

**MANAJEMEN KRISIS *PUBLIC RELATIONS*  
(STUDI KASUS TENTANG PERAN *PUBLIC RELATIONS*  
BADAN PENGEMBANGAN WILAYAH SURAMADU (BPWS)  
DALAM MENGHADAPI RESISTENSI MASYARAKAT  
MADURA DI KABUPATEN BANGKALAN TERHADAP  
KEHADIRAN LEMBAGANYA)**

**Roos Yulastina**

*Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Prodi Administrasi Negara Universitas Wiraraja Sumenep*  
Email: [yulastina07@gmail.com](mailto:yulastina07@gmail.com)

**ABSTRAK**

*Penelitian ini ingin mengetahui peran public relations dan metode pendekatan public relations BPWS dalam menghadapi resistensi masyarakat Madura di Kabupaten Bangkalan terhadap kehadiran lembaganya. Dengan mengkaji peran dan model pendekatannya, diharapkan dapat mengetahui juga bagaimana public relations BPWS mengatasi manajemen krisis. Karena jika perbedaan kepentingan antara BPWS dengan masyarakat Madura terus dibiarkan, bukan tidak mungkin masalah ini akan menjadi krisis berkepanjangan yang mengancam eksistensi BPWS.*

*Metode yang digunakan adalah metode kualitatif, metode ini lebih menekankan pada kedalaman yang diteliti (kualitas) data yang telah di peroleh, bukan pada banyaknya (kuantitas) data. Teknik pengumpulan data mencakup informan atau narasumber yang paham dan terlibat secara langsung dalam kasus ini. Pengumpulan datanya menggunakan data primer dan skunder. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis data kualitatif, untuk validitas datanya menggunakan triangulasi data dan triangulasi sumber.*

*Hasil penelitian menunjukkan bahwa, Peran public relations dalam menghadapi resistensi masyarakat Madura di Kabupaten Bangkalan terhadap BPWS lebih berperan sebagai fasilitator komunikasi. Model pendekatan yang diterapkan adalah model public relations pengaruh personal (personal influence model) yang di kategorikan kedalam model publik relations asimetris dua arah. Tahapan-tahapan manajemen krisis untuk mengatasi kasus ini, terdiri dari tiga tahapan. Yaitu tahapan pra-krisis, merespon krisis, dan pasca-krisis.*

**Kata Kunci:** *Manajemen Krisis, Public relations BPWS, resistensi masyarakat Madura di Kabupaten Bangkalan.*

**ABSTRACT**

This study investigates the role of public relations and public relations BPWS approach in dealing Madura society Kabupaten Bangkalan in resistance to the presence institution. By examining the role and the model approach, also are expected to know how to overcome BPWS public relations crisis management. Because if the difference between the interests of the society Madura BPWS left unchecked, this problem is not likely to be a prolonged crisis that threatens the existence BPWS.

**Key words:** Crisis Management, Public relations BPWS, Madura community resistance in Bangkalan.

## PENDAHULUAN

*Public relations* atau Hubungan masyarakat (Humas) saat ini telah menjadi bagian penting dalam sebuah perusahaan atau organisasi. Idealnya fungsi *public relations* adalah perpaduan dari fungsi manajemen dan fungsi komunikasi. Sebagai fungsi manajemen, *public relations* bertanggung jawab mengelola dan mengembangkan reputasi perusahaan. Sebagai fungsi komunikasi, *public relations* mengembangkan komunikasi antara perusahaan dan publik untuk menciptakan dan mempertahankan *goodwill* dan *mutual understanding* publik terhadap tujuan, kebijakan, dan kegiatan perusahaan (Nova, 2011: 47).

Namun tidak selalu kegiatan *public relations* dapat berjalan dengan baik. Terkadang hambatan dan masalah dapat muncul secara tiba-tiba. Seperti kasus yang menimpa Badan Pengembangan Wilayah Suramadu (BPWS). Kehadiran Badan Pengembangan Wilayah Suramadu (BPWS) tidak lepas dari terealisasinya jembatan Suramadu. Keberadaan jembatan Suramadu bukan hanya dibangun untuk memperlancar arus transportasi, lebih dari itu juga sebagai upaya percepatan pembangunan di kawasan Surabaya dan Madura, khususnya untuk mendorong perkembangan ekonomi dan merealisasikan pulau Madura menjadi kota industri di Jawa Timur. Oleh karenanya, pemerintah pusat membentuk Badan Pengembangan Wilayah Suramadu (BPWS) berdasarkan Perpres nomor 27 tahun 2008, kemudian disempurnakan dengan peraturan presiden nomor 23 tahun 2009. Dalam Perpres ini, digariskan bahwa tugas pengembangan wilayah Suramadu adalah mempercepat pengembangan wilayah Suramadu (Germakertanusila) menjadi pusat pertumbuhan ekonomi wilayah Jawa Timur (Sumber: Kasubdiv Humas BPWS, tgl: 26/12/12).

