

## STRATEGI MANAJEMEN ISU PERUSAHAAN DI KJUB PUSPETASARI KLATEN

Agus Triyono<sup>1</sup>, AsriWardani<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Komunikasi dan Informatika, Universitas Muhammadiyah Surakarta  
[agus.triyono@ums.ac.id](mailto:agus.triyono@ums.ac.id),

<sup>2</sup>Fakultas Komunikasi dan Informatika, Universitas Muhammadiyah Surakarta  
[wardani\\_as@yahoo.com](mailto:wardani_as@yahoo.com)

### ABSTRAK

Manajemen isu merupakan salah satu cara yang digunakan untuk menyelesaikan sebuah isu. Isu yang menimpa di perusahaan KJUB Puspetasari Klaten tentang kasus dugaan pencampuran bahan kimia pada susu. Karena adanya laporan dari salah satu masyarakat yang tidak suka dengan bisnis yang dikelola kepihak kepolisian, terjadi penggrebakan di Unit Pengolahan Susu pada 22 Mei 2015. Dalam penelitian ini akan membahas bagaimana manajemen isu yang dilakukan humas KJUB Puspetasari Klaten terkait isu mengenai susu yang mengandung bahan kimia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen isu di KJUB Puspetasari Klaten dalam upaya mengembalikan citra perusahaan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, dokumentasi dan studi pustaka. Untuk menentukan narasumber peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu pemilihan informan berdasarkan pada karakteristik tertentu yang berkompetensi di bidangnya. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dalam menangani isu ini humas KJUB Puspetasari Klaten melakukan klarifikasi dengan mengundang peternak, masyarakat, dokter hewan, dinas kesehatan dan peternakan serta wartawan media cetak maupun media elektronik untuk melakukan konferensi pers dengan menunjukkan hasil dari BPOM bahwa susu aman untuk dikonsumsi.

Kata kunci: manajemen isu, citra, humas KJUB Puspetasari Klaten.

### 1. PENDAHULUAN

Susu merupakan minuman yang tidak tahan lama atau mudah basi. Susu juga memberikan banyak manfaat yaitu dapat menyehatkan jasmani dan mencerdaskan karena adanya kandungan gizi pada susu. Susu yang diperoleh dari peternak dapat dikonsumsi oleh semua kalangan masyarakat.

Adanya berbagai pemberitaan di media massa yang kurang baik dapat menimbulkan dampak yang tidak baik

bagi perusahaan seperti kasus yang terjadi di KJUB Puspetasari salah satunya pemberitaan yang dilansir dalam Jawapos (23/05/2015), tentang pencampuran susu yang menggunakan bahan kimia berbahaya sehingga terjadi penggrebakan dari pihak kepolisian di salah satu tempat pengolahan susu murni di Desa Karangnongko Klaten. Sehingga mengakibatkan pihak kepolisian menyita sejumlah bahan kimia dan susu yang ada di tempat pengolahan susu tersebut untuk

melakukan penyelidikan untuk mengetahui kebenarannya.

Isu yang terjadi dalam perusahaan akan mudah berkembang dengan cepat melalui media massa. Menurut Regester dan Larkin ( dalam Prayudi, 2008: 35) Isu merupakan kondisi baik internal atau eksternal organisasi, apabila isu berkelanjutan akan memiliki dampak yang signifikan pada fungsi atau aktivitas organisasi untuk kepentingan masa depan organisasi. Sebelum isu berkembang dan mengganggu aktivitas organisasi maka perusahaan harus melakukan penyelesaian melalui pihak internal maupun eksternal.

Dengan adanya isu tersebut membuat perusahaan Puspetasari Klaten ditutup sementara untuk melakukan penyelidikan isu tersebut. Penutupan sementara ini membuat pemasok atau kelompok ternak tidak dapat memasokkan susunya ke PT Puspetasari sementara. Hal ini dapat mengakibatkan kerugian pada perusahaan.

