

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bagi sebuah penelitian, hasil dan pembahasan merupakan isi penting yang mengungkap kebenaran dari hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya. Data yang dijadikan alat untuk membuktikan kebenaran hipotesis dapat diperoleh dengan berbagai cara. Data yang telah diperoleh diolah untuk diungkap validitas, reliabilitas, serta hubungannya antarvariabel. Kemudian hasilnya diartikan sesuai teori yang digunakan.

#### **4.1 Gambaran Umum Kementerian Komunikasi dan Informatika**

##### **4.1.1 Profil Kementerian Komunikasi dan Informatika**

Sesuai Undang-undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara, Kementerian Komunikasi dan Informatika merupakan perangkat Pemerintah Republik Indonesia yang membidangi urusan dengan ruang lingkup yang telah disebutkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yaitu informasi dan komunikasi.

Kementerian Komunikasi dan Informatika mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara. Kementerian Komunikasi dan Informatika dipimpin oleh seorang Menteri Komunikasi dan Informatika yang pada 17 Juli 2023 ini dijabat oleh Budi Arie Setiadi.

Kementerian Komunikasi dan Informatika, sebelumnya bernama “Departemen Penerangan” yang berlangsung sejak 1945 – 1999, kemudian berganti nama menjadi “Kementerian Negara Komunikasi dan Informasi” yang berlangsung sejak 2001 – 2005, dan berubah menjadi “Departemen Komunikasi dan Informatika” yang berlangsung sejak 2005 – 2009.

#### 4.1.2 Visi dan Misi Kementerian Komunikasi dan Informatika

Visi dan Misi Kementerian Komunikasi dan Informatika mengacu pada Visi dan Misi Presiden Joko Widodo dan Wakil Presiden KH. Ma'ruf Amin. Sebagai kelanjutan, percepatan, pengembangan, serta pemajuan dari visi di tahun 2014 – 2019.

##### a. Visi Kementerian Komunikasi dan Informatika

**“Terwujudnya Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri, dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong”**

##### b. Misi Kementerian Komunikasi dan Informatika

Untuk mewujudkan visi di atas, maka diterapkan Sembilan misi, antara lain:

1. Peningkatan kualitas manusia Indonesia.
2. Struktur ekonomi yang produktif, mandiri, dan berdaya saing.
3. Pembangunan yang merata dan berkeadilan.
4. Mencapai lingkungan hidup yang berkelanjutan.
5. Kemajuan budaya yang mencerminkan kepribadian bangsa.
6. Penegakan sistem hukum yang bebas korupsi, bermartabat, dan terpercaya.
7. Perlindungan bagi segenap bangsa dan memberikan rasa aman pada seluruh warga.
8. Pengelolaan pemerintah yang bersih, efektif, dan terpercaya.
9. Sinergi pemerintah daerah dalam kerangka Negara Kesatuan.

#### 4.1.3 Tugas dan Fungsi Kementerian Komunikasi dan Informatika

Kementerian Komunikasi dan Informatika memiliki tugas dan fungsi, yaitu sebagai berikut.

##### a. Tugas Kementerian Komunikasi dan Informatika

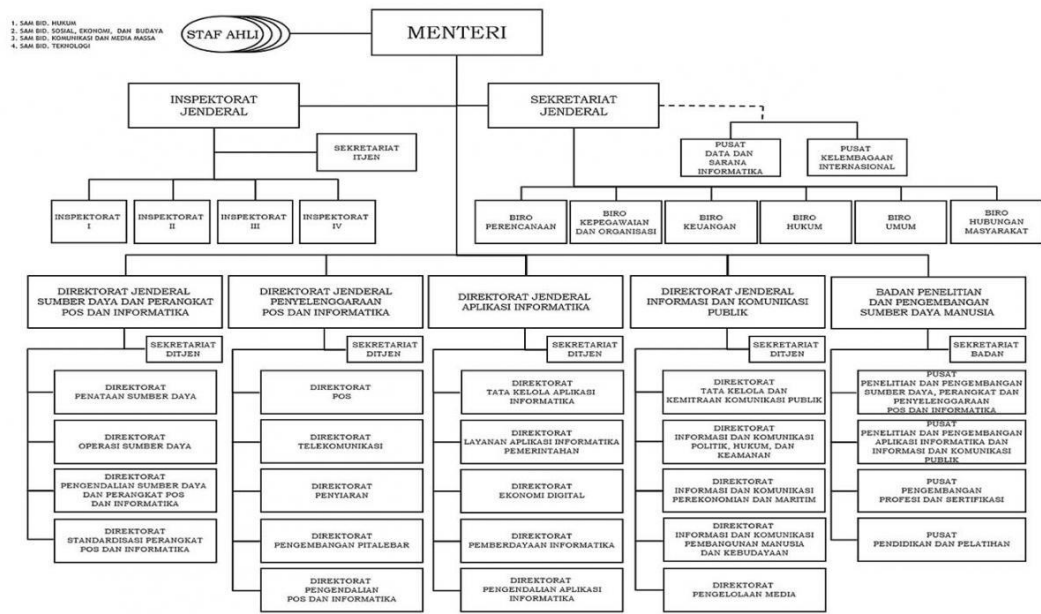
Kementerian Komunikasi dan Informatika memiliki tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara.

b. Fungsi Kementerian Komunikasi dan Informatika

1. Perumusan dan penetapan kebijakan di bidang pengelolaan sumber daya dan perangkat pos dan informatika, penyelenggaraan pos dan informatika, penatakelolaan aplikasi informatika, pengelolaan informasi dan komunikasi publik;
2. Pelaksanaan kebijakan di bidang pengelolaan sumber daya dan perangkat pos dan informatika, penyelenggaraan pos dan informatika, penatakelolaan aplikasi informatika, pengelolaan informasi dan komunikasi publik;
3. Pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi atas pelaksanaan pengelolaan sumber daya dan perangkat pos dan informatika, penyelenggaraan pos dan informatika, penatakelolaan aplikasi informatika, pengelolaan informasi dan komunikasi publik;
4. Pelaksanaan penelitian dan pengembangan sumber daya manusia di bidang komunikasi dan informatika;
5. Pelaksanaan dukungan yang bersifat substantif kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika;
6. Pembinaan dan pemberian dukungan administrasi di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika;
7. Pengelolaan barang milik/kekayaan negara yang menjadi tanggung jawab Kementerian Komunikasi dan Informatika;
8. Pengawasan atas pelaksanaan tugas di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika.

#### 4.1.4 Struktur Organisasi Kementerian Komunikasi dan Informatika

Tabel 4.1 Struktur Organisasi Kementerian Komunikasi dan Informatika



Berdasarkan informasi tabel di atas, Kementerian Komunikasi dan Informatika dikepalai oleh seorang Menteri yang ditunjuk langsung oleh Presiden RI. Menteri tersebut memiliki staf ahli dan kepemimpinan Sekretariat serta Inspektorat Jenderal berada di bawahnya. Kemudian, dari masing-masing direktorat memiliki ketua Direktorat Jenderal yang bertanggung jawab kepada Menteri Komunikasi dan Informatika.

## 4.2 Analisis Statistik Data Responden

Data responden merupakan karakteristik yang memberikan peranan cukup penting bagi sebuah penelitian. Karakteristik untuk populasi tersebut bisa berupa usia, latar belakang pendidikan, domisili tempat tinggal, status pendidikan, dan lainnya. Pada penelitian ini, keterlibatan populasi meliputi mahasiswa Teknik Komputer Universitas Indonesia. Populasi berjumlah 365 mahasiswa untuk tahun ajar 2022 sesuai dengan data Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Pemilihan sampel ditetapkan berdasarkan jumlah populasi dengan penghitungan menggunakan rumus Slovin. Sampel berdasarkan kalkulasi rumus diperoleh sebanyak 81 orang, namun peneliti membulatkan bilangan 81 itu menjadi 90 responden.

Data responden dalam penelitian ini terdiri dari usia, jenis kelamin, status pendidikan, dan pendidikan terakhir. Jawaban dari responden akan diuraikan ke dalam tabel distribusi frekuensi. Rumus untuk mengisi tabel distribusi frekuensi adalah sebagai berikut.

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase

f = Frekuensi kelas

n = Jumlah sampel

### 4.2.1 Jenis Kelamin Responden

Butir jenis kelamin diajukan untuk mengetahui seberapa banyak jumlah laki-laki dan perempuan yang mengisi kuisioner.

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Jenis kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	%
Laki-laki	67	74%
Perempuan	23	26%
Total	90	100%

Sumber: Hasil Penelitian Juni 2023

Berdasarkan hasil Tabel 4.2 dapat dilihat bahwa laki-laki lebih mendominasi dalam pengisian kuisisioner dengan jumlah 67 responden dengan persentase 74%, dan perempuan dengan jumlah lebih sedikit yakni 23 responden dengan persentase 26%. Hasil ini diperoleh berdasarkan penyebaran kuisisioner dengan sampel 90 responden.

#### 4.2.2 Usia Responden

Butir usia responden diajukan untuk mengetahui rentang usia responden yang mengisi kuisisioner.

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Usia Responden

<b>Usia</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>%</b>
19	28	31%
20	23	26%
21	20	22%
22	19	21%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil Penelitian Juni 2023

Berdasarkan hasil Tabel 4.3 dapat disimpulkan bahwa usia 20 tahun mendominasi pengisian kuisisioner. Dari 90 responden yang mengisi kuisisioner 28 responden berusia 19 tahun, 23 responden berusia 20 tahun, 20 responden berusia 21 tahun, dan 19 responden berusia 22 tahun.

#### 4.2.3 Pekerjaan Responden

Gambaran tentang distribusi frekuensi pekerjaan responden dapat dipahami dalam tabel berikut.

