



MANAJEMEN KOMUNIKASI KRISIS PESANTREN TAHFIDZ DALAM MENGATASI STIGMA NEGATIF DI ERA MEDIA SOSIAL

Pausil¹, Deti Yulia Martiana², Martin Kustati³, Nana Sepriyanti⁴

^{1,3,4} UIN Imam Bonjol Padang, Indonesia

² STAI Pengembangan Ilmu Al-Qur'an Sumatera Barat, Indonesia

Email: pausil@uinib.ac.id



DOI: <https://doi.org/10.34125/jmp.v11i4.3091>

Sections Info

Article history:

Submitted: 13 June 2026

Final Revised: 21 June 2026

Accepted: 6 August 2026

Published: 21 August 2026

Keywords:

Crisis Communication

Tahfidz Pesantren

Negative Stigma

Social Media

Institutional Reputation



ABSTRACT

This study describes the forms of negative stigma directed at pesantren on social media, analyzes the crisis communication management strategy, and identifies its supporting and inhibiting factors at Pondok Pesantren Dar el-Iman Padang. Employing a qualitative case study, data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation, analyzed using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldana, and validated through triangulation. The findings show that the negative stigma largely results from the generalization of negative coverage about pesantren in general rather than internal cases, spreading rapidly and massively and affecting the institution's image and public trust. The pesantren responded with a proactive crisis communication strategy emphasizing positive-narrative building; prompt, transparent, and empathetic clarification; the integrated use of online and offline channels; and trust restoration by leveraging its tahfidz excellence as reputational capital. This strategy was supported by human resources, leadership policy, facilities, and reputation, yet constrained by limited specialized resources, the absence of standard crisis-handling procedures, and the heavy flow of negative information. The study contributes a perspective in which tahfidz excellence operates as proactive reputational capital through a three-layer pattern of prevention, response, and recovery for tahfidz-based Islamic educational institutions.

ABSTRAK

Penelitian ini mendeskripsikan bentuk stigma negatif terhadap pesantren di media sosial, menganalisis strategi manajemen komunikasi krisis, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya di Pondok Pesantren Dar el-Iman Padang. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan rancangan studi kasus; data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis dengan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana serta diuji keabsahannya melalui triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stigma negatif yang dihadapi pesantren sebagian besar merupakan imbas generalisasi pemberitaan negatif tentang pesantren secara umum, bukan kasus internal lembaga, yang menyebar cepat dan masif sehingga berdampak pada citra dan kepercayaan masyarakat. Pesantren merespons melalui strategi komunikasi krisis proaktif yang menekankan penguatan narasi positif; klarifikasi yang cepat, transparan, dan empatik; pemanfaatan kanal komunikasi daring dan luring secara terpadu; serta pemulihan kepercayaan dengan menjadikan keunggulan tahfidz sebagai modal reputasi. Strategi ini ditopang sumber daya manusia, kebijakan pimpinan, sarana, dan reputasi lembaga, namun terkendala keterbatasan sumber daya khusus, ketiadaan prosedur baku penanganan krisis, serta derasnya arus informasi negatif. Kebaruan penelitian ini terletak pada pemanfaatan keunggulan tahfidz sebagai modal reputasi proaktif yang bekerja melalui pola tiga lapis, yaitu pencegahan, respons, dan pemulihan, bagi lembaga pendidikan Islam berbasis tahfidz.

Kata kunci: komunikasi krisis; pesantren tahfidz; stigma negatif; media sosial; reputasi lembaga

PENDAHULUAN

Pondok pesantren merupakan salah satu lembaga pendidikan Islam tertua sekaligus paling berakar dalam sejarah peradaban bangsa Indonesia. Lembaga ini bukan sekadar tempat menimba ilmu agama, melainkan juga ekosistem pengasuhan yang membentuk karakter, kemandirian, dan spiritualitas santri melalui sistem berasrama yang khas. Hingga saat ini tercatat hampir 39.000 pesantren dengan lebih dari 4,1 juta santri yang tersebar di berbagai wilayah, sehingga posisinya sangat strategis baik secara keagamaan maupun sosial-kebangsaan (M. L. Hakim & Aksa, 2021). Pengakuan negara terhadap eksistensi tersebut dikukuhkan melalui Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2019 tentang Pesantren yang menempatkan pesantren sebagai bagian integral dari sistem pendidikan nasional dengan kekhasan tradisi keilmuannya (A. T. Suryana et al., 2020). Tidak mengherankan apabila pesantren masih menjadi tujuan utama banyak orang tua yang menghendaki pendidikan agama dan pembinaan akhlak anaknya berjalan secara terpadu.

