

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Setiap organisasi atau perusahaan tidak akan terlepas dari krisis, khususnya krisis dalam operasional sehari-hari maupun dalam jeda yang lama. Manajemen krisis adalah fungsi organisasi yang kritis. Kegagalan sebuah organisasi atau perusahaan akan dapat mengakibatkan kerugian sangat serius bagi *stakeholder*, organisasi bahkan dapat mengakhiri keberadaannya.

Krisis tersebut seperti yang dialami pekerja migran Indonesia yang ditempatkan bekerja di Malaysia pada tahun 2019 - 2021 yang berjumlah 563 pekerja migran. Dengan pekerjaan yang bermacam-macam profesi, laki-laki maupun perempuan, dari pendidikan SD sampai dengan Sarjana, dari sektor formal maupun informal, yang berstatus menikah dan belum menikah. Penempatan pekerja migran Indonesia di Malaysia juga bermacam-macam mulai dari sektor pemerintahan sampai perusahaan swasta.

Malaysia menjadi negara dengan jumlah pengaduan terbanyak dari pekerja migran yang ditempatkan di sana pada periode tahun 2019 - 2021 yaitu berjumlah 403 pengaduan. Proses pengaduan yang dilakukan mulai dari telepon, surat, langsung, media sosial, email, sms dan e-pengaduan/*e-crisis center*.

Pada penelitian ini, peneliti memfokuskan pada pekerja migran Indonesia yang terdeportasi di Malaysia pada tahun 2021, gambaran tentang pengaduan di atas hanya gambaran umum saja tentang prosedural yang dilakukan oleh pekerja migran Indonesia ketika terjadi kasus yang merugikan pekerja migran.

Fenomena deportasi di setiap bagian Negara penempatan pekerja migran Indonesia sudah sangat marak dan sering terjadi. Deportasi adalah bagian dari Tindakan Administratif Keimigrasian (TAK), maksudnya tindakan pendeportasian dilakukan tanpa melalui proses peradilan terlebih dahulu atau bisa dipaksakan pemulangan paksa (Soetta, 2022).

Dalam kasus deportasi yang terjadi pada pekerja migran Indonesia di Malaysia tahun 2021 merupakan krisis bagi lembaga terkait yaitu BP2MI. BP2MI

adalah lembaga yang khusus dalam sektor perlindungan dan penempatan pekerja migran Indonesia. Krisis tersebut jika tidak ditangani dengan cepat dan tepat akan menimbulkan konflik bagi pemangku kepentingan maupun masyarakat.

Kepala Unit Pelayanan Teknis (UPT) menjelaskan bahwa “ratusan pekerja migran yang dideportasi sudah menjalankan vaksin di Malaysia dan sudah ada hasil tes PCR-nya.” Ujar Ginting. Ia mengatakan ratusan pekerja migran yang dideportasi tiba di pelabuhan Tunon Taka, Kabupaten Nunukan dan sudah diantar dengan dua kapal pada Jumat, 10 Desember. Tiba di pelabuhan, pekerja migran dijemput oleh petugas imigrasi dan kepolisian. Lalu mereka menjalani pemeriksaan dokumen kesehatan oleh petugas Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP).

Ginting menyatakan, pemeriksaan kesehatan dilakukan dengan ketat upaya mencegah masuknya varian omicron yang sudah ada terlebih dahulu di Malaysia. Mereka yang terdeportasi dari Malaysia terdiri atas 127 orang yang tidak memiliki dokumen keimigrasian bekerja di Malaysia, 33 orang lahir di Malaysia, 61 orang terlibat kasus narkoba dan 2 terlibat kasus pembunuhan serta kasus penganiayaan lainnya. Dari 229 pekerja migran mayoritas berasal dari Nusa Tenggara Timur yang berjumlah 87 orang dan Sulawesi Selatan sebanyak 37 orang, sisanya berasal dari Sulawesi Barat, Sulawesi Tenggara dan sebagiannya dari pulau Sumatera dan pulau Jawa.

Mengutip dari website resmi BP2MI, Pekerja migran Indonesia yang terdeportasi dari Malaysia berjumlah 199 pekerja, jumlah ini merupakan rangkaian gelombang kepulangan pekerja migran Indonesia deportasi dengan total 7300 di tahun 2021.

Tabel 1.1 Kasus Deportasi 2021

Negara Penempatan	Kasus deportasi tahun 2021
Malaysia	7300 pekerja migran

Krisis deportasi yang terjadi di Malaysia pada tahun 2021 merupakan manajemen krisis yang harus kelola Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP2MI). Krisis tersebut jika dibiarkan akan berdampak buruk bagi lembaga

BP2MI yang dapat merusak citra dan reputasi di mata *stake holder* maupun masyarakat. Dalam penanganannya peran Humas BP2MI ada 3 yakni melakukan kordinasi antar organisasi atau instansi terkait, pendapat umum dan pemberitaan seperti media sosial maupun komunikasi dengan media massa dan peran yang terakhir adalah publikasi dan perpustakaan yakni untuk internal.