Namun kehadiran BPWS sebagai lembaga pemerintah yang memiliki tugas untuk memfasilitasi pembangunan dan pengembangan wilayah Suramadu, khususnya di pulau Madura, mengalami resistensi dari masyarakat Madura di Kabupaten Bangkalan. Resistensi yang dihadapi oleh BPWS tidak hanya timbul dari masyarakat kalangan menengah kebawah saja, tetapi penentangan terhadap lembaga milik pemerintah ini juga timbul dari masyarakat menengah ke atas yang melibatkan pemimpin formal seperti Kepala Daerah atau Dewan Perwakilan Rakyat, dan pemimpin informal seperti Kyai atau Ulama di Madura.

Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah memiliki otoritas tertinggi sebagai pemimpin formal, sehingga sikap resistensi pemimpin daerah terhadap BPWS memiliki dampak besar bagi keberlangsungan lembaga ini. Begitu juga dengan Kyai atau Ulama, secara hukum negara Ulama bukanlah seorang pemimpin, tetapi sebagai pihak pemegang otoritas keagamaan Ulama memiliki pengaruh besar dalam kehidupan masyarakat Madura, sehingga keputusan para Ulama di Madura bersikap resistensi terhadap kehadiran BPWS ikut diperhitungkan oleh pejabat pemerintah maupun masyarakat umum.

Sebagai bentuk resistensi terhadap Badan Pengembangan Wilayah Suramadu, pada tahun 2012 lalu anggota DPRD se-Madura sebagai perwakilan pemimpin formal, membentuk Kaukus Parlemen se-Madura. Kakukus Parlemen se-Madura ini melakukan *judisial review* (hak uji materil) tentang Rencana Induk Percepatan Pengembangan Wilayah (RIPPW) Suramadu dan keberadaan BPWS kepada Mahkamah Agung RI, dengan tanggal pendaftaran perkara 9 Februari 2012. Bersamaan dengan itu, Kaukus Parlemen se-Madura mendeklarasikan penolakan terhadap BPWS. Sedangkan pihak kyai dan

ulama di Bangkalan yang tergabung dalam Badan Sillaturahmi Ulama Pesantren Madura (BASSRA), menyatakan resistensinya dengan mengeluarkan enam butir rumusan dari hasil musyawarah yang diikuti 33 Ulama Bangkalan pada tanggal 28 Februari 2012. Inti dari keenam butir rumusan tersebut adalah alasan-alasan Ulama Bangkalan menolak keberadaan BPWS (sumber: Anggota Komisi C DPRD dan Kaukus Parlemen se-Madura & Koord. Bassra, tgl: 27/02/2013 & 07/03/2013).

Sedangkan bentuk resistensi dari masyarakat umum di Bangkalan yang tergabung dalam LSM, aktivis mahasiswa, dan kelompok santri menunjukkan resistensinya kepada BPWS melalui tindakan. Hal ini ditandai dengan banyaknya aksi demo yang berlangsung dari tahun 2011 sampai awal tahun 2012. Pihak ini kerap kali melakukan unjuk rasa yang menuntut penolakan dan pembubaran BPWS. Karena selama tiga tahun hadirnya lembaga ini, masyarakat belum melihat adanya perubahan di pulau Madura khususnya di Bangkalan, dan mengusulkan agar kewenangan untuk membangun dan mengembangkan wilayah Madura sepenuhnya di kembalikan kepada pemerintah daerah.

Kasus-kasus tersebut yang akhirnya, membawa situasi buruk bagi BPWS. Sedangkan program dan tugas BPWS dalam mengembangkan pembangunan di Suramadu masih panjang. Kredibilitas dan eksistensi lembaga ini menjadi taruhannya. Disinilah peran *public relations* menjadi kunci utama dalam melakukan kegiatan proaktif.