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden

<b>Pekerjaan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>%</b>
Mahasiswa	90	100%
Fresh Graduate	0	0%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil Penelitian Juni 2023

Berdasarkan Tabel 4.4 mendapatkan hasil maksimal (100%) pada pilihan pekerjaan mahasiswa. Hal ini membuktikan bahwa target responden dari kuisisioner ini merupakan mahasiswa.

#### 4.2.4 Angkatan Responden

Distribusi frekuensi dalam bentuk tabel untuk mendeskripsikan pendidikan responden dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Angkatan Responden

<b>Angkatan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>%</b>
2019	19	21%
2020	21	24%
2021	20	22%
2022	30	33%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil Penelitian Juni 2023

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi pada Tabel 4.5 dapat disimpulkan bahwa angkatan 2022 mendominasi pengisian responden. Dari 90 responden yang mengisi kuisisioner 19 responden angkatan 2019, 21 responden angkatan 2020, 20 responden angkatan 2021, dan 30 responden 2022.

### 4.3 Analisis Statistik Data Penelitian

Pada sub-bab ini akan dipaparkan hasil kumpulan data berdasarkan jawaban responden terhadap kuisisioner dengan beragam pertanyaan yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan data ini, peneliti dapat mengolah untuk memperoleh hasil yang dikomparasi dengan hipotesis. Penelitian ini akan dilakukan dengan menganalisis setiap sub-variabel secara deskriptif. Untuk mempermudah hasil penghitungan, peneliti akan menggunakan tabel distribusi frekuensi dengan kesamaan interval.

#### 4.3.1 Analisis Statistik Variabel X Manajemen Krisis

Pada analisis statistik deskriptif ini, penjabaran dilakukan pada data yang diperoleh berdasarkan jawaban kuisisioner yang diisi oleh responden. Variabel X merupakan variabel bebas yang memiliki 3 sub-variabel, yaitu perencanaan manajemen krisis, upaya menanggulangi krisis, dan peran *public relations*. Masing-masing dari sub-variabel X ini memiliki 5 pertanyaan dengan 4 pilihan jawaban dengan skor bervariasi, yaitu sangat tidak setuju (1), tidak setuju (2), setuju (3), sangat setuju (4). Keseluruhan data variabel X ini dijelaskan dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi.

##### 4.3.1.1 Analisis Statistik Variabel X Manajemen Krisis (Perencanaan Manajemen Krisis)

Guna memperoleh data statistik deskriptif maka dibuat tabel distribusi frekuensi beserta dengan persentasenya untuk setiap jawaban pada kuisisioner. Tabel distribusi frekuensi tersebut ialah sebagai berikut



Tabel 4.6 Langkah Identifikasi Kasus *Hacker* Bjorka

No(X1)	Pernyataan (Jawaban Responden)	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	7	8%
3	Setuju	57	63%
4	Sangat Setuju	26	29%
Total		90	100%

Sumber: Hasil Penelitian Juni 2023

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi di atas, responden yang menjawab sangat tidak setuju terkait pertanyaan “Setujukah Anda dengan langkah identifikasi Kementerian Komunikasi dan Informatika untuk kasus *hacker* Bjorka” sebanyak 0 responden (0%), menyatakan tidak setuju sebanyak 7 responden (8%), menyatakan setuju sebanyak 57 responden (63%) dan menyatakan sangat setuju sebanyak 26 responden (29%).

Berdasarkan hasil perolehan jawaban tersebut, dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan setuju 57 responden dengan besar persentase 63%. Lalu sisanya memilih jawaban yang lain dengan jawaban bervariasi.

Tabel 4.7 Upaya Perencanaan Manajemen Krisis

No(X2)	Pernyataan (Jawaban Responden)	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	1	1%
2	Tidak Setuju	8	9%
3	Setuju	47	52%
4	Sangat Setuju	34	38%
Total		90	100%

Sumber: Hasil Penelitian Juni 2023

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi di atas, responden yang menjawab sangat tidak setuju terkait pertanyaan “Setujukah Anda dengan upaya Kementerian Komunikasi dan Informatika dalam melakukan perencanaan manajemen krisis melalui proses identifikasi kasus *hacker* Bjorka” sebanyak 1 responden (1%), menyatakan tidak setuju sebanyak 8 responden (9%), menyatakan setuju sebanyak 47 responden (52%) dan menyatakan sangat setuju sebanyak 34 responden (38%).

Berdasarkan hasil perolehan jawaban tersebut, dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan setuju sebanyak 47 responden dengan persentase 52%. Kemudian yang lainnya memilih jawaban dengan jawaban yang bervariasi.

Tabel 4.8 Persepsi Responden Tentang Ketepatan Proses Identifikasi Kasus

No(X3)	Pernyataan (Jawaban Responden)	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	21	23%
3	Setuju	51	57%
4	Sangat Setuju	18	20%
Total		90	100%

Sumber: Hasil Penelitian Juni 2023

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi di atas, responden yang menjawab sangat tidak setuju terkait pertanyaan “Setujukah Anda bahwa Kementerian Komunikasi dan Informatika telah melakukan proses identifikasi masalah kasus *hacker* Bjorka dengan tepat” sebanyak 0 responden (0%), menyatakan tidak setuju sebanyak 21 responden (23%), menyatakan setuju sebanyak 51 responden (57%) dan menyatakan sangat setuju sebanyak 18 responden (20%).

Berdasarkan hasil perolehan jawaban tersebut, dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan setuju sebanyak 51 responden dengan persentase 57%. Sementara responden yang lain memilih jawaban lain sesuai dengan pilihannya masing-masing.

Tabel 4.9 Persepsi Responden Tentang Ketepatan Perencanaan Manajemen Krisis

No(X4)	Pernyataan (Jawaban Responden)	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	1	1%
2	Tidak Setuju	18	20%
3	Setuju	54	60%
4	Sangat Setuju	17	19%
Total		90	100%

Sumber: Hasil Penelitian Juni 2023

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi di atas, responden yang menjawab sangat tidak setuju terkait pertanyaan “Setujukah Anda bahwa perencanaan manajemen krisis kasus *hacker* Bjorka yang disusun Kementerian Komunikasi dan Informatika sudah tepat” sebanyak 1 responden (1%), menyatakan tidak setuju sebanyak 18 responden (20%), menyatakan setuju sebanyak 54 responden (60%) dan menyatakan sangat setuju sebanyak 17 responden (19%).

Berdasarkan hasil perolehan jawaban tersebut, dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan setuju sebanyak 54 responden dengan persentase 60%. Sementara responden yang lain memilih jawaban sesuai dengan pilihannya masing-masing.

Tabel 4.10 Persepsi Responden Tentang Pernyataan Kementerian Komunikasi dan Informatika

No(X5)	Pernyataan (Jawaban Responden)	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	2	2%
2	Tidak Setuju	19	21%
3	Setuju	55	61%
4	Sangat Setuju	14	16%
Total		90	100%

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi di atas, responden yang menjawab sangat tidak setuju terkait pertanyaan “Setujukah Anda dengan *statement* yang disampaikan Kementerian Komunikasi dan Informatika tentang *hacker* Bjorka di berbagai media massa” sebanyak 2 responden (2%), menyatakan tidak setuju sebanyak 19 responden (21%), menyatakan setuju sebanyak 55 responden (61%) dan menyatakan sangat setuju sebanyak 14 responden (16%).

Berdasarkan hasil perolehan jawaban tersebut, dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan setuju sebanyak 55 responden dengan persentase 61%. Kemudian responden yang lain memilih jawaban sesuai dengan pilihannya masing-masing.

#### 4.3.1.2 Analisis Statistik Variabel X Manajemen Krisis (Upaya Menanggulangi Krisis)

Untuk mengetahui data statistik deskriptif pada variabel x upaya menanggulangi krisis maka dibuat tabel distribusi frekuensi, yaitu sebagai berikut.

Tabel 4.11 Keputusan Membentuk Badan Khusus

No(X6)	Pernyataan (Jawaban Responden)	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	13	15%
3	Setuju	38	42%
4	Sangat Setuju	39	43%
Total		90	100%

Sumber: Hasil Penelitian Juni 2023

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi di atas, responden yang menjawab sangat tidak setuju terkait pertanyaan “Setujukah Anda dengan keputusan Kementerian Komunikasi dan Informatika untuk membentuk badan khusus” sebanyak 0 responden (0%), menyatakan tidak setuju sebanyak 13 responden (15%), menyatakan setuju sebanyak 38 responden (42%) dan menyatakan sangat setuju sebanyak 39 responden (43%).

Berdasarkan hasil perolehan jawaban tersebut, dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan sangat setuju sebanyak 39 responden dengan persentase 43%. Kemudian responden yang lain memilih jawaban sesuai dengan pilihannya masing-masing.

Tabel 4.12 Badan Khusus Berisikan Kementerian Komunikasi dan Informatika, Polri, dan BSSN

No(X7)	Pernyataan (Jawaban Responden)	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	16	18%
3	Setuju	49	54%
4	Sangat Setuju	25	28%
Total		90	100%

Sumber: Hasil Penelitian Juni 2023

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi di atas, responden yang menjawab sangat tidak setuju terkait pertanyaan “Setujukah Anda dengan badan khusus bentukan Kementerian Komunikasi dan Informatika yang berisikan Polisi dan BSSN” sebanyak 0 responden (0%), menyatakan tidak setuju sebanyak 16 responden (18%), menyatakan setuju sebanyak 49 responden (54%) dan menyatakan sangat setuju sebanyak 25 responden (28%).

Berdasarkan hasil perolehan jawaban tersebut, dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan setuju sebanyak 49 responden dengan persentase 54%. Kemudian responden lainnya memilih jawaban sesuai pilihannya masing-masing.