Munculnya pemberitaan yang kurang baik di media massa berpotensi dampak negatif bagi perusahaan yang menjadi pemberitaan. Pasca terjadinya isu pencampuran bahan kimia berbahaya tersebut secara tidak langsung citra KJUB Puspetasari menurun di mata khalayaknya. Humas dari perusahaan terkait harus dapat menyikapi pemberitaan yang sedang beredar di media massa tersebut. Pemberitaan kurang baik ini tentunya berpotensi menjadi isu yang dampaknya dapat merugikan perusahaan.

*Public relations* merupakan suatu kegiatan yang salah satunya bertujuan untuk membentuk dan mempertahankan citra yang positif dari publik atau masyarakat selaku *stakeholder* dan kegiatan *public relations* dalam mencapai tujuan tersebut antara lain membentuk strategi dalam mengelola isu. Apalagi *public relations* dan pihak manajemen perusahaan membiarkan isu berdampak lebih buruk terhadap perusahaan dan berkembang di masyarakat membentuk opini – opini yang bersifat naratif, maka *public relations* dan pihak manajemen tersebut tidak membiarkan reputasi perusahaan dalam bentuk situasi yang berbahaya ( Permana, 2016: 2)

Dalam hal ini humas perusahaan harus segera mengambil tindakan agar isu tidak berkembang sehingga perusahaan harus melakukan manajemen isu dengan baik agar perusahaan bisa menyelesaikan masalah dengan cepat. Humas juga harus menerapkan tahapan manajemen isu, sehingga citra PT. Puspetasari sebagai tempat pengolahan susu murni bisa kembali pulih di mata masyarakat.

Maka dari itu, pihak manajemen menerapkan proses manajemen isu dalam organisasi adalah sebagai langkah dalam mengidentifikasi dan mengantisipasi isu yang muncul dan bagaimana organisasi bisa terlibat secara aktif dalam proses pembuatan kebijakan publik. Semakin isu bisa diidentifikasi dan dikelola sedini mungkin, maka organisasi akan bisa menyelesaikan isu ( Prayudi, 2007: 36)

Melihat dengan adanya kasus ini, perusahaan harus segera menangani

isu dan mengklarifikasikan kepada masyarakat luas mengenai kondisi yang sebenarnya sebelum isu negatif ini menyebabkan dampak yang lebih parah. Dengan manajemen isu yang baik, perusahaan akan dapat mengatasi isu dan meminimalisir dampak isu yang terjadi.

*Public Relations* dalam mengidentifikasi, menganalisis hingga mengevaluasi setiap isu yang muncul terkait kasus susu mengandung bahan kimia berbahaya. KJUB Puspetasari diharapkan kedepan dapat mengolah susu segar dengan baik dan berkualitas tinggi sesuai Standar Operasional Prosedur sehingga dapat mengembalikan citra positif melalui manajemen isu.

Dari uraian diatas penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen isu yang di lakukan Humas KJUB Puspetasari terkait isu susu mengandung bahan kimia berbahaya.

Dari latar belakang tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana manajemen isu yang dilakukan Humas KJUB Puspetasari terkait kasus isususu mengandung bahan kimia berbahaya ?”

## 2. KAJIAN LITERATUR

### Isu Perusahaan

Isu merupakan informasi yang belum diketahui kebenarannya yang jika diabaikan akan berkembang dan berdampak tidak baik pada suatu perusahaan. Isu yang muncul akan berdampak pada kerusakan reputasi perusahaan. Perusahaan harus jeli dalam menanggapi isu yang muncul

supaya tidak berubah menjadi krisis karena jika dibiarkan akan membuat ancaman terhadap kinerja perusahaan (Kriyantono, 2015: 153).

Isu dapat teridentifikasi jika dikelola dengan baik sehingga dibutuhkan pemahaman perkembangan siklus isu. Hal ini seperti yang dikatakan Crabel & Vibbert, dan Gaunt & Ollenburger (Kriyantono, 2015: 164) bahwa terdapat empat tahapan siklus hidup isu yaitu:

#### 1. Tahap *Origin ( Potensial Stage)*

Pada tahap ini, seseorang dapat memberikan pendapat karena masalah yang baru muncul agar segera di identifikasi sebelum berkembang. *Public relations* harus segera mengambil tindakan untuk menangani isu yang sedang terjadi.

