang bersifat organisasi, memperoleh pendidikan dari organisasi, dan menghabiskan waktu bekerja untuk suatu organisasi (Morissan, 2013). Organisasi membantu manusia menyelesaikan pekerjaan yang tidak bisa dilakukan secara individu (Mulyanah & Sodik, 2020). Ruhana menjelaskan dua alasan mengapa organisasi penting dalam kehidupan manusia, yaitu alasan sosial dan alasan material. Alasan sosial sebuah organisasi dibentuk adalah untuk memperluas relasi dengan orang lain, sedangkan alasan material dibentuknya organisasi karena manusia tidak dapat melakukan segala hal secara individu (Ruhana, dikutip dari Syaodih dkk., 2022)

Goldhaber mendefinisikan organisasi sebagai sebuah jaringan yang saling terhubung satu sama lain, di dalamnya terjadi proses membuat pesan dan pertukaran pesan untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah (Romli, 2014). Organisasi tidak terbatas pada perusahaan manufaktur saja, tetapi pada perusahaan jasa, rumah sakit, sekolah, unit militer, departemen kepolisian, lembaga pemerintahan serta organisasi nirlaba (Hamdani & Ramdhani, 2019). Berdasarkan keuntungan yang akan diterima oleh setiap anggotanya, organisasi terbagi menjadi dua jenis, yaitu organisasi profit dan non-profit (nirlaba). Organisasi profit adalah organisasi yang segala bentuk kegiatannya dilakukan untuk memperoleh keuntungan (laba). Sedangkan organisasi non-profit adalah organisasi yang segala bentuk kegiatannya bukan untuk memperoleh keuntungan (laba). Terdapat tiga jenis organisasi nirlaba, yaitu Yayasan, Asosiasi atau perkumpulan, dan Institut atau Lembaga. Namun, penyalahgunaan kepercayaan masyarakat oleh organisasi non-profit, dan oknum yang tidak bertanggung jawab masih menjadi polemik yang menyebabkan kepercayaan masyarakat menurun terhadap organisasi non-profit.

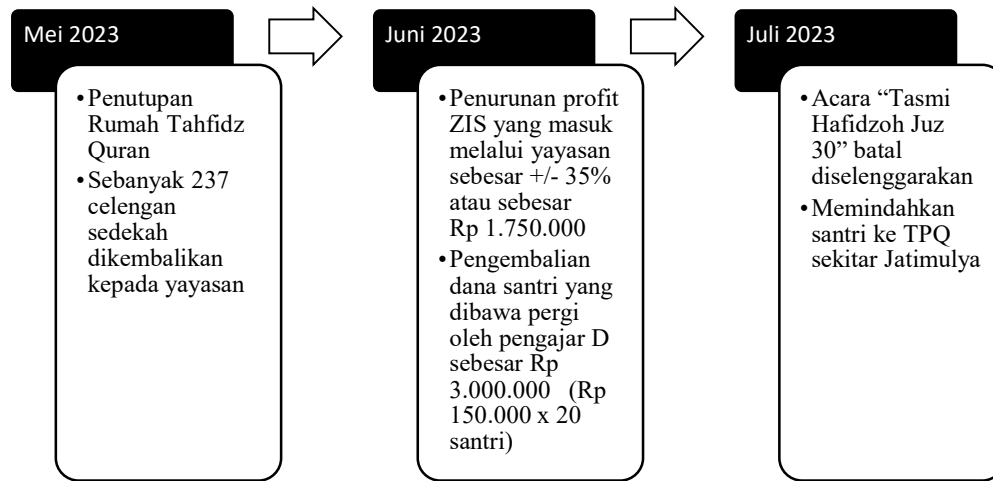
Setiap organisasi baik skala kecil maupun besar tidak akan pernah terlepas dari masalah. Apabila permasalahan tidak segera ditangani, dibiarkan berlarut-larut dan komunikasi tidak berjalan dengan baik, maka permasalahan dapat berkembang menjadi krisis (Aziz & Arina, 2022). Berdasarkan faktor penyebabnya, Suharyanti & Sutawidjaya (dikutip dari Choerunnisa & Nugraha 2020) membagi dua faktor penyebab krisis, yaitu internal dan eksternal. Faktor internal dapat disebabkan karena kesalahan internal organisasi, seperti kelalaian organisasi, kesalahan prosedur, dan oknum di dalam organisasi yang tidak bertanggung jawab. Adapun faktor eksternal penyebab krisis organisasi, seperti bencana alam, kondisi politik dan ekonomi. Penelitian ini akan menganalisis krisis yang menimpa organisasi non-profit, yaitu Yayasan X Bekasi.

Yayasan X merupakan Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) di daerah Bekasi yang berfokus pada bidang Agama, Pendidikan, dan Kesehatan bagi yatim dan duafa. Berdiri sejak tahun 2018, Yayasan X terus mengembangkan program-

program berkelanjutan yang progresif dalam bidang Pendidikan, Sosial, Dakwah, dan Ekonomi. Kehadiran Yayasan X sangat membantu dan memberikan dampak positif bagi masyarakat yang membutuhkan. Dalam bidang pendidikan, Yayasan X memberikan beasiswa, dan bimbingan untuk membantu mereka dengan latar belakang ekonomi yang kurang mampu dalam hal biaya belajar atas pendidikan yang mereka tempuh.