Tabel 4.13 Kasus Bjorka Bukan Hanya Tanggung Jawab  
Kementerian Komunikasi dan Informatika

No(X8)	Pernyataan (Jawaban Responden)	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	2	2%
2	Tidak Setuju	20	22%
3	Setuju	53	59%
4	Sangat Setuju	15	17%
Total		90	100%

Sumber: Hasil Penelitian Juni 2023

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi di atas, responden yang menjawab sangat tidak setuju terkait pertanyaan “Setujukah Anda bahwa kasus *hacker* Bjorka bukan hanya tanggung jawab Kementerian Komunikasi dan Informatika” sebanyak 2 responden (2%), menyatakan tidak setuju sebanyak 20 responden (22%), menyatakan setuju sebanyak 53 responden (59%) dan menyatakan sangat setuju sebanyak 15 responden (17%).

Berdasarkan hasil perolehan jawaban tersebut, dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan setuju sebanyak 53 responden dengan persentase 59%. Kemudian responden lainnya memilih jawaban sesuai dengan pilihannya masing-masing.



Tabel 4.14 Persepsi Responden Tentang Upaya Penanggulangan  
Kementerian Komunikasi dan Informatika

No(X9)	Pernyataan (Jawaban Responden)	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	2	2%
2	Tidak Setuju	16	18%
3	Setuju	51	57%
4	Sangat Setuju	21	23%
Total		90	100%

Sumber: Hasil Penelitian Juni 2023

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi di atas, responden yang menjawab sangat tidak setuju terkait pertanyaan “Setujukah Anda dengan upaya-upaya yang dilakukan Kementerian Komunikasi dan Informatika untuk menanggulangi krisis yang ditimbulkan oleh *hacker* Bjorka” sebanyak 2 responden (2%), menyatakan tidak setuju sebanyak 16 responden (18%), menyatakan setuju sebanyak 51 responden (57%) dan menyatakan sangat setuju sebanyak 21 responden (23%).

Berdasarkan hasil perolehan jawaban tersebut, dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan setuju sebanyak 51 responden dengan persentase 57%. Kemudian responden lainnya memilih jawaban sesuai pilihan masing-masing.

Tabel 4.15 Persepsi Responden Tentang Keberhasilan Upaya  
Kementerian Komunikasi dan Informatika

No(X10)	Pernyataan (Jawaban Responden)	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	28	31%
3	Setuju	48	53%
4	Sangat Setuju	14	16%
Total		90	100%

Sumber: Hasil Penelitian Juni 2023

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi di atas, responden yang menjawab sangat tidak setuju terkait pertanyaan “Setujukah Anda bahwa upaya-upaya tersebut dapat dikatakan berhasil untuk menanggulangi krisis yang ditimbulkan oleh *hacker* Bjorka” sebanyak 0 responden (0%), menyatakan tidak setuju sebanyak 28 responden (31%), menyatakan setuju sebanyak 48 responden (53%) dan menyatakan sangat setuju sebanyak 14 responden (16%).

Berdasarkan hasil perolehan jawaban tersebut, dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan setuju sebanyak 48 responden dengan persentase 53%. Kemudian responden yang lain memilih jawaban sesuai dengan pilihannya masing-masing.

#### 4.3.1.3 Analisis Statistik Variabel X Manajemen Krisis (Peran *Public Relations*)

Untuk mengetahui data statistik deskriptif pada variabel x peran *public relations* maka dibuat tabel distribusi frekuensi, yaitu sebagai berikut.

Tabel 4.16 Kementerian Komunikasi dan Informatika Menyampaikan Informasi dengan Jujur

No(X11)	Pernyataan (Jawaban Responden)	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	3	3%
2	Tidak Setuju	23	26%
3	Setuju	50	56%
4	Sangat Setuju	14	16%
Total		90	100%

Sumber: Hasil Penelitian Juni 2023

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi di atas, responden yang menjawab sangat tidak setuju terkait pertanyaan “Setujukah Anda bahwa Kementerian Komunikasi dan Informatika telah menyampaikan informasi dengan jujur” sebanyak 3 responden (3%), menyatakan tidak setuju sebanyak 23 responden (26%), menyatakan setuju sebanyak 50 responden (56%) dan menyatakan sangat setuju sebanyak 14 responden (16%).

Berdasarkan hasil perolehan jawaban tersebut, dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan setuju sebanyak 50 responden dengan persentase 56%. Kemudian responden lainnya memilih jawaban sesuai dengan pilihannya masing-masing.

Tabel 4.17 Partisipasi *Public Relations* Kementerian Komunikasi dan Informatika

No(X12)	Pernyataan (Jawaban Responden)	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	15	17%
3	Setuju	63	70%
4	Sangat Setuju	12	13%
Total		90	100%

Sumber: Hasil Penelitian Juni 2023

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi di atas, responden yang menjawab sangat tidak setuju terkait pertanyaan “Setujukah Anda bahwa *Public Relations* Kementerian Komunikasi dan Informatika berpartisipasi aktif dalam penanganan kasus *hacker* Bjorka ini” sebanyak 0 responden (0%), menyatakan tidak setuju sebanyak 15 responden (17%), menyatakan setuju sebanyak 63 responden (70%) dan menyatakan sangat setuju sebanyak 12 responden (13%).

Berdasarkan hasil perolehan jawaban tersebut, dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan setuju sebanyak 63 responden dengan persentase 70%. Kemudian responden yang lainnya memilih jawaban sesuai dengan pilihannya masing-masing.

Tabel 4.18 Ketepatan Peran *Public Relations* Kementerian Komunikasi dan Informatika

No(X13)	Pernyataan (Jawaban Responden)	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	20	22%
3	Setuju	54	60%
4	Sangat Setuju	16	18%
Total		90	100%

Sumber: Hasil Penelitian Juni 2023

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi di atas, responden yang menjawab sangat tidak setuju terkait pertanyaan “Setujukah Anda bahwa peran *Public Relations* Kementerian Komunikasi dan Informatika sudah tepat guna efektivitas dalam penanganan kasus *hacker* Bjorka” sebanyak 0 responden (0%), menyatakan tidak setuju sebanyak 20 responden (22%), menyatakan setuju sebanyak 54 responden (60%) dan menyatakan sangat setuju sebanyak 16 responden (18%).

Berdasarkan hasil perolehan jawaban tersebut, dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan setuju sebanyak 54 responden dengan persentase 60%. Kemudian responden lainnya memilih jawaban sesuai dengan pilihannya masing-masing.

Tabel 4.19 Penerapan Fungsi *Public Relations* Pada Kasus *Hacker Bjorka*

No(X14)	Pernyataan (Jawaban Responden)	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	1	1%
2	Tidak Setuju	12	13%
3	Setuju	61	68%
4	Sangat Setuju	16	18%
Total		90	100%

Sumber: Hasil Penelitian Juni 2023

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi di atas, responden yang menjawab sangat tidak setuju terkait pertanyaan “Setujukah Anda bahwa fungsi *Public Relations* diterapkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika untuk menangani krisis yang terjadi karena *hacker Bjorka*” sebanyak 1 responden (1%), menyatakan tidak setuju sebanyak 12 responden (13%), menyatakan setuju sebanyak 61 responden (68%) dan menyatakan sangat setuju sebanyak 16 responden (18%).

Berdasarkan hasil perolehan jawaban tersebut, dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan setuju sebanyak 61 responden dengan persentase 68%. Kemudian responden lainnya memilih jawaban sesuai dengan pilihannya masing-masing.

Tabel 4.20 Upaya Menjaga Nama Baik Kementerian Komunikasi dan Informatika

No(X15)	Pernyataan (Jawaban Responden)	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	1	1%
2	Tidak Setuju	13	15%
3	Setuju	49	54%
4	Sangat Setuju	27	30%
Total		90	100%

Sumber: Hasil Penelitian Juni 2023

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi di atas, responden yang menjawab sangat tidak setuju terkait pertanyaan “Setujukah Anda bahwa Kementerian Komunikasi dan Informatika berupaya untuk tetap menjaga nama baiknya disaat kasus *hacker* Bjorka ini muncul” sebanyak 1 responden (1%), menyatakan tidak setuju sebanyak 12 responden (13%), menyatakan setuju sebanyak 49 responden (54%) dan menyatakan sangat setuju sebanyak 27 responden (30%).

Berdasarkan hasil perolehan jawaban tersebut, dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan setuju sebanyak 49 responden dengan persentase 54%. Kemudian responden lainnya memilih jawaban sesuai pilihannya masing-masing.

#### 4.3.2 Analisis Statistik Variabel Y Reputasi

Pada analisis statistik ini, penjabaran dilakukan pada data yang diperoleh berdasarkan jawaban kuisioner yang diisi oleh responden. Variabel Y merupakan variabel terikat yang memiliki 3 sub-variabel, yaitu *behavior*, *performance*, dan *communication*. Masing-masing dari sub-variabel Y ini memiliki 4 pertanyaan dengan 4 pilihan jawaban dengan skor bervariasi, yaitu sangat tidak setuju (1), tidak setuju (2), setuju (3), sangat setuju (4). Keseluruhan data variabel Y ini dijelaskan dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi.

##### 4.3.2.1 Analisis Statistik Variabel Y Reputasi (*Behavior*)

Untuk mengetahui data statistik pada variabel Y *Behavior* maka dibuat tabel distribusi frekuensi, yaitu sebagai berikut.

Tabel 4.21 Sikap Kementerian Komunikasi dan Informatika

No(Y1)	Pernyataan (Jawaban Responden)	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	6	7%
2	Tidak Setuju	39	43%
3	Setuju	34	38%
4	Sangat Setuju	11	12%
Total		90	100%

Sumber: Hasil Penelitian Juni 2023

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi di atas, responden yang menjawab sangat tidak setuju terkait pertanyaan “Setujukah Anda dengan sikap Kementerian Komunikasi dan Informatika yang disampaikan melalui pernyataan bahwa mereka tidak melakukan kesalahan yang menyebabkan kasus *hacker* Bjorka ini ada” sebanyak 6 responden (7%), menyatakan tidak setuju sebanyak 39 responden (43%), menyatakan setuju sebanyak 34



responden (38%) dan menyatakan sangat setuju sebanyak 11 responden (12%).