Di sisi lain, kepercayaan masyarakat terhadap pesantren belakangan ini menghadapi ujian berat seiring mencuatnya beragam kasus kekerasan, perundungan, hingga dugaan pelecehan yang melibatkan santri. Sistem Informasi Online Perlindungan Perempuan dan Anak (Simfoni PPA) mencatat sebanyak 19.813 kasus kekerasan terhadap anak sepanjang Januari hingga Oktober 2024, dengan 1.117 kasus di antaranya terjadi di lingkungan pesantren. Pemerintah merespons keprihatinan publik tersebut dengan menerbitkan Keputusan Menteri Agama Nomor 91 Tahun 2025 tentang Peta Jalan Program Pengembangan Pesantren Ramah Anak sebagai pedoman memperkuat perlindungan dan pemenuhan hak santri. Perhatian ini beralasan, sebab kekerasan di lingkungan pendidikan berisiko menimbulkan dampak psikologis berkepanjangan dan menghambat tumbuh kembang anak (Kurniasari, 2019). Oleh karena itu, pola pengasuhan yang aman, sehat, dan berpihak pada kepentingan terbaik anak kini menjadi tuntutan utama bagi setiap pesantren (Handayani et al., 2023).

Tantangan tersebut menjadi berlipat pada era media sosial. Pemberitaan bermuatan negatif mengenai pesantren dapat tersebar secara cepat, luas, dan berulang, bahkan sering kali mendahului klarifikasi resmi dari lembaga yang bersangkutan. Akibatnya, persepsi publik terbentuk secara instan dan cenderung emosional, sementara stigma negatif yang melekat berpotensi menggeneralisasi seluruh pesantren meskipun kasus hanya terjadi pada segelintir lembaga. Dinamika ini sejalan dengan kenyataan bahwa media digital berperan sentral dalam menyebarkan informasi keagamaan maupun pendidikan secara masif (Manurung et al., 2025), seiring transformasi digital yang mengubah cara masyarakat mengakses dan memproduksi informasi (Maulana Firdaus & Tareh Aziz, 2024). Dalam konteks kelembagaan, reputasi yang dibangun bertahun-tahun dapat tergerus hanya dalam hitungan hari ketika sebuah krisis tidak dikelola dengan baik (Fitri et al., 2021). Kondisi semacam ini berpotensi memengaruhi minat masyarakat untuk mendaftarkan anaknya, terutama pada masa penerimaan santri baru.

Menghadapi situasi semacam itu, manajemen komunikasi krisis menjadi kebutuhan yang tidak dapat diabaikan oleh lembaga pendidikan, termasuk pesantren. Komunikasi krisis pada dasarnya merupakan serangkaian upaya terencana untuk mengelola informasi, merespons isu, dan memulihkan reputasi ketika organisasi berhadapan dengan peristiwa yang mengancam citranya (Febriyansyah et al., 2016). Pendekatan ini menuntut kecepatan, transparansi, empati, serta komunikasi dua arah agar lembaga mampu meredam disinformasi sekaligus membangun kembali kepercayaan publik (Gunawan & Dulwahab, 2023). Dalam kerangka kehumasan, pengelolaan citra dan reputasi yang konsisten terbukti

berkontribusi terhadap penguatan legitimasi dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan (Erlin et al., 2024). Strategi serupa semakin relevan ketika lembaga pendidikan Islam dituntut tidak hanya unggul dalam internalisasi nilai keislaman, tetapi juga mampu membangun komunikasi dan pencitraan yang profesional tanpa kehilangan identitasnya (Fadal, 2024; Febriani & Karim, 2025).

