

## ABSTRACT

SIFA PAUZIA, Communication Science Department, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Djuanda, 2020, External Communication in Resolving Issues in Social Media (Case Study at MAN 1 Sukabumi), 1<sup>st</sup> Supervisor: Denny Hernawan, Drs., MA., 2<sup>nd</sup> Supervisor: Dr. H. Muhammad Luthfie, Drs., M.Si.

Issues are problems or news whose origins are not clear and the truth is not guaranteed. The emergence of issues cannot be predicted in advance; therefore, organizations are asked to be ready to address issues that might make the organization into a crisis. Like the case that happened at MAN 1 Sukabumi in 2020 last July, where the school was viral on social media caused by an upload on Facebook social media. The upload then received various comments so that it could affect the image of the school. Therefore, the school immediately took action to overcome the issue, namely by implementing issue management and then clarifying the issue by carrying out external communication activities of the organization. The purpose of this research is to find out the efforts of MAN 1 Sukabumi in overcoming the issues that have been circulating and to find out about the implementation of external communication by MAN 1 Sukabumi.

The method used is a case study method with a qualitative research approach. Data collection obtained through 3 techniques: observation, in-depth interviews and documentation. Data validation through the triangulation method, while data analysis used the theory of Miles and Huberman

The results showed that the efforts made by MAN 1 Sukabumi in overcoming and resolving issues were using issue management with the process starting from the issue identification stage, issue analysis, issue change strategy, implementation to the issue evaluation stage, namely by holding meetings between the school and the police and the Ministry of Religion, then investigations are carried out by the police and accompanied by the Ministry of Religion of Sukabumi Regency. In addition to providing clarification on issues that have spread, MAN 1 Sukabumi carries out external communication activities, namely by broadcasting teleconferences with TV One (TV channel), interviews with various media, holding meetings, until MAN 1 Sukabumi makes an official statement regarding loyalty to The Nation (NKRI).

Keywords: Issues, External Communication, Issue Management.



## ABSTRAK

SIFA PAUZIA, Program Studi Sains Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Djuanda, 2020, Komunikasi Eksternal Dalam Menyelesaikan Isu Di Media Sosial (Studi Kasus Pada MAN 1 Sukabumi), Pembimbing I: Denny Hernawan, Drs., MA., Pembimbing II: Dr. H. Muhammad Luthfie, Drs., M.Si.

Isu merupakan masalah atau kabar yang tidak jelas asal usulnya dan tidak terjamin kebenarannya. Munculnya isu tidak dapat diprediksi sebelumnya, maka dari itu organisasi diminta untuk siap mengatasi isu-isu yang mungkin dapat membuat organisasi tersebut menjadi krisis. Seperti kasus yang terjadi di MAN 1 Sukabumi pada tahun 2020 bulan juli lalu, dimana sekolah yang sempat viral di media sosial yang disebabkan oleh suatu unggahan di media sosial Facebook. Unggahan tersebut lantas mendapat berbagai komentar sehingga dapat mempengaruhi citra dari sekolah. Maka dari itu, pihak sekolah segera mengambil tindakan untuk mengatasi isu tersebut yaitu dengan cara pelaksanaan manajemen isu kemudian melakukan klarifikasi isu dengan melakukan kegiatan komunikasi eksternal organisasi. Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui upaya MAN 1 Sukabumi dalam mengatasi isu yang telah beredar dan untuk mengetahui tentang pelaksanaan komunikasi eksternal yang dilakukan MAN 1 Sukabumi.

Metode yang digunakan yaitu metode studi kasus dengan pendekatan penelitian kualitatif. Pengumpulan data didapat melalui 3 teknik yaitu observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Kemudian untuk validasi data yang digunakan yaitu metode triangulasi, sedangkan analisis data menggunakan teori dari Miles dan Huberman

Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan MAN 1 Sukabumi dalam mengatasi untuk mengatasi dan menyelesaikan isu adalah dengan menggunakan manajemen isu dengan prosesnya yang dimulai dari tahap identifikasi isu, analisis isu, strategi perubahan isu, pelaksanaan hingga tahap evaluasi isu yaitu dengan cara mengadakan rapat pertemuan antara pihak sekolah dengan pihak kepolisian maupun Kementerian Agama, kemudian investigasi dilakukan oleh pihak kepolisian dan didampingi oleh Kementerian Agama Kabupaten Sukabumi. Selain itu untuk memberikan klarifikasi terhadap isu yang telah menyeba, MAN 1 Sukabumi melakanakan kegiatan komunikasi eksternal yaitu dengan cara melakukan siaran telekonferensi dengan televisi tvOne, wawancara dengan berbagai media, melakukan pertemuan-pertemuan, hingga MAN 1 Sukabumi membuat sebuah surat pernyataan resmi tentang kesetiannya pada NKRI.

Kata Kunci: Isu, Komunikasi Eksternal, Manajemen Isu.