Berdasarkan hasil perolehan jawaban tersebut, dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan tidak setuju sebanyak 39 responden dengan persentase 43%. Kemudian responden lainnya memilih jawaban sesuai pilihannya masing-masing.

Tabel 4.22 Persepsi Tentang Tampilan Perilaku Kementerian Komunikasi dan Informatika

No(Y2)	Pernyataan (Jawaban Responden)	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	2	2%
2	Tidak Setuju	25	28%
3	Setuju	47	52%
4	Sangat Setuju	16	18%
Total		90	100%

Sumber: Hasil Penelitian Juni 202

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi di atas, responden yang menjawab sangat tidak setuju terkait pertanyaan “Setujukah Anda bahwa Kementerian Komunikasi dan Informatika tetap menampilkan perilaku yang baik saat kasus *hacker* Bjorka ini muncul” sebanyak 2 responden (2%), menyatakan tidak setuju sebanyak 25 responden (28%), menyatakan setuju sebanyak 47 responden (52%) dan menyatakan sangat setuju sebanyak 16 responden (18%).

Berdasarkan hasil perolehan jawaban tersebut, dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan setuju sebanyak 47 responden dengan persentase 52%. Kemudian responden lainnya memilih jawaban sesuai dengan pilihannya masing-masing.

Tabel 4.23 Keterbukaan Kode Etik Kementerian Komunikasi dan Informatika

No(Y3)	Pernyataan (Jawaban Responden)	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	13	15%
3	Setuju	48	53%
4	Sangat Setuju	29	32%
Total		90	100%

Sumber: Hasil Penelitian Juni 2023

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi di atas, responden yang menjawab sangat tidak setuju terkait pertanyaan “Setujukah Anda bahwa kode etik Kementerian Komunikasi dan Informatika disampaikan secara terbuka dan mudah untuk dibaca semua orang di laman *website* resminya” sebanyak 0 responden (0%), menyatakan tidak setuju sebanyak 13 responden (15%), menyatakan setuju sebanyak 48 responden (53%) dan menyatakan sangat setuju sebanyak 29 responden (32%).

Berdasarkan hasil perolehan jawaban tersebut, dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan setuju sebanyak 48 responden dengan persentase 53%. Kemudian responden lainnya memilih jawaban sesuai dengan pilihannya masing-masing.

Tabel 4.24 Kesesuaian Penanganan Kasus *Hacker* Bjorka dengan Kode Etik

No(Y4)	Pernyataan (Jawaban Responden)	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	2	2%
2	Tidak Setuju	14	16%
3	Setuju	55	61%
4	Sangat Setuju	19	21%
Total		90	100%

Sumber: Hasil Penelitian Juni 2023

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi di atas, responden yang menjawab sangat tidak setuju terkait pertanyaan “Setujukah Anda bahwa kasus *hacker* Bjorka ini telah ditangani sesuai dengan kode etik Kementerian Komunikasi dan Informatika tersebut” sebanyak 2 responden (2%), menyatakan tidak setuju sebanyak 14 responden (16%), menyatakan setuju sebanyak 55 responden (61%) dan menyatakan sangat setuju sebanyak 19 responden (21%).

Berdasarkan hasil perolehan jawaban tersebut, dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan setuju sebanyak 55 responden dengan persentase 61%. Kemudian responden lainnya memilih jawaban sesuai dengan pilihannya masing-masing.

#### 4.3.2.2 Analisis Statistik Variabel Y Reputasi (*Performance*)

Untuk mengetahui data statistik pada variabel Y *Performance* maka dibuat tabel distribusi frekuensi, yaitu sebagai berikut.

Tabel 4.25 Kementerian Komunikasi dan Informatika Tanggap dalam Melakukan Pencegahan Pencurian Data

No(Y5)	Pernyataan (Jawaban Responden)	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	2	2%
2	Tidak Setuju	30	33%
3	Setuju	40	45%
4	Sangat Setuju	18	20%
Total		90	100%

Sumber: Hasil Penelitian Juni 2023

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi di atas, responden yang menjawab sangat tidak setuju terkait pertanyaan “Setujukah Anda bahwa Kementerian Komunikasi dan Informatika tanggap dalam melakukan pencegahan pencurian data yang dilakukan oleh *hacker* Bjorka” sebanyak 2 responden (2%), menyatakan tidak setuju sebanyak 30 responden (33%), menyatakan setuju sebanyak 40 responden (45%) dan menyatakan sangat setuju sebanyak 18 responden (20%).

Berdasarkan hasil perolehan jawaban tersebut, dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan setuju sebanyak 40 responden dengan persentase 45%. Kemudian responden lainnya memilih jawaban sesuai dengan pilihannya masing-masing.

Tabel 4. 26 Peningkatan Sistem *Cyber* Kementerian  
Komunikasi dan Informatika

No(Y6)	Pernyataan (Jawaban Responden)	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	3	3%
2	Tidak Setuju	25	28%
3	Setuju	41	46%
4	Sangat Setuju	21	23%
Total		90	100%

Sumber: Hasil Penelitian Juni 2023

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi di atas, responden yang menjawab sangat tidak setuju terkait pertanyaan “Setujukah Anda bahwa Kementerian Komunikasi dan Informatika secara rutin meningkatkan sistem keamanan *cyber* untuk data pribadi masyarakat Indonesia” sebanyak 3 responden (3%), menyatakan tidak setuju sebanyak 25 responden (28%), menyatakan setuju sebanyak 41 responden (46%) dan menyatakan sangat setuju sebanyak 21 responden (23%).

Berdasarkan hasil perolehan jawaban tersebut, dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan setuju sebanyak 41 responden dengan persentase 46%. Kemudian responden lainnya memilih jawaban sesuai dengan pilihannya masing-masing.

Tabel 4.27 Investigasi Kementerian Komunikasi dan Informatika Setelah Validasi

No(Y7)	Pernyataan (Jawaban Responden)	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	1	1%
2	Tidak Setuju	28	31%
3	Setuju	38	42%
4	Sangat Setuju	23	26%
Total		90	100%

Sumber: Hasil Penelitian Juni 2023

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi di atas, responden yang menjawab sangat tidak setuju terkait pertanyaan “Setujukah Anda bahwa Kementerian Komunikasi dan Informatika baru melakukan investigasi lebih mendalam setelah sampel data *hacking* Bjorka dinyatakan valid” sebanyak 1 responden (1%), menyatakan tidak setuju sebanyak 28 responden (31%), menyatakan setuju sebanyak 38 responden (42%) dan menyatakan sangat setuju sebanyak 23 responden (26%).

Berdasarkan hasil perolehan jawaban tersebut, dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan setuju sebanyak 38 responden dengan persentase 42%. Kemudian responden lainnya memilih jawaban sesuai dengan pilihannya masing-masing.

Tabel 4.28 Kinerja Maksimal Kementerian Komunikasi dan Informatika

No(Y8)	Pernyataan (Jawaban Responden)	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	2	2%
2	Tidak Setuju	39	43%
3	Setuju	33	37%
4	Sangat Setuju	16	18%
Total		90	100%

Sumber: Hasil Penelitian Juni 2023

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi di atas, responden yang menjawab sangat tidak setuju terkait pertanyaan “Setujukah Anda bahwa kinerja Kementerian Komunikasi dan Informatika dalam menangani kasus *hacker* Bjorka sudah dapat dinyatakan maksimal?” sebanyak 2 responden (2%), menyatakan tidak setuju sebanyak 39 responden (43%), menyatakan setuju sebanyak 33 responden (37%) dan menyatakan sangat setuju sebanyak 16 responden (18%).

Berdasarkan hasil perolehan jawaban tersebut, dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan tidak setuju sebanyak 39 responden dengan persentase 43%. Kemudian responden lainnya memilih jawaban sesuai pilihannya masing-masing.

#### 4.3.2.3 Analisis Statistik Variabel Y Reputasi (*Communication*)

Untuk mengetahui data statistik pada variabel Y *Communication* maka dibuat tabel distribusi frekuensi, yaitu sebagai berikut.

Tabel 4.29 Kemudahan Pemahaman Pesan yang Disampaikan

No(Y9)	Pernyataan (Jawaban Responden)	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	2	2%
2	Tidak Setuju	5	6%
3	Setuju	61	68%
4	Sangat Setuju	22	24%
Total		90	100%

Sumber: Hasil Penelitian Juni 2023

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi di atas, responden yang menjawab sangat tidak setuju terkait pertanyaan “Setujukah Anda bahwa setiap pesan yang disampaikan Kementerian Komunikasi dan Informatika untuk *hacker* Bjorka ini dapat dipahami dengan baik” sebanyak 2 responden (2%), menyatakan tidak setuju sebanyak 5 responden (6%), menyatakan setuju sebanyak 61 responden (68%) dan menyatakan sangat setuju sebanyak 22 responden (24%).

Berdasarkan hasil perolehan jawaban tersebut, dapat diketahui bahwa mayoritas responden setuju sebanyak 61 responden dengan persentase 68%. Kemudian responden lainnya memilih jawaban sesuai pilihannya masing-masing.