Pesantren tahfidz menempati posisi yang khas dalam peta pendidikan Islam karena mengusung keunggulan utama berupa program menghafal Al-Qur'an yang dipadukan dengan penguatan bahasa Arab dalam lingkungan berasrama. Minat masyarakat terhadap model pendidikan ini terus tumbuh seiring meningkatnya kesadaran akan pentingnya pembinaan Al-Qur'an sejak dini (F. Hakim & Permatasari, 2020). Berbagai kajian menunjukkan bahwa keberhasilan program tahfidz sangat ditentukan oleh tata kelola yang sistematis, mulai dari perencanaan kurikulum, pemilihan metode hafalan, hingga evaluasi yang berkelanjutan (Ibniyatus Shalihah & Abd. Ghofur, 2024; Rohmatillah & Shaleh, 2018; Rustiana et al., 2022; Y. Suryana et al., 2018). Ketepatan metode menghafal dan pemanfaatan seluruh potensi indrawi turut menentukan kualitas hafalan santri (Wakka, 2020; Yamin, 2021), termasuk melalui pengembangan kurikulum yang adaptif terhadap kebijakan pendidikan terkini (Wahyuni et al., 2024). Mutu program tersebut juga ditopang oleh manajemen waktu, layanan, dan kepemimpinan pesantren yang efektif (Prasetyo, 2022; Rohman, 2018; Setyaningsih, 2022; Somantri, 2023). Keunggulan akademik dan spiritual itu sejatinya merupakan modal reputasi yang kuat; namun, modal tersebut menjadi rentan apabila lembaga gagal mengomunikasikan nilai dan keunggulannya di tengah arus pemberitaan negatif tentang pesantren secara umum (Falah et al., 2023).

Kajian terdahulu tentang komunikasi krisis sebagian besar masih terfokus pada konteks korporasi, pemerintahan, dan industri jasa, seperti penanganan krisis pada maskapai penerbangan (Fitri et al., 2021) maupun lembaga publik (Febriyansyah et al., 2016). Sementara itu, penelitian di lingkup pendidikan lebih banyak menyoroti strategi kehumasan dan pembangunan citra secara umum (Anggraini et al., 2025; Fitrianti & Annur, 2024), serta tata kelola program tahfidz dari sisi akademik (Faaza & Rofik, 2022). Adapun kajian mengenai kekerasan dan kebijakan pesantren ramah anak umumnya berhenti pada aspek hukum dan implementasi kebijakan (Handayani et al., 2023; Mahmudi et al., 2024). Dengan demikian, masih terdapat celah yang belum banyak dijawab, yaitu bagaimana sebuah pesantren tahfidz secara spesifik mengelola komunikasi krisis untuk mengatasi stigma negatif di era media sosial. Kekhususan inilah yang menjadi kebaruan (*novelty*) penelitian ini, terlebih dengan mengambil latar Pondok Pesantren Dar el-Iman sebagai pesantren putra berbasis tahfidz dan bahasa Arab aktif.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) mendeskripsikan bentuk stigma negatif terhadap pesantren yang berkembang di media sosial sebagaimana dipersepsikan oleh warga Pondok Pesantren Dar el-Iman; (2) menganalisis strategi manajemen komunikasi krisis yang diterapkan pesantren dalam merespons dan mengatasi stigma tersebut; serta (3) mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan strategi komunikasi krisis tersebut. Sejalan dengan tujuan itu, pertanyaan penelitian yang diajukan adalah bagaimana manajemen komunikasi krisis Pondok Pesantren Dar el-Iman dalam mengatasi stigma negatif di era media sosial, serta faktor apa saja yang memengaruhinya. Hasil penelitian diharapkan memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan kajian komunikasi krisis di lembaga pendidikan Islam sekaligus kontribusi praktis bagi para pengelola pesantren dalam menjaga reputasi dan kepercayaan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan rancangan studi kasus (case study). Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian berupaya memahami secara mendalam fenomena manajemen komunikasi krisis dalam konteks alamiahnya, bukan untuk menguji hipotesis atau melakukan generalisasi statistik (Creswell & Creswell, 2019). Rancangan studi kasus digunakan karena fokus penelitian terikat pada satu kesatuan sistem yang terbatas, yaitu praktik komunikasi krisis di Pondok Pesantren Dar el-Iman Padang, sehingga memungkinkan peneliti menggali peristiwa, strategi, dan makna secara holistik serta kontekstual (Yin, 2018). Pemilihan lokasi didasarkan pada pertimbangan bahwa pesantren tersebut merupakan lembaga putra berbasis tahfidz Al-Qur'an dan bahasa Arab aktif yang menghadapi tantangan menjaga citra di tengah maraknya pemberitaan negatif tentang pesantren.

Partisipan penelitian ditentukan dengan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Informan kunci dalam penelitian ini meliputi pimpinan atau pengasuh pesantren, pengurus bagian hubungan masyarakat, santri, serta wali santri. Pertimbangan utama dalam menetapkan informan adalah keterlibatan dan pengetahuan mereka terhadap kebijakan serta praktik komunikasi pesantren, khususnya ketika lembaga menghadapi isu atau pemberitaan yang berpotensi menimbulkan krisis. Jumlah informan tidak ditetapkan secara kaku sejak awal, melainkan berkembang mengikuti prinsip kecukupan dan kejenuhan data (data saturation).