#### 2. Tahap *Mediation dan Amplification( Immiment Stage/ Emerging)*

Pada tahap ini, isu sudah mulai berkembang dan sudah mulai menjadi perhatian publik. Isu sudah mulai menyebar di media. Karena kurang cepatnya tim manajemen mengidentifikasi isu. Dalam situasi ini pihak manajemen harus segera melakukan mediasi agar isu tidak meluas di media.

#### 3. Tahap *Organization ( Current Stage dan Critical Stage)*

Tahap ini, organisasi mulai membentuk tim untuk mencari solusi agar isu yang sudah beredar di media segera teratasi dengan baik. Humas harus memberikan informasi yang jelas kepada media massa karena humas mempunyai peran penting dalam menangani isu yang sedang terjadi di perusahaan.

#### 4. Tahap *Resolution (Dormant Stage)*

Dalam tahap ini, penyelesaian isu yang dilakukan oleh tim manajemen berjalan dengan baik tetapi harus tetap melakukan perbaikan agar isu yang terjadi tidak terulang kembali dan perusahaan harus mengembalikan citra yang sempat memburuk di mata publik agar publik menerima kembali dengan perubahan yang sudah ditetapkan.

Sehubungan dengan tahapan tersebut, maka dibutuhkan sebuah aktivitas manajemen isu yang baik. Manajemen isu merupakan proses proaktif dalam mengelola isu – isu, tren atau peristiwa potensial, eksternal dan internal yang memiliki dampak baik negatif maupun positif terhadap organisasi dan menjadikan isu sebagai peluang meningkatkan citra reputasi perusahaan (Aryani, 2014: 5)

Selanjutnya usaha perusahaan untuk menyelesaikan isu yang terjadi dengan menerapkan manajemen isu. Tim manajemen melakukan proses perencanaan untuk mengidentifikasi isu yang terjadi sebelum isu berubah menjadi krisis. Maka tim manajemen harus membuat tahapan untuk menyelesaikan isu. Menurut Chase (Prayudi, 2008: 98) tahapan – tahapan manajemen isu yaitu:

##### 1. Identifikasi Isu

Pada tahap ini, perusahaan melakukan tahap awal untuk mengidentifikasi isu *Public relations* melakukan riset dengan mengumpulkan data dan juga dapat melakukan analisis isi media sehingga dapat menjadi tahap awal identifikasi isu. Sehingga *public*

*relations* dapat memonitor informasi berita – berita dalam media.

##### 2. Analisis Isu

Pada tahap ini yang dilakukan *public relations* mencari penyebab isu bisa muncul. Isu yang muncul dapat mengakibatkan dampak yang kurang baik bagi perusahaan dan publik. Dalam hal ini *public relations* dituntut untuk menguasai seluk beluk perusahaan agar dapat menyelesaikan isu yang sedang terjadi di perusahaan.

##### 3. Pilihan strategi perubahan isu

Dalam tahapan ini humas melakukan tindakan untuk mempengaruhi publik terhadap isu yang muncul agar dapat meminimalkan pengaruh negatif. Strategi yang digunakan diantaranya strategi reaktif, adaptif dan dinamis. Sehingga strategi yang digunakan dalam manajemen isu dapat mengidentifikasi isu dengan baik.

##### 4. Pemograman Aksi Isu

Pada tahapan ini humas melaksanakan program – program yang digunakan untuk *mereview* dan mengevaluasi hasil kerja tim manajemen dalam menyelesaikan isu yang muncul dengan hasil yang sesuai. *Public relations* memberikan penjelasan agar publik tidak khawatir dengan adanya isu.

##### 5. Evaluasi Hasil

Dalam tahap ini meskipun dalam menyelesaikan isu telah berhasil. Namun tetap melakukan evaluasi kinerja tim manajemen sebelum proses manajemen isu dinyatakan

selesai. Proses manajemen isu dilakukan dengan evaluasi implementasi program, melakukan monitoring serta evaluasi hasil akhir untuk menilai program yang sudah dijalankan.