Tabel 4. 30 Ketersediaan Informasi yang Mudah Diperoleh

No(Y10)	Pernyataan (Jawaban Responden)	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	1	1%
2	Tidak Setuju	11	12%
3	Setuju	55	61%
4	Sangat Setuju	23	26%
Total		90	100%

Sumber: Hasil Penelitian Juni 2023

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi di atas, responden yang menjawab sangat tidak setuju terkait pertanyaan “Setujukah Anda bahwa Kementerian Komunikasi dan Informatika menyediakan kemudahan untuk memperoleh informasi tentang *hacker* Bjorka” sebanyak 1 responden (1%), menyatakan tidak setuju sebanyak 11 responden (12%), menyatakan setuju sebanyak 55 responden (61%) dan menyatakan sangat setuju sebanyak 23 responden (26%).

Berdasarkan hasil perolehan jawaban tersebut, dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan setuju sebanyak 55 responden dengan persentase 61%. Kemudian responden lainnya memilih jawaban sesuai pilihannya masing-masing.

Tabel 4.31 Jalinan Komunikasi Kementerian Komunikasi dan Informatika

No(Y11)	Pernyataan (Jawaban Responden)	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	1	1%
2	Tidak Setuju	7	8%
3	Setuju	63	70%
4	Sangat Setuju	19	21%
Total		90	100%

Sumber: Hasil Penelitian Juni 2023

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi di atas, responden yang menjawab sangat tidak setuju terkait pertanyaan “Setujukah Anda bahwa Kementerian Komunikasi dan Informatika menjalin komunikasi yang baik kepada masyarakat dalam penanganan kasus *hacker* Bjorka ini” sebanyak 1 responden (1%), menyatakan tidak setuju sebanyak 7 responden (8%), menyatakan setuju sebanyak 63 responden (70%) dan menyatakan sangat setuju sebanyak 19 responden (21%).

Berdasarkan hasil perolehan jawaban tersebut, dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan setuju sebanyak 63 responden dengan persentase 70%. Kemudian responden lainnya memilih jawaban sesuai pilihannya masing-masing.

Tabel 4.32 Pembaruan Informasi *Hacker* Bjorka Secara Berkala

No(Y12)	Pernyataan (Jawaban Responden)	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	6	7%
3	Setuju	61	68%
4	Sangat Setuju	23	25%
Total		90	100%

Sumber: Hasil Penelitian Juni 2023

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi di atas, responden yang menjawab sangat tidak setuju terkait pertanyaan “Setujukah Anda bahwa Kementerian Komunikasi dan Informatika menyampaikan pembaruan informasi terkait kasus *hacker* Bjorka ini secara berkala di media massa” sebanyak 0 responden (0%), menyatakan tidak setuju sebanyak 6 responden (7%), menyatakan setuju sebanyak 61 responden (68%) dan menyatakan sangat setuju sebanyak 23 responden (25%).

Berdasarkan hasil perolehan jawaban tersebut, dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan setuju sebanyak 61 responden dengan persentase 68%. Kemudian responden lainnya memilih jawaban sesuai pilihannya masing-masing.

#### 4.3.3 Rekapitulasi Variabel X (Manajemen Krisis) dan Y (Reputasi)

Berikut ini ialah rekapitulasi hasil pengembangan indikator atau komponen pendukung variabel X, yaitu “Manajemen Krisis Kasus *Hacker Bjorka*” berdasarkan tabel berikut:

Tabel 4.33 Rekapitulasi Variabel X

NO	Pertanyaan	Mean
1	X1	3,21
2	X2	3,27
3	X3	2,97
4	X4	2,97
5	X5	2,90
6	X6	3,29
7	X7	3,10
8	X8	2,90
9	X9	3,01
10	X10	2,84
11	X11	2,83
12	X12	2,97
13	X13	2,96
14	X14	3,02
15	X15	3,13
	Jumlah	45,37
	Rata-Rata	3,02

Sumber: Hasil Penelitian Juni 2023

Berdasarkan hasil dari rekapitulasi di atas data yang dihasilkan menunjukkan mayoritas masyarakat menyatakan setuju bahwa “Pengaruh Manajemen Krisis Kasus *Hacker Bjorka* Terhadap Reputasi Kementerian Komunikasi dan Informatika tergolong tinggi (setuju). Hal tersebut berdasarkan hasil rata-rata hitungan yang memperoleh hasil 3,02 pada tabel 4.33.

Berikut ini merupakan rekapitulasi hasil pengembangan indikator atau komponen pendukung variabel Y, yaitu Reputasi Kementerian Komunikasi dan Informatika berdasarkan tabel sebagai berikut.

Tabel 4.34 Rekapitulasi Variabel Y

NO	Pertanyaan	Mean
1	Y1	2,56
2	Y2	2,86
3	Y3	3,18
4	Y4	3,01
5	Y5	2,82
6	Y6	2,89
7	Y7	2,92
8	Y8	2,70
9	Y9	3,14
10	Y10	3,11
11	Y11	3,11
12	Y12	3,19
	Jumlah	35,49
	Rata-Rata	3,0

Sumber: Hasil Penelitian Juni 2023

Dari hasil hitung rekapitulasi di atas, mayoritas data menunjukkan pemilihan jawaban setuju bahwa Pengaruh Manajemen Krisis Kasus *Hacker* Bjorka terhadap Reputasi Kementerian Komunikasi dan Informatika, hal ini dapat dilihat dari perolehan nilai rata-rata keseluruhan pernyataan variabel Y sebesar 3,0.

#### 4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas

Untuk mengetahui soal yang diberikan kepada responden sesuai atau valid dan reliabel atau dapat dilakukan pengujian secara terus menerus maka diperlukan uji yang diketahui sebagai uji validitas dan uji reliabilitas. Seluruh soal akan diuji berdasarkan jawaban yang diberikan oleh responden melalui bantuan alat hitung statistik SPSS. Uji validitas dan reliabilitas berlaku untuk kedua variabel X dan variabel Y. Data bisa dinyatakan baik dan reliabel setelah pengujian ini berhasil dilakukan.

#### 4.4.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk mengukur instrumen dalam kuisioner tersebut dan dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item yaitu mengkorelasikan skor tiap butir skor total yang merupakan jumlah tiap butir skor. Valid atau tidaknya dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* (Munawarroh: 2012).

##### 4.4.1.1 Uji validitas variabel X

Berdasarkan tabel uji validitas variabel X yang diuji menggunakan SPSS dapat dipahami dengan tabel 4.18 di bawah ini.

Tabel 4.35 Hasil Uji Validitas Variabel X

Variabel X Manajemen Krisis			
Pertanyaan	Nilai R Tabel	Nilai R Hitung	Keterangan
P1	0,207	0.447**	VALID
P2	0,207	0.502**	VALID
P3	0,207	0.672**	VALID
P4	0,207	0.677**	VALID
P5	0,207	0.621**	VALID
P6	0,207	0.734**	VALID
P7	0,207	0.531**	VALID
P8	0,207	0.536**	VALID
P9	0,207	0.688**	VALID
P10	0,207	0.658**	VALID
P11	0,207	0.505**	VALID
P12	0,207	0.626**	VALID
P13	0,207	0.567**	VALID
P14	0,207	0.738**	VALID
P15	0,207	0.712**	VALID

Berdasarkan data tabel diatas dapat diketahui jika nilai  $R_{hitung} > R_{tabel}$  maka data dinyatakan valid. Keseluruhan pertanyaan dari variabel X memiliki nilai  $R_{hitung} > R_{tabel}$ . Maka semua pertanyaan dalam variabel X dinyatakan Valid.

#### 4.4.1.2 Uji Validitas Variabel Y

Guna mengetahui valid atau tidaknya kuisisioner variabel Y Reputasi Kementerian Komunikasi dan Informatika. Maka dilakukan uji validitas terhadap hasil kuisisioner variabel Y. Berdasarkan tabel uji validitas variabel X dengan menggunakan SPSS di atas dapat dipahami dengan tabel 4.36 seperti di bawah ini, yaitu sebagai berikut.

Tabel 4.36 Hasil Uji Validitas Variabel Y

Pertanyaan	Variabel Y Reputasi		Keterangan
	Nilai R Tabel	Nilai R Hitung	
P1	0,207	0.486**	VALID
P2	0,207	0.634**	VALID
P3	0,207	0.765**	VALID
P4	0,207	0.592**	VALID
P5	0,207	0.761**	VALID
P6	0,207	0.736**	VALID
P7	0,207	0.624**	VALID
P8	0,207	0.733**	VALID
P9	0,207	0.333**	VALID
P10	0,207	0.506**	VALID
P11	0,207	0.509**	VALID
P12	0,207	0.480**	VALID

Berdasarkan perolehan data di atas dapat diketahui jika  $R_{hitung} > R_{tabel}$  maka data dinyatakan valid. Perolehan data pada variabel Y Reputasi di atas memiliki nilai  $R_{hitung} > R_{tabel}$ , maka keseluruhan soal kuisisioner pada variabel Y dinyatakan valid.

#### 4.4.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat yang digunakan untuk mengukur konsistensi kuisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk.

##### 4.4.2.1 Uji Reliabilitas Variabel X

Untuk mengetahui data yang diperoleh berdasarkan kuisioner dapat dinyatakan konsisten atau tidak perlu dilakukan pengujian. Untuk itu di bawah ini merupakan hasil pengujian reliabilitas variabel X.

Tabel 4.37 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel X Manajemen Krisis

		N	%
Cases	Valid	90	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	90	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.882	15

Diketahui bahwa agar data yang diperoleh melalui penyebaran data kuisioner yang diisi oleh responden dapat dinyatakan konsisten maka hasil uji reliabilitas harus lebih besar dari 0.80. Berdasarkan hasil uji reliabilitas di atas nilai Cronbach's Alpha > 0.80, sehingga variabel X Manajemen Krisis dinyatakan konsisten dengan reliabilitas yang kuat.



#### 4.4.2.2 Uji Reliabilitas Variabel Y

Tak hanya variabel X yang harus diuji konsistensinya, variabel Y pun harus juga diuji. Hal ini karena kedua variabel nantinya akan dilihat apakah memiliki korelasi atau tidak. Untuk itu, kedua variabel ini harus sama-sama dinyatakan konsisten. Hasil uji reliabilitas untuk variabel Y ialah sebagai berikut.