Sebagaimana yang diungkapkan Lattimore et al (2010: 437) bahwa *Public relations* menjadi ujung tombak bagi lembaga yang diwakilinya ketika menghadapi krisis. *Public relations* harus bekerja keras untuk menemukan siapa berbicara apa, siapa yang mendengarkan, seberapa keras komentar

orang, berapa lama kemungkinan rumor ini berlangsung, dan akhirnya, apakah ada tindakan yang perlu dilakukan untuk menanggapi rumor yang telah terlanjur tersebar.

Karena jika BPWS terus mengalami resistensi dari masyarakat Madura di Kabupaten Bangkalan dapat menyebabkan krisis berkepanjangan yang mengancam eksistensi lembaga ini.

## RUMUSAN MASALAH

Manajemen krisis merupakan aktivitas *public relations* untuk mengatasi krisis, respon perusahaan dalam menghadapi krisis akan berbeda antara satu dengan yang lain. Hal ini bergantung pada jenis dan durasi krisis yang tengah mereka hadapi. Begitu pula dengan krisis yang menimpa Badan Pengembangan Wilayah Suramadu (BPWS), melalui kegiatan *public relations* tentunya lembaga ini memiliki cara dan strategi tersendiri dalam merespon krisis. Berangkat dari alasan tersebut, rumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana peran *public relations* BPWS dalam menghadapi resistensi masyarakat Madura di Kabupaten Bangkalan terhadap kehadiran lembaganya?
2. Model pendekatan *public relations* seperti apakah yang digunakan BPWS dalam menyelesaikan kasus ini?

## TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan penelitian ini ingin mengetahui peran *public relations* dan metode pendekatan *public relations* BPWS dalam menghadapi resistensi masyarakat Madura di Kabupaten Bangkalan terhadap kehadiran lembaganya.

## TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI

*Public relations* adalah fungsi manajemen yang khas dan mendukung pembinaan, pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dan pembelinya; menyangkut aktivitas ko-munikasi, pengertian, penerimaan, dan kerjasama yang melibatkan manajemen mampu menanggapi opini publik; mendukung manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif; bertindak sebagai sistem pernyataan dini dalam mengantisipasi kecenderungan menggunakan penelitian secara teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama (Cutlip et al, 2005: 4).

Menurut Cutlip et al (2006: 45-47) terdapat empat peran utama *public relations* yang mendeskripsikan sebagian besar praktik *public relations*. Akan tetapi, terkadang praktisi *public relations* melakukan semua peran ini dan peran lainnya dalam tingkat yang berbeda-beda. Empat peran tersebut adalah: (a) Teknisi Komunikasi, (b) *Expert Prescriber*, (c) Fasilitator Komunikasi, (d) Fasilitator Pemecah Masalah.

Menurut Dan Lattimore et al (2010: 63) mengatakan melalui empat model *public relations*, dapat di gunakan sebagai cara untuk mengidentifikasi ide sentral dari kegiatan *public relations* dan bagaimana mereka saling terkait satu sama lain. Mengutip hasil penelitian James E. Grunig dan Todd Hunt, yang mengajukan empat model *public relations* berdasarkan pada komunikasi, riset dan etika. Empat model tersebut adalah: (1) Agen pemberitaan (*press agency*), (2) Informasi publik, (3) Model Asimetris dua arah, (4) Model simetris dua arah.

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah metode kualitatif, metode ini lebih menekankan pada kedalaman yang diteliti (kualitas) data yang

telah di peroleh, bukan pada banyaknya (kuantitas) data. Teknik pengumpulan data mencakup informan atau narasumber yang paham dan terlibat secara langsung dalam kasus ini. Pengumpulan datanya menggunakan data primer dan skunder. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis data kualitatif, untuk validitas datanya menggunakan triangulasi data dan triangulasi sumber.

### Hasil dan Analisis Penelitian

Resistensi masyarakat Madura di Kabupaten Bangkalan terhadap BPWS tidak hanya timbul dari masyarakat kalangan menengah kebawah saja, tetapi penentangan terhadap lembaga milik pemerintah ini juga timbul dari masyarakat menengah ke atas yang melibatkan pemimpin formal seperti Kepala Daerah atau Dewan Perwakilan rakyat, dan pemimpin informal seperti Kyai atau Ulama di Madura. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi menunjukkan:

#### Resistensi Pemerintah daerah Kabupaten Bangkalan terhadap BPWS

- Perpers BPWS dianggap tidak sesuai dengan Undang-Undang Otonomi daerah
- Peninjauan ulang pembebasan lahan seluas 600 Ha di Kabupaten Bangkalan
- Menuntut pembagian hasil pengelolaan jembatan tol Suramadu
- Menuntut agar pihak pemimpin formal dan pemimpin informal daerah dilibatkan dalam struktur kepemimpinan BPWS