Instrumen utama dalam penelitian kualitatif ini adalah peneliti sendiri sebagai instrumen kunci (human instrument) yang dibantu oleh pedoman wawancara, lembar observasi, dan daftar dokumentasi. Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik yang saling melengkapi. Pertama, observasi terhadap aktivitas komunikasi pesantren, baik secara langsung di lapangan maupun pada kanal media sosial resmi lembaga. Kedua, wawancara mendalam (in-depth interview) yang bersifat semiterstruktur untuk menggali pengalaman, strategi, dan pertimbangan informan dalam mengelola krisis komunikasi. Ketiga, studi dokumentasi terhadap arsip pemberitaan, unggahan media sosial, siaran pers, serta dokumen kebijakan internal yang berkaitan dengan penanganan isu. Prosedur penelitian berlangsung dalam beberapa tahap, yakni tahap persiapan dan penyusunan instrumen, tahap pengumpulan data di lapangan, serta tahap analisis dan penyusunan laporan.

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang mencakup tiga alur kegiatan, yaitu kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan (Miles et al., 2014). Kondensasi data dilakukan dengan memilih, memfokuskan, dan menyederhanakan data mentah agar relevan dengan pertanyaan penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif dan matriks tematik untuk memudahkan pemahaman atas pola hubungan antar-data. Penarikan kesimpulan dilakukan secara bertahap dan terus diverifikasi sepanjang proses penelitian. Untuk menjamin keabsahan data, peneliti menerapkan triangulasi sumber dan triangulasi teknik, melakukan pengecekan anggota (member checking), serta meningkatkan ketekunan pengamatan, sehingga temuan yang dihasilkan memiliki tingkat kepercayaan (credibility) dan keterandalan yang memadai (Sugiyono, 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pondok Pesantren Dar el-Iman Padang merupakan lembaga pendidikan Islam putra berbasis tahfidz Al-Qur'an dan bahasa Arab aktif yang menjadikan penghafalan Al-Qur'an sebagai program unggulan sekaligus identitas kelembagaannya. Temuan penelitian dipaparkan berdasarkan tiga fokus, yaitu bentuk stigma negatif, strategi manajemen komunikasi krisis,

serta faktor pendukung dan penghambat, dengan data yang ditriangulasi dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Demi menjaga kerahasiaan, informan diberi kode: pimpinan/pengasuh (KP), pengurus humas (HM), santri (SN), serta wali santri (WS1 dan WS2).

Hasil

Stigma Negatif sebagai Imbas Generalisasi Pemberitaan

Stigma negatif yang dipersepsikan warga pesantren sebagian besar bukan bersumber dari kasus di lembaga itu sendiri, melainkan imbas pemberitaan negatif tentang pesantren secara umum yang menyebar luas di media sosial. Hasil observasi pada kolom komentar dan dokumentasi pemberitaan menunjukkan bahwa isu yang menonjol meliputi dugaan kekerasan, perundungan antarsantri, dugaan pelecehan, serta persoalan kebersihan dan kesehatan asrama. Pemberitaan semacam ini cenderung digeneralisasi sehingga seolah mewakili wajah seluruh pesantren, termasuk lembaga yang sama sekali tidak terlibat. Pengurus humas menegaskan bahwa beban stigma justru datang dari peristiwa di luar lembaga.

Kasusnya bukan di tempat kami, tetapi setiap kali ada berita kekerasan di pesantren mana pun, masyarakat seperti menyamaratakan. Yang muncul di benak mereka adalah kata 'pesantren', bukan nama lembaga tertentu. (HM)

Kesadaran serupa juga muncul di kalangan santri. Seorang santri menekankan pentingnya verifikasi sebelum memercayai pemberitaan, sekaligus menyayangkan dampak generalisasi terhadap nama baik pesantren yang tidak bersalah.

Pernah. Biasanya itu soal oknum, bukan lembaganya. Tanggapan saya, cek dulu kebenarannya, jangan langsung percaya, tabayun dahulu sebelum mengkritik soal pondok. Alhamdulillah sejauh ini berita negatif itu belum saya temui di Dar el-Iman; kasihan nama pesantren yang bagus ikut terkena karena tersebarnya berita-berita negatif itu. (SN)

Penelusuran terhadap pola penyebaran memperlihatkan bahwa stigma bersumber dari platform video pendek seperti TikTok, Instagram, dan Facebook, serta grup WhatsApp dan kolom komentar portal berita, dengan pola penyebaran cepat, masif, dan berulang yang kerap mendahului klarifikasi resmi; algoritma media yang mengutamakan konten emosional turut memperbesar jangkauannya. Wali santri pun menyadari beredarnya pemberitaan negatif tentang pesantren lain di media sosial, meskipun menyikapinya dengan harapan dan kehati-hatian.