Deportasi migran di Malaysia tentunya humas BP2MI berperan aktif dalam mengelola krisis tersebut, salah satunya yakni memuat pemberitaan tersebut ke website resmi BP2MI (www.BP2MI.go.id). Peran serta penanganan tersebut adalah hasil wawancara peneliti dengan humas pusat BP2MI, Pak Dwi.

Seperti yang dijelaskan Timothy Coombs dalam (Yuliastina, 2017). semua krisis mengancam untuk menodai organisasi. Krisis berdampak buruk bagi organisasi dan reputasi, hal ini adalah dua ancaman yang saling berkaitan. Sehingga bila sumber krisis dibiarkan tanpa diatasi dengan tepat, krisis dapat merusak suatu organisasi dan dapat mengakhiri keberadaannya.

Manajemen krisis adalah proses yang dirancang untuk mencegah maupun mengurangi kerusakan yang dapat ditimbulkan oleh krisis oleh organisasi dan pemangku kepentingannya. Sebagai sebuah proses, manajemen krisis bukan hanya satu hal. Manajemen krisis terbagi menjadi tiga fase: (1) pra-krisis (2) respons krisis dan (3) pasca krisis (Coombs, 2014).

Ada banyak definisi terkait krisis, untuk entri ini definisi tersebut mencerminkan poin-poin kunci yang ditemukan dalam berbagai diskusi tentang apa yang dimaksud krisis. Krisis didefinisikan sebagai ancaman signifikan terhadap operasi yang dapat memiliki konsekuensi negatif jika tidak diatasi dengan tepat (Coombs, 2014). Manajemen krisis adalah *referance tool* bukan *blueprint*. Manajemen krisis biasanya menyediakan daftar informasi kontak utama, pengingat tentang apa yang biasanya dilakukan pada saat krisis dan formulir yang digunakan untuk mendokumentasikan respon krisis.

Manajemen krisis bukanlah panduan langkah demi langkah tentang cara mengelola krisis. Tetapi bagaimana manajemen krisis dapat menghemat waktu selama krisis dengan menetapkan beberapa tugas sebelumnya, mengumpulkan beberapa informasi sebelumnya dan berfungsi sebagai sumber referensi. Dalam

manajemen krisis, ancaman adalah potensi kerusakan yang dapat ditimbulkan oleh krisis pada organisasi, pemangku kepentingannya dan industri. Krisis dapat menciptakan tiga ancaman: (1) kewanancian publik, (2) kerugian finansial dan (3) kehilangan reputasi (Coombs, 2014).

Dalam manajemen krisis *public relations* atau humas berperan di dalamnya untuk mengendalikan krisis tersebut. Selanjutnya menurut Cutlip dan Center dalam (Hariyati, 2013) menyatakan “*public relations is management function that establishes and maintains mutually beneficial relationships between an organization and the publics on whom its success or failure depends*”. Sedangkan Smith dalam (Hariyati, 2013) menyebutkan “*public relations is management function that classically focuses on long-term patterns of interaction between an organization and all of its various public both supportive and non-supportive. Public relations seeks to enhance these relationship, thus generating mutual understanding, goodwill, and support.*”

Salah satu kesatuan penting di dalam sebuah organisasi, humas memegang peranan penting untuk merancang strategi komunikasi yang efektif dalam memperbaiki citra di suatu pemerintahan atau perusahaan. Humas memegang andil penting dalam penyebaran informasi baik informasi yang keluar maupun ke dalam organisasi. Hubungan Masyarakat *Public Relations* (Humas) dalam organisasi pemerintahan adalah elemen yang penting dalam mendukung pencitraan dan keberhasilan suatu lembaga pemerintah, tata kelola pemerintah yang baik (*good goverance*) dan pelayanan prima kepada masyarakat (Hariyati, 2013).

Dalam kegiatan humas dan praktiknya, terdapat dua tanggung jawab dalam kegiatan humas itu sendiri yakni, peran sebagai teknisi dan manajemen. Tiga peran humas, yang pertama sebagai pemberi kejelasan, yaitu orang yang bekerja sebagai konsultan dalam mendefinisikan masalah, menyarankan sebuah pilihan dan memantau implementasi kebijakan. Kedua sebagai fasilitator komunikasi, yaitu orang yang biasanya bertugas di suatu organisasi dan langsung berkaitan dengan lingkungan yang berperan dalam menjaga hubungan dan komunikasi dua arah. Dan yang ketiga sebagai fasilitator dalam pemecah masalah, yaitu orang yang

bekerjasama dengan senior untuk mengidentifikasi dan memecahkan suatu permasalahan. Lattimore dalam (Herlina, 2015).

Fungsi humas selalu berkaitan dengan opini publik karena salah satu fungsi humas adalah menciptakan opini publik yang memiliki keinginan baik (*good will*) dan partisipasi juga kontribusi. Kinerja humas dalam suatu pemerintahan biasanya membantu dalam menjalankan program pemerintahan untuk mencapai tujuan tertentu yang sudah diinginkan oleh pemerintah. Selain itu, humas pemerintah juga berkontribusi sangat penting dalam membangun dan memberikan informasi mengenai kebijakan pemerintah, memberikan sanggahan terkait pemberitaan yang dapat merugikan pemerintah dan menginformasikan berbagai kebijakan-kebijakan pemerintah terhadap masyarakat masyarakat (Herlina, 2015).