#### Resistensi Ulama Bangkalan (BASSRA) terhadap BPWS

- Perpers BPWS dianggap tidak sejalan dengan Undang-Undang Otonomi daerah
- Menolak pembangunan secara massif yang dilakukan BPWS
- Menuntut agar dibentuknya wadah baru yang melibatkan langsung pimpinan

formal maupun informal dalam rangka pengembangan wilayah Madura

- Badan Sillaturahmi Ulama Pesantren Madura (BASSRA) Bangkalan meminta kepada pemerintah daerah agar tidak memberikan izin pembebasan lahan dan kegiatan pembangunan jika permintaan-permintaan tersebut tidak terpenuhi.

### **Resistensi Aktivis dan LSM Kabupaten Bangkalan terhadap BPWS**

- Keabsahan Perpers BPWS yang dianggap menyalahi Undang-Undang Otonomi daerah
- Menuntut pengembalian wewenang pembangunan Suramadu, khususnya di Madura ke pemerintah daerah setempat
- Program-program BPWS belum berjalan dan tidak memberikan banyak perubahan pasca tiga tahun hadirnya lembaga ini.

### **Resistensi Pedagang kaki lima (PKL) Suramadu terhadap BPWS**

Di akhir tahun 2011 lalu sempat terjadi unjuk rasa yang menuntut pembubaran BPWS yang mengatas namakan tokoh masyarakat Madura dan pedagang kaki lima (PKL) Suramadu, dengan alasan bahwa para pedangan kaki lima dan tokoh masyarakat Madura merasa dirugikan oleh kebijakan BPWS. Tetapi berdasarkan informasi yang didapat dari narasumber yang tergabung dalam paguyuban PKL Suramadu mengatakan bahwa paguyuban PKL Suramadu tidak pernah melakukan unjuk rasa atau demonstrasi menentang kehadiran BPWS. Penjelasan tersebut menunjukkan bahwa, demonstran atau pihak-pihak yang mengadakan unjuk rasa sebagai bentuk resistensi terhadap BPWS yang mengatas namakan pedagang kaki lima Suramadu tidak terbukti benar.

### **Kronologis atau Tahap-tahap Krisis Badan Pengembangan Wilayah Suramadu (BPWS).**

No.	Bulan / Tahun	Kejadian
1.	14 Desember 1990	Pemerintah mengeluarkan Keppres RI No. 55 Tahun 1990 tentang pembangunan Suramadu
2.	1991	Ulama Madura membentuk Badan Silaturahmi Ulama Pesantren Madura (BASSRA)
3.	Februari 1994	Pemerintah menyatakan pembangunan Suramadu satu paket dengan industrialisasi Madura
4.	18 Agustus 1994	BASSRA mengirimkan sembilan pokok pikiran kepada pemerintah pusat sebagai syarat pembangunan industrialisasi Madura
5.	September 1994	Pemerintah pusat meminta ulama BASSRA menandatangani surat persetujuan mendukung industrialisasi Madura
6.	Oktober 1994	BASSRA menolak menandatangani surat mendukung industrialisasi Madura
7.	20 Agustus 2003	Jembatan Suramadu direalisasikan oleh presiden Hj. Megawati Soekarnoputri
8.	2008	Pemerintah pusat menerbitkan Perpers No. 27 tahun 2008 tentang pembentukan Badan Pengembangan Wilayah Suramadu (BPWS)
9.	03 Juli 2009	Menko Perekonomian Sri Mulyani melantik Edy Purwanto sebagai kepala BPWS
10.	14 Juli 2009	LSM Lembaga Parlemen (Lempar) unjuk rasa menolak keberadaan BPWS, di pintu masuk jalan tol Suramadu sisi Madura.
11.	14 Juli 2009	Ketua dan wakil BPWS, Walikota Surabaya dan empat Bupati Madura dan Gubernur Jawa Timur mengadakan pertemuan di kantor Gubernur Jatim.
12.	16 Juli 2009	Empat bupati Madura dan Wali Kota Surabaya mengirimkan surat kepada Presiden RI agar dilibatkan dalam pembangunan Suramadu dengan dijadikan sebagai dewan pengarah BPWS.