Rumah Tahfidz Qur'an (RTQ) merupakan salah satu program Yayasan X yang bergerak di bidang Pendidikan. RTQ menjadi tempat untuk kegiatan menghafal, mengamalkan, dan mempelajari Al - Qur'an yang terletak di Kec. Tambun Selatan Kab. Bekasi. Program ini diperuntukkan untuk anak usia minimal empat tahun dan dilaksanakan secara gratis atau tidak dikenakan biaya tambahan apapun. Rumah yang dijadikan tempat pelaksanaan program merupakan wakaf atau pemberian dari seorang donatur yang mempercayakannya kepada yayasan untuk dijadikan Rumah Tahfidz Qur'an. Program RTQ dirancang untuk 10 tahun kedepan dan telah diresmikan pada tanggal 20 Agustus 2021. RTQ Yayasan X memiliki peserta didik sebanyak 50 santri, dan 10 tenaga pengajar dengan dibantu oleh lima orang santri dari Peserta Masa Bakti (PMB) dari salah satu Pondok Pesantren di Jawa Barat.

Yayasan X terus berkomitmen memberikan pendidikan Tahfidzul Quran gratis bagi anak-anak RTQ Nur Iqsan Ibrahim. Namun pada pelaksanaannya, pendidikan di RTQ belum selaras dengan visi misi RTQ Nur Iqsan Ibrahim. Ketidakselarasan dengan visi misi bermula dari kasus salah seorang pengajar RTQ yang memberi arahan kepada santri untuk membeli kitab, namun pada akhirnya membawa pergi seluruh uang tersebut. Selain itu, muncul rumor yang mengatakan bahwa yayasan tidak memenuhi kebutuhan pangan para pengajar, dan tidak menerima saran mengenai pelaksanaan program. Berbagai permasalahan tersebut pada akhirnya menjadi pemicu munculnya krisis.



Bagan 1. 1 Dampak Krisis

(Sumber: diolah peneliti dari data sekretaris yayasan)

Berdasarkan bagan 1.1, krisis menimbulkan dampak bagi operasional program RTQ hingga program tersebut berhenti beroperasi dan ditutup pada tanggal 27 Mei 2023. Penutupan RTQ juga menimbulkan beberapa dampak bagi yayasan seperti, penurunan profit Zakat, Infaq, Sedekah (ZIS) kurang lebih 35% atau sebesar Rp 1.750.000, penarikan kembali 237 celengan sedekah yang tersebar di beberapa tempat di daerah Jatimulya, dan pengeluaran kas sebesar Rp 3.000.000 untuk mengembalikan uang santri sebagai bentuk tanggung jawab yayasan. Selain itu, acara “Tasmi Hafidzoh Juz 30” yang telah direncanakan di bulan Juli 2023 menjadi batal terselenggara dan memindahkan santri ke TPQ lain yang berada di sekitar Jatimulya.

Dalam menghadapi suatu krisis, komunikasi sangat penting untuk diterapkan oleh sebuah organisasi (Wacika, 2021). G Harrison (dikutip dari Wacika, 2021) mendefinisikan komunikasi krisis sebagai upaya organisasi untuk membuka saluran komunikasi serta memberikan pesan yang sesuai dan berkaitan dengan situasi krisis. Krisis yang dialami Yayasan X dapat memengaruhi reputasi, kepercayaan publik hingga mengganggu keberlangsungan kegiatan dan program yayasan. Oleh karena itu, strategi komunikasi krisis sangat penting bagi Yayasan X untuk menjaga

kepercayaan publik dan mencegah krisis tersebut agar tidak memberikan dampak lebih destruktif terhadap program-program yayasan yang lainnya. Dewan Pengurus Yayasan perlu menyusun strategi komunikasi yang efektif untuk menangani krisis, menjaga reputasi yayasan dan kepercayaan publik.

Strategi komunikasi harus mampu mengelola krisis dan menjaga kepercayaan donatur dan masyarakat terhadap yayasan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Silviani (dikutip dari (Nasrul Efendi dkk., 2023) organisasi dengan strategi komunikasi krisis yang baik dapat beradaptasi lebih cepat dan menanggapi krisis dengan lebih efektif. Hal ini membantu organisasi mengurangi dampak negatif yang mungkin timbul dari krisis dan mempercepat proses pemulihan. Strategi komunikasi juga sangat diperlukan untuk mendapatkan kepercayaan publik. Berdasarkan latar belakang masalah, peneliti ingin mengetahui bagaimana Yayasan X Bekasi menjalankan strategi komunikasi organisasi dalam menghadapi krisis, yang kemudian tertuang dalam sebuah karya ilmiah dengan judul “**Strategi Komunikasi Organisasi Yayasan X Bekasi dalam Menghadapi Krisis**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan di latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana strategi komunikasi organisasi Yayasan X Bekasi dalam menghadapi krisis”.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi organisasi yang dilakukan oleh Yayasan X Bekasi dalam menghadapi krisis.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

- a) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan baru di bidang ilmu komunikasi, khususnya di strategi komunikasi krisis.
- b) Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai rujukan-rujukan penelitian selanjutnya tentang strategi komunikasi krisis.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

- a) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan evaluasi terhadap strategi komunikasi krisis Yayasan X.
- b) Sebagai bahan informasi dan sosialisasi Yayasan X Bekasi kepada masyarakat.