Kemudian fungsi *public relations* menurut Cutlip, Center & Canfield dalam (Artis, 2011) adalah

- a. Menopang aktivitas utama manajemen untuk mencapai tujuan bersama
- b. Membangun hubungan yang harmonis antara badan organisasi dan publiknya yang merupakan khalayak *segmented*
- c. Mengidentifikasi segala hal yang berkaitan dengan opini, persepsi dan komentar masyarakat terhadap organisasi atau lembaga yang diwakilinya atau sebaliknya
- d. Melayani keinginan publik dan memberikan saran kepada pimpinan manajemen untuk tujuan dan manfaat bersama
- e. Menciptakan komunikasi dua arah dan mengatur arus informasi, mempublikasi pesan dari organisasi atau lembaga ke publiknya untuk tercapainya citra yang positif bagi kedua belah pihak.

Dalam menjalankan fungsinya, seorang humas memiliki strategi untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan organisasi atau perusahaan. Citra baik bagi perusahaan adalah tujuan utama yang harus dicapai oleh seorang humas dalam menjalankan tugasnya, dengan mengidentifikasi masalah yang timbul dengan kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh organisasi atau perusahaan dengan memfokuskan pembahasan pada identifikasi tingkat kesadaran konsumen, sikap dan persepsi konsumen terhadap produk dan layanan yang ditawarkan oleh suatu

lembaga atau perusahaan. Hasil identifikasi kemudia dijadikan sebagai bahan pertimbangan organisasi atau perusahaan untuk menerapkan strategi yang sesuai (Artis, 2011).

Humas BP2MI sangat berperan penting dalam menanggapi krisis-krisis yang mengancam lembaga tersebut. Karena BP2MI sebagai lembaga yang berhubungan di masyarakat maupun pemangku kepentingan. Sebagai lembaga penyalur migran Indonesia tentunya seorang humas memiliki peran dan strategi dalam menjalankan tugasnya. BP2MI awalnya bernama BNP2TKI (Baadan Nasional Penempatan dan Pelindungan Tenaga Kerja Indonesia) kemudian mengubah nama menjadi BP2MI yang diatur dalam UU no. 18 tahun 2017. BP2MI adalah lembaga non-kementrian yang membantu pemerintah dalam pelindungan dan menyalurkan tenaga migran untuk di Negara terkait.

Strategi BP2MI dalam memajemen krisis sangat diperlukan karena lembaga tersebut berhubungan langsung dengan masyarakat dan para *stake holder* lainnya seperti Kementrian, Kepresiden dan lembaga terkait yang berhubungan dengan tenaga kerja Indoneisa.

Seperti yang dikatakan Ahnas, kedudukan humas berada di bawah sekretariat utama. Struktur tersebut mengacu betapa sangat pentingnya bidang tersebut di dalam lembaga BP2MI sebagai ujung corong dalam menjalankan bidang pelindungan dan penempatan pekerja migran.

Dari latar belakang yang sudah penulis paparkan di atas, penulis sangat tertarik untuk mengetahui bagaimana strategi humas dalam menanganinya, oleh sebab itu penelitian ini penulis beri judul MANAJEMEN KRISIS HUMAS BADAN PELINDUNGAN PEKERJA MIGRAN INDONESIA (BP2MI) DALAM MENANGGULANGI PEKERJA MIGRAN INDONESIA TERDEPORTASI DI MALAYSIA TAHUN 2021.

1.2. Fokus Penelitian

Dari apa yang sudah diuraikan pada latar belakang di atas, maka penulis memfokuskan penelitian menjadi:

“Manajemen krisis Humas Badan Pelindungan Pekerja Migran Indoneisa (BP2MI) dalam menanggulangi pekerja migran Indonesia terdeportasi di Malaysia tahun 2021”

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan perumusan fokus penelitian di atas, maka pertanyaan penelitian untuk penelitian ini adalah:

“Bagaimana Humas BP2MI dalam melakukan manajemen krisis deportasi pekerja migran Indonesia di Malaysia tahun 2021”

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang hendak penulis capai adalah dapat mengetahui manajemen krisis Humas Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP2MI) dalam menanggulangi pekerja migran Indonesia terdeportasi di Malaysia tahun 2021.

1.5. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian yang diharapkan menjadi manfaat untuk penelitian ini sendiri sebagai berikut:

1.5.1. Manfaat Akademis

Dengan penelitian yang sudah penulis buat saat menempuh proses belajar di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Fakultas Ilmu Komunikasi khususnya minat studi *public relations*, sehingga hasil daripada penelitian ini

nantinya dapat digunakan sebagai masukan teruntuk mahasiswa pada Universitas dan Fakultas yang sama terlebih bagi studi peminatan *public relations*.

1.5.2. Manfaat Praktis

Hasil data yang penulis peroleh dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi para praktisi *public relations*, serta dapat dijadikan masukan dan usulan untuk lembaga non-kementerian yaitu Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP2MI).