13.	25 Juli 2009	60 Ulama perwakilan pondok pesantren se-Madura menggelar pertemuan di pondok pesantren Al-Hamidy Banyuwanyar Pamekasan, membahas tentang struktur BPWS.
14.	28 Oktober 2009	Pemerintah kabupaten Bangkalan melalui kepala daerah Bangkalan mengirimkan surat kepada bapak kepala Badan Pengatur Jalan Tol (BPJT) nomor: 970/1684/433.201/2009, perihal bagi hasil pengelolaan jembatan tol Suramadu.
15.	28 Januari 2010	Pemerintah kabupaten Bangkalan melalui kepala daerah Bangkalan kembali mengirimkan surat kepada bapak kepala Badan Pengatur Jalan Tol (BPJT) nomor: 901/174/433.111/2010. Perihal tindak lanjut rencana bagi hasil pengelolaan jembatan tol Suramadu.
16.	14 Februari 2011	Pemerintah daerah Bangkalan melalui kepala daerah kembali mengajukan surat untuk peninjauan kembali luas lahan yang akan digunakan pengembangan wilayah Madura dengan nomor: 050/258/433.201/2011 kepada menteri koordinator Perekonomian RI selaku Dewan Pengarah BPWS.
17.	2011	BPWS menempati kantor di jalan Tambak Wedi No. 1 Surabaya dan mendapat anggaran sendiri.
18.	Mei 2011	Kepala BPWS Edy Purwanto diganti oleh Ir. Mohamad Irian, M.Eng.Sc.
19.	23 November 2011	LSM Lembaga Parlemen (Lempar) berunjuk rasa dan memblokir akses pintu masuk jembatan tol Suramadu sisi Madura. Menuntut BPWS memfasilitasi penerangan jalan dan memperkerjakan warga setempat dalam pembangunan Madura.
20.	12 Desember 2011	Unjuk rasa atas nama warga kec. Labang kab. dan LSM Mapikor (masyarakat antipenindasan dan korupsi) Bangkalan mengadakan unjuk rasa dan menggalang TTD di kain putih sepanjang 15 meter sebagai bentuk dukungan untuk membubarkan BPWS.
21.	15 Desember 2011	BPWS belum mampu membebaskan keseluruhan lahan seluas 600 Ha di kab. Bangkalan, lembaga ini hanya mampu membebaskan 10 Ha dari 40 Ha lahan di area kaki jembatan sisi Madura, sehingga dana sebesar Rp. 295 Milyar di kembalikan oleh BPWS ke pemerintah pusat.
22.	15 Januari 2012	LSM PMB (Pemuda Madura Bersatu) dan PBB (Pemuda Bangkalan Bersatu), unjuk rasa menuntut pembubaran BPWS di depan kantor Gubernur Jawa Timur.
23.	19 Januari 2012	Aliansi pesantren se-kabupaten Bangkalan mengadakan unjuk rasa di depan gedung DPRD Jawa Timur, menuntut wakil rakyat Jawa Timur membubarkan BPWS.
24.	9 Februari 2012	Pemerintah daerah dari empat kabupaten di Madura yang tergabung dalam kaukus perlemen se-Madura melakukan <i>judisial review</i> tentang Rencana Induk Percepatan Pengembangan Wilayah Suramadu dan BPWS ke Mahkamah Agung RI.
25.	24 Februari 2012	Forum tokoh masyarakat dan tokoh adat Madura (Format) menggelar unjuk rasa di kawasan kaki jembatan sisi Madura menuntut pencabutan perpers dan pembubaran BPWS.
26.	24 Februari 2012	Menteri pekerjaan umum menggelar rapat finalisasi rencana induk percepatan pengembangan wilayah Suramadu yang disusun Bapel-BPWS.
27.	28 Februari 2012	33 Ulama Bangkalan yang tergabung dalam BASSRA mengadakan musyawarah yang menghasilkan enam butir rumusan keputusan yang menolak kehadiran BPWS.
28.	Maret 2012	Bupati Bangkalan menolak finalisasi rencana induk percepatan pembangunan Madura.
29.	01 Maret 2012	LSM dan mahasiswa se-Madura yang tergabung dalam kaukus extra parlemen se-Madura mengadakan unjuk rasa menuntut pembubaran BPWS di depan kantor Menko Perekonomian Jakarta.
30.	Pertengahan tahun 2012	BPWS kembali menjalankan programnya.