### 3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian dilakukan di KJUB Puspetasari Klaten. Dilakukan pada bulan Februari s/d April 2016. Penelitian yang digunakan yaitu Deskriptif Kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, dokumentasi dan studi pustaka. Informan dipilih 2 orang dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling* yaitu pemilihan informan berdasarkan pada karakteristik tertentu yang mempunyai kompetensi dalam dalam manajemen isu (Kriyantono, 2006: 158) . Teknik validitas menggunakan triangulasi data/sumber. Teknik analisis data menggunakan teknik model *Miles and Huberman* (Silalahi, 2012: 339 yang dilakukan secara interaktif yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan diatas, maka jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif bermaksud untuk memberikan uraian mengenai suatu gejala sosial yang diteliti. Peneliti mendiskripsikan suatu gejala berdasarkan indikator, indikator yang dijadikan dasar dari ada tidaknya suatu gejala yang diteliti (Y. Slamet, 2006:7).

Sementara Bogdan dan Taylor dalam Lexy J. Moleong (2006:3) mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Peneliti berusaha untuk memaparkan, menafsirkan, menggambarkan dan menganalisis manajemen isu PT KJUB Puspetasari Klaten dalam menghadapi isu perusahaan.

Data yang diperlukan dalam penelitian ini, meliputi data primer dan data sekunder.

#### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber lokasi penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode observasi dan wawancara. Pada penelitian ini peneliti melakukan wawancara secara nonformal namun tetap mendetail pada ketua penanggung jawab pengelolaan krisis. .

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang didapat dari bahan kepustakaan dan referensi-referensi dari buku yang berkaitan dengan bahan penelitian. Untuk melengkapi data, peneliti mengumpulkan data berupa : Data dari media massa yang berkaitan dengan isu yang terjadi di PT KJUB Puspetasari Klaten serta dokumentasi kegiatan manajemen isu.

Dalam pengumpulan data peneliti menggunakan metode sebagai berikut:

#### 1. Wawancara

Dalam penelitian ini, wawancara digunakan peneliti untuk memperoleh

informasi yang akurat tentang permasalahan yang harus diteliti. Wawancara dilakukan dengan pihak-pihak yang terkait dan dianggap mengerti informasi yang dibutuhkan peneliti, Wawancara dalam penelitian ini ditujukan langsung kepada para tim manajemen isu.

## 2. Dokumentasi

Teknik dokumentasi yaitu dilakukan dengan mencatat dan mengambil sumber-sumber tertulis yang ada, baik berupa dokumen atau arsip. Dokumen atau arsip merupakan bahan tertulis bergayutan dengan suatu peristiwa atau aktifitas tertentu (H.B sutopo, 2006:61). Dalam penelitian ini, teknik dokumentasi yang digunakan adalah dengan cara mencatat dan mengumpulkan data yang bersumber dari buku-buku, laporan-laporan serta dokumen yang berhubungan dengan masalah dan tujuan penelitian.

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid, maka dalam penelitian ini digunakan teknik validitas data berupa analisis triangulasi, yaitu menganalisis jawaban subjek dengan meneliti kebenarannya dengan data empiris (sumber data lainnya) yang tersedia (Kriyantono, 2010:72). Penelitian ini menggunakan Teknik Triangulasi data. Triangulasi data didapat dengan mengumpulkan data sejenis dan membandingkannya dengan sumber data yang berbeda dengan permasalahan yang sama.

Analisis kualitatif merupakan analisis yang mendasarkan pada adanya hubungan semantis antar variabel yang sedang diteliti. Tujuannya adalah agar peneliti mendapatkan makna hubungan

variabel-variabel sehingga dapat digunakan untuk menjawab masalah yang dirumuskan dalam penelitian (Sarwono, 2006: 239). Menurut Miles dan Huberman dalam Sutopo (2006:128), terdapat tiga komponen pokok dalam menyusun penelitian yang bersifat kualitatif, yaitu:

### 1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data didapat dari wawancara (Tanya jawab) dengan tim manajemen isu PT KJUB Puspetasari Klaten, serta dengan menggunakan studi kepustakaan untuk menggali topik-topik yang terkait dengan penelitian.

### 2. Reduksi data

Setelah semua data atau informasi ini terkumpul lengkap, peneliti melakukan proses penelitian, pemusatan perhatian pada satu fokus, membuang hal-hal yang tidak diperlukan untuk mengatur data yang sedemikian rupa sehingga kesimpulan penelitian dapat dilakukan.