Tabel 4.38 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y

		N	%
Cases	Valid	90	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	90	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.840	12

Berdasarkan perolehan hasil uji reliabilitas di atas diperoleh data 0,840 untuk variabel Y. Hasil uji reliabilitas dapat dinyatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha  $> 0,80$ . Dengan ketentuan tersebut, maka variabel Y dinyatakan Reliabel karena  $0,840 > 0,80$ . Perolehan reliabilitas ini juga dikategorikan sebagai reliabilitas kuat.

### 4.5 Uji Asumsi Klasik

#### 4.5.1 Uji Normalitas

Uji normalitas adalah sebuah bagian dari pengujian asumsi klasik yang memiliki tujuan untuk mengetahui nilai residual dari variabel X dan Y berdistribusi dengan normal atau tidak. Hal ini penting dikarenakan untuk mengetahui nilai regresi yang baik harus memiliki nilai residual yang berdistribusi normal. Di bawah ini merupakan tabel uji normalitas menggunakan SPSS.

Tabel 4.39 Uji Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

			Unstandardi zed Residual
N			90
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean		.0000000
	Std. Deviation		3.84553080
Most Extreme Differences	Absolute		.108
	Positive		.108
	Negative		-.058
Test Statistic			.108
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>			.012
Monte Carlo Sig. (2- tailed) <sup>d</sup>	Sig.		.011
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.008
		Upper Bound	.013

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan menggunakan SPSS diketahui nilai signifikansi 0,12. Agar data dapat dinyatakan berdistribusi normal, nilai signifikansi  $> 0,05$ . Berdasarkan uji normalitas di atas, nilai signifikansi  $0,12 > 0,05$  hasil ini menunjukkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

#### 4.5.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas adalah sebuah pengujian yang ditujukan untuk mengetahui pada sebuah regresi terjadi ketidaknyamanan varian dari residual pada pengamatan terhadap pengamatan yang lain.

Tabel 4.40 Uji Heterokedastisitas

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.021	.053		.406	.686
	TOTAL	.001	.001	.125	1.179	.242

a. Dependent Variable: ABS\_RES2

Berdasarkan hasil uji Heterokedastisitas di tabel SPSS di atas diperoleh nilai signifikansi 0,242. Nilai signifikansi heterokedastisitas dapat dinyatakan terpenuhi atau tidak terjadi gejala heterokedastisitas apabila nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Nilai signifikansi di atas 0,242 > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heterokedastisitas terhadap residual variabel X dan Y.

#### 4.5.3 Uji Autokorelasi

Di bawah ini merupakan tabel hasil uji autokorelasi, untuk dapat memahami lebih dalam diperlukan penghitungan manual. Data hasil hitung manual akan diukur besar kecil nilainya terhadap rumus hitungan itu sendiri.

Tabel 4.41 Uji Autokorelasi

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.716 <sup>a</sup>	.512	.501	3.603	2.105

a. Predictors: (Constant), TOTAL

b. Dependent Variable: TOTAL\_PY

Untuk mengetahui apakah terjadi autokorelasi pada residual variabel X dan Y maka diperlukan penghitungan, yaitu sebagai berikut.

Diketahui:

$$\begin{aligned} n &= 90 \\ d &= 2,105 \\ dL &= 1,6345 \\ dU &= 1,6794 \\ 4 - dL &= 4 - 1,6345 \\ &= 2,3655 \\ 4 - dU &= 4 - 1,6794 \\ &= 2,3206 \end{aligned}$$

Tabel 4.42 Keputusan Autokorelasi

<b>Hipotesis Nol</b>	<b>Keputusan</b>	<b>Jika</b>
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak	$0 < d < dL$
Tidak ada autokorelasi positif	Tidak ada keputusan	$dL \leq d \leq dU$
Tidak ada autokorelasi negatif	Tolak	$4 - dL < d < 4$
Tidak ada autokorelasi negatif	Tidak ada keputusan	$4 - dU \leq d \leq 4 - dL$
Tidak ada autokorelasi positif atau negatif	Tidak ditolak	$dU < d < 4 - dU$

Berdasarkan tabel 4.26 maka untuk menjadi nilai regresi yang baik harus tidak ada autokorelasi positif atau negatif dengan perbandingan  $dU < d < 4 - dU$ . Untuk itu nilai diketahui di atas dimasukkan ke dalam perbandingan tersebut untuk diketahui apakah sesuai atau tidak. Lakukan substitusi nilai untuk mengetahui perbandingan  $1,6794 < 2,105 < 2,3206$ . Hasil dari substitusi perbandingan menunjukkan bahwa  $dU < d < 4 - dU$ , hal ini berarti hipotesis nol tidak ditolak dan mengartikan bahwa tidak ada autokorelasi positif atau negatif.

#### 4.5.4 Uji Linearitas

Uji linearitas adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan yang terjadi secara linear antara variabel dependen terhadap variabel independen yang akan diuji. Pengujian linearitas telah dilakukan pada penelitian ini, dengan hasil seperti pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.43 Uji Linearitas

			Sum of	df	Mean	F	Sig.
			Squares		Square		
TOTAL_PY *	Between	(Combined)	1277.388	22	58.063	3.832	.000
TOTAL	Groups	Linearity	976.347	1	976.347	64.44	.000
		Deviation from Linearity	301.040	21	14.335	.946	.537
	Within Groups		1015.101	67	15.151		
	Total		2292.489	89			

Berdasarkan hasil uji linearitas di atas diperoleh nilai signifikansi *deviation from linearity* 0,537. Agar hasil dari uji linearitas dapat dikatakan linear, kriterianya harus  $> 0,05$ . Hasil uji linearitas di atas 0,537 yang berarti  $0,537 > 0,05$ . Dapat disimpulkan bahwa variabel dependen linear dengan variabel independen.

#### 4.6 Uji Regresi Linear Sederhana

Uji regresi linear sederhana adalah sebuah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh satu variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*). Pengujian regresi linear sederhana untuk penelitian ini ialah sebagai berikut.

Tabel 4.44 Uji Regresi Linear Sederhana

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	976.347	1	976.347	65.281	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1316.142	88	14.956		
	Total	2292.489	89			

a. Dependent Variable: TOTAL\_PY

b. Predictors: (Constant), TOTAL

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai signifikansi 0.000 untuk pengujian regresi linear sederhana. Sesuai dengan aturan uji regresi linear sederhana, untuk variabel X dinyatakan memiliki hubungan dengan variabel Y maka nilai signifikansi regresi harus  $< 0,05$ . Tabel di atas menunjukkan nilai signifikansi regresi 0,000 maka  $0,000 < 0,05$ . Kesimpulannya variabel X yaitu Manajemen Krisis Kasus *Hacker* Bjorka memiliki pengaruh terhadap variabel Y yaitu Reputasi Kementerian Komunikasi dan Informatika. Untuk mengetahui besaran nilai persentasi pengaruh yang diberikan oleh variabel X terhadap variabel Y dapat dipahami melalui tabel hasil uji SPSS seperti dibawah ini.

Tabel 4.45 Persentase Uji Regresi Linear Sederhana

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.653 <sup>a</sup>	.426	.419	3.867

a. Predictors: (Constant), TOTAL

Berdasarkan tabel hasil persentase SPSS di atas diperoleh data pada bagian *R Square* sebesar 0,426. Data ini dapat dipersentasekan dengan dikalikan 100% sehingga  $0,426 \times 100 = 42,6\%$ . Hasil ini menunjukkan besar pengaruh yang diberikan variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 42,6%. Untuk itu uji T juga dilakukan pada regresi linear sederhana ini.. Uji T ialah sebagai berikut.

Tabel 4.46 Uji T

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.756	3.088		3.483	.001
	TOTAL	.545	.067	.653	8.080	.000

a. Dependent Variable: TOTAL\_PY

Uji T di atas menghasilkan data T sebesar 8,080 sementara untuk mengetahui berpengaruh atau tidaknya variabel X terhadap variabel Y, nilai T harus dimasukkan kedalam perbandingan. Nilai T terbagi atas  $T_{hitung}$  dan  $T_{tabel}$ , nilai  $T_{hitung}$  dapat diperoleh melalui hasil uji regresi linear sederhana pada SPSS dan nilai  $T_{tabel}$  diperoleh melalui tabel baku jumlah responden pada uji T. Berdasarkan nilai  $T_{tabel}$  diketahui nilai  $T_{tabel}$  untuk jumlah responden 90 orang diperoleh nilai 1,990. Untuk mengetahui perbandingannya maka nilai tersebut harus disubstitusikan agar dapat diketahui berpengaruh atau tidak variabel X terhadap variabel Y dengan aturan  $T_{hitung} > T_{tabel}$ . Disubstitusikan nilai di atas  $8,080 > 1,990$  dengan persamaan tersebut nilai  $T_{hitung}$  lebih besar dari  $T_{tabel}$  maka terdapat pengaruh antara variabel X dan variabel Y.

## 4.7 Pembahasan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel manajemen krisis kasus *hacker* Bjorka (X) terhadap variabel reputasi Kementerian Komunikasi dan Informatika. Untuk memperoleh data sebagai pengujian dibuat daftar kelompok pertanyaan berbentuk kuisisioner yang disebarakan kepada 90 responden dengan kriteria mahasiswa Teknik Komputer Universitas Indonesia dan mengetahui tentang kasus *hacker* Bjorka.