31.	Oktober – Desember 2012	BPWS merampungkan fasilitasi pemasangan PJU sepanjang 4 km dari ujung akses Suramadu sisi Madura, membangun kembali pelibaran jalan di sepanjang PKL Suramadu sisi Madura, dan fasilitasi pengairan di wilayah Madura. Membentuk paguyuban PKL, dua kali mengadakan pelatihan <i>skill</i> SDM Madura.
32.	15 Maret 2013	BPWS melakukan perubahan struktur organisasi. Mengganti Wakil kepala Bapel-BPWS Junaedi Mahendra dengan melantik Irjen Pol (Purn) Herman Hidayat sebagai wakil Bapel-BPWS yang baru.
33.	19 Maret 2013	Mengganti Sekretaris Bapel-BPWS Ir. Khalawiah, MSc, MM. dengan Ir. Machfudz Madjid, MM. Dan melantik Kepala Pengawas Satuan Intel Ir. Permadi Hadi Saputro, M.EngSc. Perombakan ini bertujuan agar komponen organisasi BPWS lebih lengkap harapannya agar BPWS lebih siap menghadapi perkembangan kawasan Suramadu.

## PEMBAHASAN

### Peran *public relations* BPWS dalam menghadapi resistensi masyarakat Madura di kabupaten Bangkalan terhadap kehadiran lembaganya.

Peran *public relations* BPWS dalam menghadapi kasus ini mendapatkan perhatian dan dukungan yang cukup baik dari pimpinan manajemen. Dimana praktisi *public relations* BPWS memiliki wewenang untuk membuat program kerjanya sendiri, bahkan *public relations* BPWS diberi keleluasaan untuk menyampaikan saran atau rekomendasi solusi kepada pimpinan setempat.

Sebagaimana yang telah diungkapkan Dr. Rex. F. Harlow dalam *public relations Educations for profesional practice* bahwa *public relations is not standing alone*, yang artinya *public relations* merupakan bagian utuh dari *management function*. Setidaknya hal ini menunjukkan jika peran *public relations* BPWS menjadi bagian dari fungsi manajemen dalam menghadapi resistensi masyarakat Madura terutama di Kabupaten Bangkalan.

Menurut Cutlip et al (2006: 45-47), pada dasarnya terdapat empat peran utama *public relations* yang mendeskripsikan sebagian besar praktik *public relations*. Empat peran tersebut adalah: (a) Teknisi komunikasi, (b) *Expert*

*Presciber* (Pakar perumus), (c) Fasilitator Komunikasi, (d) Fasilitator Pemecah Masalah. Dari keempat peran utama *public relations* yang disebutkan Cutlip et al, peran *public relations* BPWS lebih kepada peran fasilitator komunikasi. Dimana, praktisi *public relations* BPWS lebih dominan berperan sebagai fasilitator komunikasi, sebagai pendengar yang peka dan perantara komunikasi.

*Public relations* BPWS menjaga komunikasi dua arah dan memfasilitasi percakapan, berperan sebagai fasilitator komunikasi yang bertindak sebagai sumber informasi dan agen kontak resmi antara lembaganya dengan publik. Menyusun agenda diskusi, baik agenda diskusi formal maupun informal. Contoh kegiatan acara yang dimaksud adalah ketika *public relations* BPWS memfasilitasi acara rapat, FGD, *pers realis*, mengikuti pameran dan sosialisasi langsung kepada kelompok-kelompok masyarakat di Bangkalan. Selain itu, praktisi *public relations* BPWS juga meringkas dan menyatakan ulang suatu pandangan yang diperolehnya, baik yang diperoleh dari pimpinan maupun dari masyarakat Madura khususnya di kabupaten Bangkalan. Kemudian membantu mendiagnosis dan meminta tanggapan dari pimpinan.

### **Model pendekatan *public relations* BPWS dalam menghadapi penentangan Masyarakat Madura di kabupaten Bangkalan terhadap lembaganya.**

Terdapat empat macam model pendekatan *public relations* menurut Dan Lettimore et al (2010: 63), yaitu (1) Agen pemberitaan (*press agency*), (2) Informasi Publik, (3) Model asimetris dua arah, dan (4) Model simetris dua arah. Pada tahun 1996, model *public relations* terdapat dua tambahan yang berkaitan dengan pemahaman tentang praktik *public relations*, yakni: (1) Model prediktor kultur (*the cultur interpreter model*), (2) Model pengaruh personal (*personal influence model*).