### 3. Penyajian data

Penyajian data dapat diketahui apa yang terjadi dan kemungkinan untuk mengerjakan sesuatu pada analisa ataupun tindakan penyajian data itu sendiri dapat diketahui apa yang terjadi dan ataupun tindakan penyajian data itu sendiri dapat berupa kalimat-kalimat, cerita-cerita maupun tabel-tabel.

### 4. Penarikan kesimpulan

Merupakan sebagian dari suatu kegiatan dan konfigurasi penelitian yang utuh. Peneliti memberikan makna penuh dari data yang terkumpul dan telah diolah tadi,

sehingga membentuk satu sinopsis utuh seluruh rangkaian panujung penelitian ini.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Siklus Hidup Isu KJUB Puspetasari Klaten

Dalam penelitian ini, peneliti menganalisis mengenai isu yang terjadi di KJUB Puspetasari Klaten. Kasus ini muncul berawal dari seorang masyarakat yang melapor ke pihak kepolisian bahwa KJUB melakukan pencampuran bahan kimia pada susu yang di kelola sehingga pihak kepolisian menindaklanjuti laporan dari masyarakat dengan melakukan penggrebakan di Unit Pengolahan susu. Dalam menyelesaikan isu menggunakan empat tahap siklus hidup isu yang ditetapkan oleh Crabel & Vibbert, dan Gaunt & Ollenburger (Kriyantono, 2015: 164) yaitu:

Pertama, tahap *originyaitu* masalah yang terjadi karena adanya penggrebakan pada 22 Mei 2015 oleh pihak kepolisian di KJUB Puspetasari Klaten. Informasi yang peneliti dapatkan dari humas sehingga humas dapat mengidentifikasi isu yang muncul karena adanya laporan dari salah satu masyarakat ke pihak kepolisian bahwa susu yang dikelola KJUB Puspetasari Klaten mengandung bahan kimia berbahaya. Kasus ini berawal dari salah satu masyarakat yang tidak tahu dengan cara pengolahan susu yang dikelola sehingga bahan seperti *methylen blue*, asam sulfat, alkohol dan lainnya

dianggap sebagai bahan campuran pada susu. Penggrebakan yang dilakukan pada pagi hari jam 5 pagi dengan menyita barang dan alat yang ada di pengolahan susu serta membawa karyawan di bagian produksi.

Kedua, tahap *mediation dan amplification* yaitu masalah yang muncul sudah tersebar di media cetak ataupun media elektronik. Salah satunya pemberitaan yang dimuat dalam Jawapo, Joglo Semar, Suara Merdeka, dll. Dari pemberitaan yang dilakukan oleh media massa dapat berdampak pada KJUB Puspetasari Klaten dan masyarakat yang menyetorkan susunya di perusahaan serta pihak ketiga yang sempat memutuskan kerjasama untuk tidak menerima susu dari KJUB Puspetasari Klaten. Dalam tahap ini humas melakukan tindakan sebagai bentuk tanggung jawab dalam menangani isu serta berusaha memberikan pengertian pada peternak agar tidak resah dan panik dengan adanya isu yang terjadi karena pihak perusahaan akan tetap mengambil susu dari peternak.

Ketiga, tahap *organization* yaitu isu sudah mulai menyebar sehingga banyak pandangan yang buruk terhadap perusahaan KJUB Puspetasari Klaten. Sehingga pihak KJUB Puspetasari Klaten langsung memerintahkan humas segera melakukan strategi untuk menangani isu yang muncul di media massa agar tidak berkembang menjadi masalah yang berkepanjangan. Humas KJUB Puspetasari Klaten berupaya mencari solusi terbaik agar masalah cepat terselesaikan. Solusi yang digunakan humas untuk menangani

masalah yang terjadi yaitu dengan mengadakan konferensi pers bahwa susu yang di kelola aman untuk dikonsumsi. Selain itu humas juga melakukan penyuluhan kepada masyarakat.