### 4.7.1 Manajemen Krisis Kasus Hacker Bjorka

Krisis merupakan persepsi tentang peristiwa yang tidak terduga yang mengancam ekspektasi penting dari pemangku kepentingan dan dapat memberikan dampak serius bagi kinerja instansi dan menimbulkan penurunan hasil yang dapat berpotensi menjadi negatif (Salma, 2018). Krisis menimbulkan dampak dengan skala yang kecil maupun yang besar yang bisa merusak nama baik baik untuk individu atau kelompok atau bahkan sebuah instansi. Krisis dapat terjadi karena banyak hal baik secara alami maupun karena kesalahan individu atau kelompok. Krisis dapat menjadi sebuah ancaman atau bahkan dapat juga dimanfaatkan sebagai peluang. Krisis akan menjadi ancaman bila sebuah instansi tidak menangani dengan cara yang baik dan rekam jejak perilaku dan kinerja instansi tersebut. Namun, krisis juga dapat menjadi peluang bagi sebuah instansi bila ditangani dengan cara yang benar, melibatkan pihak-pihak yang berkompeten untuk membantu menangani krisis yang sedang terjadi. Pada penelitian ini fokus objek yang menjadi bahan penelitian adalah Kementerian Komunikasi dan Informatika. Pada penelitian ini Kementerian Komunikasi dan Informatika terkena kasus yang menjadikan krisis melanda disebabkan karena peretasan yang dilakukan oleh seorang *hacker* yang identitasnya dikenal sebagai Bjorka.



Bjorka melakukan peretasan data dengan tempo yang berkala. Bjorka juga menyerang instansi lain di luar daripada Kementerian Komunikasi dan Informatika. Namun, fokus pemberitaan yang beredar di masyarakat tertuju pada Kementerian Komunikasi dan Informatika. Teori manajemen krisis memiliki banyak bentuk, baik secara tahapan-tahapannya maupun penyelesaiannya. Teori pada penelitian ini merupakan salah satu teori yang dimaksudkan untuk memahami krisis lalu melakukan upaya untuk menangani krisis tersebut. Terdapat tiga bagian dari teori manajemen krisis yaitu perencanaan manajemen krisis, upaya menanggulangi krisis, dan peran *public relations* (Broom, 2013). Tindakan Kementerian Komunikasi dan Informatika mengacu pada teori tersebut. Sehingga teori tersebut dirasa lebih relevan untuk dijadikan acuan untuk mengembangkan permasalahan yang ada pada penelitian ini. Pada variabel X ini diajukan lima belas pertanyaan dengan enam indikator dan tiga dimensi utama berdasarkan teori seperti yang terdapat pada kerangka konsep dan operasional variabel. Masing-masing dimensi diwakili oleh lima pertanyaan dengan empat tingkat pilihan jawaban dari sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju, dan sangat setuju. Responden diminta untuk menjawab kelima belas pertanyaan sesuai dengan pengalaman pribadi dan persepsinya terhadap Kementerian Komunikasi dan Informatika.

#### 4.7.1.1 Perencanaan Manajemen Krisis *Hacker* Bjorka

Untuk mengetahui sejauh mana krisis terjadi pada sebuah instansi yang kemunculannya tidak dapat terdeteksi adalah dengan melakukan perencanaan. Kementerian Komunikasi dan Informatika mengambil metode manajemen krisis dengan melakukan identifikasi pada awal tahap untuk mengetahui sejauh mana krisis itu berkembang dan sebab apa saja yang dapat memicu berkembangnya krisis ketahap yang lebih berbahaya. Pada kasus *hacker* Bjorka ini, Kementerian Komunikasi dan Informatika mengalami krisis teknologi. Krisis teknologi adalah

krisis yang ditimbulkan oleh teknologi yang sudah tidak berfungsi dengan baik, gagal bekerja dan menimbulkan dampak yang merugikan (Setiawan, 2019). Meskipun Kementerian Komunikasi dan Informatika bukan merupakan organisasi *profit* namun bagi instansi pemerintahan apalagi yang setingkat dengan kementerian tentu memperoleh kepercayaan dari masyarakat adalah hal yang penting. Pada penelitian terdahulu juga ditemukan konsep teori yang sama dengan perencanaan manajemen krisis sebagai proses penanggulangan krisis. Pada pembahasan penelitian terdahulu tersebut dikemukakan bahwa salah satu keberhasilan dari perencanaan manajemen krisis adalah sinergitas antar karyawan dan alat-alat kerja yang didalamnya merupakan aset perusahaan (Pratiwi, 2021). Keterkaitannya dengan penelitian ini adalah perencanaan manajemen krisis sama dilakukan oleh kedua instansi untuk menanggulangi krisis yang sedang terjadi. Temuan pada kuisisioner dengan sub-variabel perencanaan manajemen krisis pada penelitian ini ditemukan jawaban mayoritas berdasarkan hitungan rekapitulasi adalah jawaban setuju, baik dari proses identifikasi yang dilakukan Kementerian Komunikasi dan Informatika untuk kasus *hacker* Bjorka ini, upaya yang dilakukan dalam melakukan perumusan perencanaan manajemen krisis kasus *hacker* Bjorka, ketepatan identifikasi yang dilakukan, ketepatan perencanaan manajemen krisis, hingga pada tanggapan yang dikemukakan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika. Berdasarkan mayoritas jawaban setuju ini maka dapat disimpulkan bahwa pada proses manajemen krisis kasus *hacker* Bjorka dengan sub-variabel perencanaan manajemen krisis dapat dinyatakan berhasil.

#### 4.7.1.2 Upaya Menanggulangi Krisis *Hacker* Bjorka

Setelah melakukan identifikasi, Kementerian Komunikasi dan Informatika berupaya untuk mengungkap pelaku yang melakukan peretasan data. Dengan mengajak Polri dan BSSN untuk membantu mempercepat penanganan krisis untuk menangkap dan mengungkap identitas *hacker* Bjorka. Untuk mencapai tujuan pencegahan serangan siber, hal yang perlu diperhatikan adalah komunikasi yang baik dan kerja sama yang solid antarlembaga negara yang terkait (Pratama, 2023). Kerja sama ini dilakukan agar Kementerian Komunikasi dan Informatika tidak mengalami kesulitan untuk memperoleh akses dan bantuan yang diperlukan untuk menangani krisis ini. Sudah menjadi sebuah keharusan untuk sebuah instansi atau perusahaan meminta bantuan kepada ahli dibidangnya untuk membantu proses percepatan penanganan krisis. Temuan pada penelitian terdahulu dengan kesamaan teori yang membahas tentang upaya menanggulangi krisis dikemukakan bahwa perusahaan bersikap terbuka dan transparan dengan keadaan yang sedang terjadi baik kepada manajemen maupun pada karyawannya. Hal ini yang menjadikan proses manajemen krisis berhasil dilakukan (Pratiwi, 2021). Keterkaitan dengan penelitian terdahulu untuk penelitian ini adalah keberhasilan dari kedua instansi pada upaya menanggulangi krisis dapat tercapai karena pengelolaan yang benar dan penerapan strategi *public relations* yang tepat. Dengan berdasarkan pada data kuisisioner yang telah disebar, banyak responden yang dapat dikatakan setuju berdasarkan penghitungan rekapitulasi. Responden setuju dengan langkah Kementerian Komunikasi dan Informatika dalam membentuk badan khusus, badan khusus tersebut berisikan Polri dan BSSN, setuju bahwa Kementerian Komunikasi dan Informatika bukan hanya menjadi penanggung jawab atas terjadinya peretasan data, setuju dengan

berbagai upaya dari Kementerian Komunikasi dan Informatika dalam menangani kasus *hacker* Bjorka, dan responden juga memberikan jawaban setuju pada keberhasilan upaya-upaya yang dilakukan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika. Dengan ini maka manajemen krisis kasus *hacker* Bjorka untuk sub-variabel upaya menanggulangi krisis dinyatakan berhasil dan menunjukkan bahwa langkah yang diambil oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika untuk menangani krisis ini sudah tepat.

#### 4.7.1.3 Peran *Public Relations* Kementerian Komunikasi dan Informatika Dalam Penanganan Kasus *Hacker* Bjorka

Kehadiran internet dalam kasus ini memberikan peranan yang penting. Internet hadir bukan hanya merubah peran dan cara kerja manusia yang dalam hal ini *public relations* juga menerima perubahannya. Kehadiran media sosial memberikan peningkatan terhadap teknik-teknik komunikasi, semakin beragamnya praktik *public relations*, serta adanya perubahan pada peran maupun fungsi dan tanggung jawab *public relations* (Breakenridge, 2012). Peran *public relations* memiliki fungsi yang dapat mengatasi krisis dengan manajemen yang baik salah satunya adalah dengan menggunakan teori manajemen krisis dari *public relations*. Manajemen krisis merupakan area keahlian yang harus dimiliki oleh setiap setiap Humas, yang berorientasi pada masa depan dan mencoba mengantisipasi kejadian yang dapat mengganggu hubungan-hubungan penting (Liza, 2014). Manajemen krisis melibatkan perencanaan dan tindakan yang terkoordinir dengan baik untuk mencegah terjadinya eskalasi krisis (Rohayati, 2018). Sementara itu, untuk temuan berdasarkan aktivitas *public relations* yang dilakukan pada penelitian terdahulu, ditemukan bahwa *public relations* berperan aktif sebagai penghubung antara *stakeholder* dan publik perusahaan. Sehingga proses penanganan

krisis dapat dilakukan sesuai konsep manajemen krisis (Pratiwi, 2021). Keterkaitannya dengan penelitian ini adalah *public relations* berperan aktif untuk menghubungkan dan menjaga reputasi instansi baik untuk pihak internal maupun pihak eksternal instansi. Berdasarkan paparan data pada sub-bab sebelumnya, peran *public relations* Kementerian Komunikasi dan Informatika dinilai aktif dalam berinteraksi dengan publiknya. Hal ini sesuai dengan pertanyaan pada sub-variabel manajemen krisis kasus *hacker* Bjorka yang berkenaan dengan peran *public relations* secara garis besar memperoleh jawaban setuju. *Public relations* ketika menghadapi sebuah krisis juga diharuskan untuk jujur dan terbuka terhadap kenyataan yang menimpa instansi dan perusahaannya. Kementerian Komunikasi dan Informatika dinilai jujur dalam menghadapi krisis kasus *hacker* Bjorka, peran *public relations* juga dinilai aktif dan tepat. Kementerian Komunikasi dan Informatika juga menerapkan fungsi *public relations* serta berusaha untuk tetap menjaga nama baik instansi ketika krisis *hacker* Bjorka ini menyerang. Keseluruhan pertanyaan dari variabel manajemen krisis untuk sub-variabel peran *public relations* ini mendapat jawaban setuju sesuai dengan hasil rata-rata rekapitulasi yang merujuk pada definisi setuju. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *public relations* untuk manajemen krisis kasus *hacker* Bjorka ini sudah dapat dipastikan berperan dan berfungsi pada peran tersebut secara baik.