Berdasarkan teori tersebut, dapat diidentifikasi bahwa kegiatan komunikasi *public relations* BPWS dalam menghadapi kasus ini menggunakan pendekatan Model pengaruh personal (*personal influence model*). Yaitu model *public relations*, yang menggambarkan praktisinya berusaha membangun hubungan personal dengan tokoh-tokoh kunci sebagai orang yang dapat dimintai bantuan. Dalam kasus ini, *public relations* menggunakan model tersebut. Dimana praktisi *public relations* BPWS mengutamakan tokoh-tokoh kunci atau pimpinan kelompok masyarakat Madura di kabupaten Bangkalan, sebagai target utama dalam melakukan pendekatan.

Praktisi *public relations* BPWS menggunakan wawancara, fokus group, dan analisis konten pemberitaan media untuk mengidentifikasi akar permasalahan, dan mengukur serta menilai pandangan publik terhadap lembaganya. Kemudian merancang program *public relations*, seperti mengadakan *pers gathering* dan sosialisasi langsung kepada masyarakat, khususnya mempersuasi tokoh kunci kelompok-kelompok masyarakat Madura di Bangkalan, agar memberikan kepercayaan dan dukungan terhadap eksistensi BPWS.

### **Manajemen krisis *public relations* BPWS dalam menghadapi penentangan masyarakat Madura di kabupaten Bangkalan terhadap kehadiran lembaganya.**

Seperti yang dijelaskan Timothy Coombs (2007), bahwa semua krisis mengancam untuk menodai organisasi. Krisis berdampak buruk pada organisasi dan reputasi, hal ini adalah tiga ancaman yang saling terkait. Sehingga bila sumber krisis terus dibiarkan tanpa penanganan yang tepat, krisis dapat merusak suatu organisasi dan dapat mengakhiri keberadaan organisasi tersebut. Tahapan yang dilakukan *public relations* BPWS dalam manajemen krisis berdasarkan tahapannya, sesuai dengan pendapat Timothy Coombs yang mengetakan bahwa manajemen krisis sebagai suatu proses, bukan terdiri dari satu hal.

Secara garis besar tahapan manajemen krisis *public relations* BPWS terdiri dari tiga tahapan, yaitu: tahapan sebelum krisis (pra-krisis), merespon krisis, dan setelah krisis (pasca-krisis). Pada tahapan pra-krisis, *public relations* BPWS belum merasakan krisis namun telah menyadari tanda-tanda akan munculnya masalah. Tanda-tanda masalah ini muncul dari publik eksternal yang menunjukkan sikap kontra terhadap BPWS, baik menyampaikan secara langsung pada saat diskusi atau rapat maupun melalui gerakan seperti unjuk rasa.

Tahapan kedua merespon krisis, *public relations* BPWS telah melihat dan menyadari masalah yang tengah di hadapi lembaganya semakin memburuk. Langkah awal yang dilakukan *public relations* BPWS dalam merespon krisis, dengan melakukan riset atau analisis lapangan, Dari hasil riset dan analisis di lapangan, *public relations* BPWS dapat mengumpulkan data dan fakta sehingga dapat menentukan strategi yang akan dilakukan dalam menghadapi krisis.

Tahap terakhir, yaitu tahap pasca krisis. Pada tahap ini situasi menjadi lebih baik. Program BPWS yang sempat tertunda kembali digarap, adanya perubahan struktur organisasi dalam tubuh BPWS yang melibatkan salah satu perwakilan masyarakat Madura dalam jajaran *top management*, sebagai Wakil Kepala BPWS.

## KESIMPULAN

Peran *public relations* dalam menghadapi resistensi masyarakat Madura di Kabupaten Bangkalan terhadap BPWS lebih berperan sebagai fasilitator komunikasi. Artinya, *public relations* BPWS berperan sebagai fasilitator komunikasi yang bertindak sebagai sumber informasi dan agen kontak resmi antara lembaganya dengan publik. Menjaga komunikasi dua arah dan memfasilitasi percakapan, menyusun agenda, meringkas dan menyatakan ulang suatu pandangan yang diperolehnya, membantu mendiagnosis dan meminta tanggapan dari pimpinan, juga terlibat memperbaiki kondisi-kondisi yang mengganggu hubungan komunikasi antara BPWS dengan masyarakat.