Keempat, tahap *resolution* yaitu pada tahap ini humas melakukan pemulihan supaya aktivitas kerja kembali normal. Langkah awal yang dilakukan humas yaitu dengan menjaga ketat kantor agar tidak sembarangan memperbolehkan orang asing masuk, melakukan pembersihan gudang, pembersihan laboratorium agar tetap steril dalam melakukan pengolahan susu serta melakukan penyuluhan kepada masyarakat khususnya peternak yang menyeter susunya di KJUB Puspetasari Klaten.

Kemudian melakukan tindakan dimana isu dapat ditangani dengan baik dengan melakukan konferensi pers dengan mengundang wartawan media cetak maupun media elektronik untuk mengklarifikasi isu yang terjadi dengan menunjukkan hasil dari BPOM bahwa susu yang dikelola aman di konsumsi. Setelah isu berakhir KJUB Puspetasari Klaten tetap berusaha memperbaiki Standar Operasional Prosedur dengan dibuat secara tertulis, mengembalikan mental karyawan agar bersemangat untuk kerja kembali, dan menjalin hubungan baik dengan Polres, masyarakat dan media.

### **Tahapan Manajemen Isu Perusahaan**

Kemudian untuk menyelesaikan isu dengan baik humas menerapkan tahapan manajemen isu yang ditetapkan

oleh Chase (dalam Prayudi, 2008: 98) yaitu:

#### 1. Identifikasi isu

Identifikasi isu merupakan langkah pertama yang dilakukan dalam manajemen isu. Dalam mengidentifikasi isu secara keseluruhan terkait masalah isu tentang pencampuran bahan kimia pada susu di Unit Pengolahan Susu KJUB Puspetasari Klaten. Humas dalam mengidentifikasi isu melakukan penggalian informasi mengenai kasus yang terjadi dengan membentuk tim dan mengumpulkan data dan informasi yang terkait dengan isu. Humas melakukan kerja sama dengan pihak manajemen untuk menyelesaikan isu dengan cepat.

Dalam mengidentifikasi isu yang muncul dapat menggunakan beberapa cara yaitu mengumpulkan data informasi dari masyarakat, monitoring berita agar teridentifikasi ( Prayudi, 2008:99). Dalam menangani isu susu mengandung bahan kimia ini untuk mengidentifikasi isu tim manajemen KJUB Puspetasari menggunakan beberapa cara untuk mengetahui isu atau hal – hal yang dapat menjadi sebuah isu pencampuran bahan kimia pada susu yang dituduhkan pada KJUB Puspetasari, antara lain:

##### a. Monitoring Media Pemberitaan

Dalam melakukan monitoring media pemberitaan tim penanganan isu susu mengandung bahan kimia berbahaya melihat pemberitaan



di media massa salah satunya surat kabar terkait pembeitaan mengenai penggerebekan KJUB Puspetasari yang dalam pengolahan susunya mengandung bahan kimia berbahaya.

b. Penggalan informasi

Selain memonitoring surat kabar dalam mengidentifikasi isu dapat juga melakukan monitoring penggalan informasi seperti mengumpulkan data informasi dari masyarakat. Selain digunakan untuk monitoring isu penggalan informasi juga dapat digunakan untuk menjalin hubungan dan berkomunikasi dengan masyarakat khususnya peternak yang menyetorkan susunya di KJUB Puspetasari serta dapat digunakan untuk berkomunikasi diantaranya humas dan tim manajemen isu.

Setelah itu pihak KJUB Puspetasari memerintahkan humas untuk segera datang ke Polres untuk memastikan dan mencari kebenarannya. Sampainya di kantor polisi Sulistyono selaku humas KJUB Puspetasari Klaten menemui Polisi untuk meminta keterangan, kenapa susu dan karyawan KJUB Puspetasari Klaten dibawa ke Polres dan ditahan, kemudian pihak kepolisian menjelaskan bahwa pihak kepolisian mendapat laporan dari seorang masyarakat dengan melaporkan bahwa KJUB Puspetasari Klaten

melakukan pencampuran bahan kimia berbahaya pada susu dan pihak kepolisian langsung melakukan penggerebekan tanpa menyelidiki laporan tersebut terlebih dahulu.