#### 4.7.2 Reputasi Kementerian Komunikasi dan Informatika

Krisis yang terjadi pada Kementerian Komunikasi dan Informatika menyebabkan terganggunya reputasi Kementerian Komunikasi dan Informatika. Krisis yang terjadi biasanya membuat reputasi sebuah instansi atau perusahaan mengalami penurunan. Sehingga dibutuhkan penanganan yang tepat untuk dapat memulihkan reputasi yang menurun tersebut. Untuk mengetahui terjadi penurunan atau tidak untuk reputasi

Kementerian Komunikasi dan Informatika maka reputasi ini dijadikan variabel terikat atau variabel Y pada penelitian ini. Teori yang digunakan memiliki tiga bagian yaitu *behavior* (perilaku), *performance* (kinerja), *communication* (komunikasi) (Doorly & Garcia, 2015). Secara esensial, reputasi terbentuk oleh tiga hal. Pertama, apa yang dikatakan orang tentang perusahaan. Kedua, apa yang dilakukan perusahaan. Ketiga, perusahaan berkata tentang dirinya sendiri. pemahaman terhadap ketiga faktor tersebut dapat dilakukan dengan pengidentifikasian aktivitas yang memengaruhi bentuk komunikasi perusahaan dengan *stakeholder*, baik dari kelompok primer maupun sekunder (Rahmayanti, 2014). Pada penelitian ini terdapat dua belas pertanyaan yang diajukan untuk mengetahui respon dari responden terkait reputasi Kementerian Komunikasi dan Informatika dengan menggunakan teori seperti yang terdapat pada kerangka konsep. Pertanyaan-pertanyaan ini diajukan sesuai dengan kaidah operasional variabel dari tiap dimensi diwakilkan oleh empat pertanyaan dengan empat tingkat jawaban yang berbeda, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju, dan sangat setuju. Kesembilan puluh responden diharuskan menjawab tiap pertanyaan sesuai dengan pengalaman serta persepsi pribadi tentang Kementerian Komunikasi dan Informatika.

#### 4.7.2.1 *Behavior* Kementerian Komunikasi dan Informatika

Perilaku (*behavior*) adalah sebuah respon dari diri sendiri terhadap suatu objek atau benda yang ada disekitarnya (Notoatmodjo, 2014). Perilaku perusahaan adalah keputusan perusahaan untuk mengambil keputusan berdasarkan pengamatan bahwa instansi terdiri dari departemen dan individu yang mengambil keputusan secara mandiri atau bersama-sama yang berhubungan dengan posisi mereka sendiri dalam perusahaan dari posisi instansi tersebut di masyarakat. Perilaku atau *behavior* merupakan salah satu unsur dari terbentuknya reputasi bagi sebuah instansi. Perilaku bagi sebuah instansi biasanya tercantum

dalam pedoman kode etik, perusahaan beserta karyawannya diharuskan untuk mematuhi kode etik agar perilaku yang ditampilkan tidak menimbulkan pandangan buruk di mata publiknya. Kementerian Komunikasi dan Informatika sebagai instansi negara juga memiliki kode etik sebagai aturan perilaku yang harus dipatuhi seluruh anggotanya. Dalam menangani kasus *hacker* Bjorka juga Kementerian Komunikasi dan Informatika mendapat perhatian dari segi *behavior*-nya. Mengacu pada penelitian terdahulu tentang reputasi dari sisi *behavior* bahwa *public relations* menjadi contoh untuk pengambilan keputusan atas sikap dari publiknya (Patrianti, 2020). Keterkaitannya dengan penelitian ini adalah perilaku *public relation* merupakan aspek yang memberikan dampak secara langsung dan salah satu aspek yang menunjukkan kepribadian instansi atau perusahaan secara nyata. Pada reputasi sub-variabel *behavior* ditemukan hasil berdasarkan penghitungan rekapitulasi yang merujuk pada definisi jawaban setuju. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa perilaku (*behavior*) Kementerian Komunikasi dan Informatika dalam krisis kasus *hacker* Bjorka ini tetap dalam kondisi yang baik.

#### 4.7.2.2 *Performance* Kementerian Komunikasi dan Informatika

Kinerja (*performance*) merupakan suatu penilaian seberapa jauh aktivitas-aktivitas dalam satu instansi mencapai tujuan-tujuan yang diinginkan, dimana kinerja yang baik berarti pencapaian tujuan secara optimal (Fitriyanti, 2015). Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi suatu organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi (Abdullah, 2014). Kinerja dari sebuah instansi dapat terlihat dari seberapa berhasil apa sebuah kebijakan diterapkan, bagi organisasi non *profit*

keuntungan berupa materi tidak didapatkan dalam melakukan peningkatan kinerja. Namun, peningkatan kepercayaan publik yang akan diperoleh. Kinerja sebuah instansi juga dapat dilihat dari kecekatan dalam menangani kasus yang sedang terjadi pada instansi tersebut. Kementerian Komunikasi dan Informatika dinilai memiliki kinerja yang baik sesuai dari perolehan data berdasarkan rata-rata jawaban responden di atas. Kinerja *public relations* pada kajian terdahulu disampaikan bahwa tugas yang dilakukan hanya bersifat teknis dengan keharusan bahwa fungsi *public relations* seharusnya merupakan fungsi yang strategis (Patrianti, 2020). Keterkaitannya dengan penelitian ini adalah kinerja *public relations* memiliki kedudukan yang sama dalam perolehan kedudukan dari reputasi. Hasil rekapitulasi menunjukkan angka yang jika didefinisikan merujuk pada jawaban setuju. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa Kementerian Komunikasi dan Informatika memiliki kinerja yang baik dalam penanganan kasus *hacker* Bjorka ini, namun kinerja yang baik itu masih dapat ditingkatkan lagi agar hasil yang diperoleh dalam penanganan kasus dapat lebih maksimal lagi.



#### 4.7.2.3 *Communication* Reputasi Kementerian Komunikasi dan Informatika

Komunikasi yang baik dapat digunakan untuk menangani krisis yang sedang terjadi untuk sebuah instansi. Komunikasi yang dijalin dengan pemangku kepentingan akan dapat memperbaiki *awereness* dan memastikan bahwa manajemen dapat mengontrol situasi krisis yang terjadi (Kahardja, 2022). Komunikasi merupakan jembatan untuk dapat menjadi hubungan positif kepada semua pihak karena mengandung pesan didalamnya sehingga dalam penyampaianya memerlukan beberapa strategi untuk dapat diterima bagi pihak penerimanya (Saputra, 2020). Komunikasi pada penelitian terdahulu dilakukan untuk menyosialisasikan seluruh informasi yang terkait dengan program dan kebijakan instansi kepada publiknya (Patrianti, 2020). Keterkaitannya dengan penelitian ini adalah *public relations* sama sama menggunakan konsep komunikasi untuk menyampaikan informasinya kepada publik. Pada penelitian ini Kementerian Komunikasi dan Informatika pada variabel reputasi sub-variabel *communication* memperoleh data dominan hasil penghitungan rekapitulasi mencapai angka rata-rata yang jika didefinisikan merujuk pada poin jawaban setuju. Tentu hal ini menjadikan kesimpulan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika selama masa krisis pada kasus *hacker* Bjorka ini berjalan dengan baik, dan informasi yang disampaikan kepada publik juga dapat diterima.

Keseluruhan jawaban responden yang bersumber dari dua variabel, yaitu variabel Manajemen Krisis Kasus *Hacker* Bjorka (X) dan variabel Reputasi Kementerian Komunikasi dan Informatika (Y) ditabulasi dan dimasukkan kedalam tabel analisis deskriptif dengan sistem distribusi frekuensi. Setelah itu data divalidasi dan direliabilisasi menggunakan SPSS dan hasilnya dijadikan acuan valid atau tidaknya data serta reliabel atau tidak. Setelah hasil uji validitas dinyatakan valid dan uji reliabilitas dinyatakan reliabel maka data dapat diujikan kembali pada uji asumsi klasik atau uji normalitas dan linearitas. Uji normalitas dan linearitas dilakukan untuk mengetahui data layak atau tidak sebagai syarat untuk dilakukannya uji perbandingan atau uji regresi linear sederhana. Setelah data-data tersebut dinyatakan normal dan linear maka uji regresi linear sederhana dapat dilakukan. Hasil dari uji regresi linear sederhana pada penelitian ini menjadi bukti dari ada atau tidaknya pengaruh antara variabel X dengan variabel Y. Pada penelitian ini diperoleh hasil akhir data yang menunjukkan adanya pengaruh antara variabel X dengan variabel Y. Sehingga yang berlaku pada hasil penelitian ini adalah hipotesis alternatif ( $H_a$ ) sedangkan hipotesis nul ( $H_0$ ) tidak berlaku.