Sedangkan model pendekatan yang diterapkan dalam mengatasi kasus ini, adalah model *public relations* pengaruh personal (*personal influence model*) yang di kategorikan kedalam model *public relations* asimetris dua arah. Dimana model *public relations* ini menggambarkan praktisinya berusaha membangun hubungan personal dengan tokoh-tokoh kunci sebagai orang yang dapat dimintai bantuan. Dengan terlebih dahulu mengetahui simpul-simpul masyarakat Madura di Bangkalan yang kontra terhadap BPWS, kemudian merancang program *public relations* dan melakukan pendekatan dengan tokoh kunci sebagai upaya mencari dukungan dari publik.

Berdasarkan peran dan model pendekatan yang gunakan *public relations* BPWS, dapat diketahui pula tahapan-tahapan manajemen krisis untuk mengatasi resistensi masyarakat Madura di Kabupaten Bangkalan terhadap kehadiran lembaganya. Secara garis besar tahapan manajemen krisis *public relations* BPWS terdiri dari tiga tahapan, yaitu: tahapan sebelum krisis (pra-krisis), merespon krisis, dan setelah krisis (pasca-krisis).

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro. 2011. Handbook of Public relations. Bandung: PT. Remaja rosdakarya.
- Cutlip, Scoot M., Center, Allan H., & Broom, Gleen M. 2006. Effective Public Relations. Jakarta: Prenada media group.
- Cutlip, scoot M., Center, Allan H., & Broom, Gleen M. 2000. Effective public relations (8<sup>th</sup> edition). New Jersey: Prentice hall. Inc
- Iriantara, Yosol. 2004. Manajemen Strategis Public Relations. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kriyantun, Rachmad. 2012. Public relations & crisis Manajemen. Jakarta: Kencana prenada media group.
- Lattimore, D, Baskin, O, Heiman, S.T, Toth, L.E. 2010. Public Relations profesi dan praktik. Jakarta: Salemba Humanika.
- Moore, Frazier. 2004. Humas membangun citra dengan komunikasi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nova, Firsan. 2011. Crisis Public Relations. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

- Ruslan, Rosady. 2002. Praktik dan solusi Public Relations dalam situasi krisis dan pemulihan citra. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ruslan, Rosady. 2004. Metode penelitian Public Relations dan komunikasi. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Rifai, Mien Ahmad. 2007. Manusia Madura. Yogyakarta: Pilar Madia.
- Rachmadi, F. 1994. Public relations dalam teori dan praktek, Jakarta: Penerbit Gramedia.
- Soemirat, soleh. & Ardianto, Elvinaro. 2004. Dasar-dasar Public relations. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sulistyo, Oky Dian. 2011. Tesis: Manajemen krisis humas kantor wilayah DJP Jawa Timur I terhadap pemberitaan kasus penggelapan pajak Surabaya. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Mauldan, Fajar. 2012. Skripsi: Aspek Hukum Koordinasi Antar Daerah di Wilayah Percepatan Pembangunan Suramadu. Madura: Universitas Trunojoyo.
- Internet**
- Alison, Theaker. 2004. *The public relations handbook Edition: 2<sup>nd</sup>* Newyork: Routledge. (<http://www.questia.com/diunduh> Tgl:15.11.2012/pukul:14.20 WIB).
- Coombs, W. Timothy. October 30, 2007. *Crisis managemen and communication. The science beneath the art of public relation.* (<http://www.instituteforpr.org/> diunduh tgl: 16.11.2012/pukul: 10.50 WIB).
- Lizzy, Ogbonna Ijoema. 2010. *The role of public relations in crisis management (a case study of the ETITI IHITTE - UBOMA, local gevorment area Of IMO State)* "Caritas University. ([www.caritauniversita.edu.ng/management/Mc12](http://www.caritauniversita.edu.ng/management/Mc12)) Di unduh tanggal 10/12/2012/ Pukul 17.30 WIB
- <http://www.tempo.co/read/news/hmanTaufiq/2012/02/24/180386196/Unjuk-Rasa-Pembubaran-BPWS-Berlangsung-Tegang>/Diunduh tanggal 01 Juli 2012, pukul: 08.00.WIB
- <http://nasional.kompas.com/read/2012/06/17/07460520/Setumpuk.PR.di.Jembatan.Suramadu/> Diunduh tanggal 07Oktober 2012, pukul: 11.46.WIB
- <http://kamusbahasaIndonesia.org/isu/> Diunduh tanggal 01 Juli 2012, pukul: 12.05WIB
- [http://www.Bpws.go.id//](http://www.Bpws.go.id/) diunduh tanggal 07 Oktober 2012, pukul 10.46. WIB