2. Analisis isu

Pada langkah analisis isu dalam tahap ini tim menentukan jenis serta dari mana isu berasal. Isu dapat berasal dari manapun baik dari internal maupun dari eksternal organisasi. dalam pengolahan susu tersebut merupakan isu persaingan bisnis yang berasal dari eksternal atau dari luar perusahaan KJUB Puspetasari. Pihak humas menganalisis adanya kasus penggerebekan disebabkan karena ada salah satu masyarakat yang tidak suka dengan bisnis yang dikelola. Akibat dari kasus ini volume susu menurun kemudian trauma yang dialami oleh karyawan bagian produksi dan ketakutan peternak yang menyetorkan susu di perusahaan. Dari dampak yang dialami KJUB Puspetasari Klaten yaitu isu yang menyebar cepat di masyarakat karena akibat dari media yang langsung mengekspos berita tersebut di media cetak maupun elektronik.

3. Pilihan strategi perubahan isu

Dalam tahap ini merupakan tahapan dimana tim manajemen mengambil kebijakan dengan memilih strategi untuk mengatasi isu yang muncul. Strategi yang dipilih oleh tim manajemen dalam menangani isu ada 2 strategi yaitu:

a. Mengklarifikasi isu

Untuk menangani isu susu mengandung bahan kimia berbahaya langkah pertama yang diambil tim manajemen adalah mengklarifikasi isu. Klarifikasi isu bertujuan agar tidak terjadi kesalahpahaman dikalangan masyarakat terhadap isu. Klarifikasi kepada masyarakat yang dilakukan dengan cara menyampaikan langsung kepada masyarakat, melalui konferensi pers dengan mengundang wartawan media cetak maupun wartawan media elektronik untuk melakukan klarifikasi dengan menunjukkan hasil dari BPOM bahwa susu tidak ada unsur bahan kimia berbahaya dan aman untuk dikonsumsi melalui pemberitaan di media massa.

b. Melakukan penyuluhan kepada peternak

Selain mengklarifikasi isu tim manajemen dalam menangani isu adalah dengan melakukan penyuluhan kepada peternak dengan mendatangkan dokter hewan ke tempat peternak yang menyetorkan susunya di KJUB Puspetasari.

Tim manajemen memilih strategi ini karena tim manajemen menganggap apa yang dilakukan selama ini sudah benar karena isu yang beredar di masyarakat itu tidak terbukti dan masyarakat juga perlahan – lahan mengetahui bahwa isu yang tersebar hanyalah sebuah isu saja.

4. Pemograman aksi isu

Pada tahap ini adalah tahapan setelah tahap penentuan strategi untuk mengatasi isu susu mengandung bahan kimia berbahaya dengan menetapkan strategi dalam menangani isu. Dalam tahap ini tim manajemen melaksanakan kebijakan yang telah dipilih untuk menangani isu. Kebijakan tersebut adalah dengan mengklarifikasi isu dan melakukan penyuluhan kepada peternak yang dilakukan tim manajemen kepada masyarakat. Hal ini dipilih karena isu tersebut tidak terbukti dan masyarakat tahu kalau hal tersebut hanya ada salah satu masyarakat yang tidak suka dengan bisnis yang dikelola.

5. Evaluasi hasil

Tahap evaluasi adalah tahap untuk melihat berhasil atau tidaknya kebijakan yang diambil untuk mengatasi isu. Dari kegiatan evaluasi yang dilakukan tim manajemen tersebut setidaknya ada 3 tahapan yang dilakukan yaitu tahap *implementation checking, memonitoring, dan outcome evaluation* ( Baskin & Aronoff, dalam prayudi, 2008: 105). Pada tahap ini *implementation checking* dalam melakukan evaluasi untuk melihat bagaimana kepercayaan masyarakat khususnya peternak yang menyetorkan susu di KJUB Puspetasari terhadap isu agar mengetahui hasil yang diperoleh dapat diketahui. Salah satu bukti kesiapan perusahaan dalam menghadapi isu

adalah melakukan penyuluhan dengan masyarakat. Selanjutnya melakukan monitoring dalam perusahaan, dalam melakukan kesiapan untuk menghadapi isu yaitu dengan melihat dampak dan tindakan dari media. Media melakukan pemberitaan baik maupun pemberitaan buruk pada kasus ini. Keberhasilan juga dapat dilihat *outcome evaluation* yaitu melihat hasil penanganan isu susu yang mengandung bahan kimia berbahaya yang dibuktikan oleh humas bahwa susu aman dikonsumsi. Melihat keberhasilan humas dalam menangani isu dengan melakukan konferensi pers untuk mengklarifikasi bahwa isu susu mengandung bahan kimia tidak terbukti dan menunjukkan hasil BPOM. Selain itu KJUB Puspetasari melakukan penyuluhan kepada peternak sehingga kebijakan yang diambil oleh tim manajemen ini dinilai berhasil dengan baik.

## 5. SIMPULAN

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti maka dapat menyimpulkan bahwa untuk menyelesaikan isu ini humas menerapkan lima tahapan manajemen isu yaitu pertama, identifikasi isu yaitu humas melakukan penggalan informasi dengan mengumpulkan data dan membentuk tim manajemen untuk mengidentifikasi isu yang muncul sehingga terjadi penggrebakan di KJUB Puspetasari Klaten. Kedua, analisis isu yaitu humas menganalisis penyebab isu

dengan menentukan dari mana isu berasal. Isu terjadi karena ada salah satu masyarakat yang tidak suka dengan bisnis yang dikelola sehingga berdampak tidak baik pada KJUB Puspetasari Klaten. Ketiga, pilihan strategi perubahan isu yaitu humas menentukan strategi untuk penanganan isu yaitu melakukan klarifikasi isu dengan mengadakan konferensi pers dan melakukan penyuluhan kepada peternak. Kemudian memperbaiki SOP yang sesuai dengan SDM yang berkualitas. Keempat, pemograman aksi isu yaitu humas melaksanakan kebijakan atau strategi yang dipilih dengan mengklarifikasi dan melakukan penyuluhan kepada peternak baik secara langsung maupun dengan menggunakan media massa. Humas juga menggunakan media cetak maupun media elektronik untuk melakukan konferensi pers. Kelima, evaluasi hasil yaitu humas melakukan program implementasi, monitoring untuk mengetahui hasil evaluasi yang dilakukan KJUB Puspetasari Klaten. Melalui penyuluhan dengan mengundang peternak, dokter hewan dan dinas kesehatan dan peternakan dengan mengadakan konferensi pers melalui media untuk mengklarifikasi bahwa susu aman untuk dikonsumsi dengan menunjukkan hasil BPOM. Sehingga kebijakan yang diambil oleh tim manajemen ini dinilai berhasil dengan baik.

## 6. REFERENSI

Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*.

- Disertasi Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran.* Jakarta. Kencana Prenanda Media Group
- Kriyantono, Rachmat. 2015. *Public Relations, Issue & Crisis Management. Pendekatan Critical Public Relations, Etnografi Kritis & Kualitatif.* Jakarta. Kencana. Prenanda Media Group
- Prayudi. 2008. *Manajemen Isu Pendekatan Public Relations.* Yogyakarta. Pustaka Adipura
- Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial.* Bandung. PT Refika Aditama
- Aryani, Laila. 2014. *Analisis Manajemen Isu Partai Politik (Studi Deskriptif Kualitatif Manajemen Isu Pemenangan YURO dalam Pilkada Karanganyar Periode 2013 – 2018).* Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Permana, Radittya. 2016. *Strategi Manajemen Isu dalam Mempertahankan Citra Perusahaan (Studi pada Departemen Policy, Governement, and Public Affairs Rumbai PT. Chevron Pacific Indonesia.* Universitas Riau Pekanbaru
- Prayudi. 2007. *Manajemen Isu dan Tantangan Masa Depan: Pendekatan Public Relations*
- [Http://www2.jawapos.com/baca/artikel/17783/polisi-gerebek-koperasi-yangdiduga-produksi-susu-oplosan](http://www2.jawapos.com/baca/artikel/17783/polisi-gerebek-koperasi-yangdiduga-produksi-susu-oplosan). Diunduh Rabu 9 Desember 2015 pukul 14.30 WIB