Pemberitaan negatif tentang pesantren lain di media sosial pernah kami dengar. Tanggapan kami, semoga hal negatif tidak terjadi di lingkungan pondok mana pun, semoga Allah selalu menjaga dalam kebaikan. (WS2)

Dampak stigma paling terasa pada terbentuknya kewaspadaan berlebih: meskipun kepercayaan inti terhadap lembaga tetap terjaga, pemberitaan negatif mendorong wali dan santri untuk lebih banyak bertanya dan menuntut keterbukaan informasi. Seorang santri menggambarkan posisi tersebut secara terus terang.

Tidak terlalu memengaruhi, karena saya kenal langsung pengasuh dan sistem di Dar el-Iman. Selama komunikasi pondok ke wali jelas, saya tetap percaya. Tapi berita negatif membuat saya jadi lebih waspada dan banyak bertanya. (SN)

Dengan demikian, persoalan yang dihadapi pesantren bukan terletak pada kebenaran kasus, melainkan pada pengelolaan persepsi atas identitas kolektif "pesantren" yang digeneralisasi publik.

Strategi Komunikasi Krisis Proaktif Berbasis Narasi Positif

Strategi utama Dar el-Iman bersifat proaktif, yaitu membangun narasi positif secara

berkelanjutan sebelum krisis terjadi, alih-alih sekadar bereaksi. Hasil observasi pada akun resmi lembaga memperlihatkan diseminasi capaian tahfidz, kegiatan keseharian, dan prestasi santri yang konsisten sebagai counter-narrative. Ketika muncul isu yang menyentuh lembaga, klarifikasi resmi disampaikan melalui humas dengan melibatkan pimpinan agar pesan yang keluar konsisten dan kredibel. Pimpinan pesantren menempatkan produksi bukti kebaikan sebagai inti strategi.

Cara terbaik melawan berita buruk adalah memperbanyak bukti kebaikan. Kami tidak menunggu diserang dahulu, tetapi terus menampilkan kegiatan nyata santri kami. (KP)

Prinsip kecepatan dan transparansi tampak nyata dalam mekanisme klarifikasi kepada wali. Informasi mengenai isu disampaikan dengan segera melalui kanal resmi sehingga tidak menyisakan ruang bagi spekulasi. Seorang santri menggambarkan pola penyampaian informasi yang cepat dan terbuka tersebut.

Lewat grup WhatsApp wali santri resmi. Ustadz langsung memberi informasi kalau ada isu, kadang ada surat edaran juga. Cepat dan terbuka, jadi informasinya tidak liar. (SN)

Transparansi juga diwujudkan melalui komunikasi dua arah, yakni dengan membahas setiap persoalan secara musyawarah bersama wali santri sebelum diambil keputusan. Seorang wali santri menuturkan mekanisme tersebut.

Segala permasalahan di pondok selalu dimusyawarahkan di forum grup wali santri dan diambil kesepakatan bersama, supaya santri lebih baik dalam akhlak dan adab. (WS1)

Empati ditunjukkan dengan menanggapi kekhawatiran wali secara personal dan menempatkan keselamatan santri sebagai prioritas. Komunikasi berlangsung multikanal: akun resmi Instagram, Facebook, TikTok, dan YouTube untuk publik luas; grup WhatsApp dan pertemuan langsung untuk wali santri; serta kegiatan terbuka seperti wisuda tahfidz sebagai sarana pencitraan alamiah. Pemulihan kepercayaan dilakukan melalui konsistensi menampilkan keunggulan lembaga, testimoni alumni dan wali, serta penegasan komitmen pengasuhan yang aman dan ramah anak. Pokok-pokok strategi tersebut diringkas pada Tabel 1.

Tabel 1. Matriks Strategi Komunikasi Krisis Pondok Pesantren Dar el-Iman

Prinsip/Strategi	Wujud Penerapan	Kanal/Bukti
Kecepatan & transparansi	Pemantauan isu dan respons cepat; keterbukaan informasi kegiatan dan kondisi santri	Grup WhatsApp, pertemuan wali
Empati	Mendengarkan kekhawatiran wali; prioritas keselamatan santri	Silaturahmi, komunikasi personal
Narasi positif (bolstering)	Diseminasi prestasi tahfidz dan kegiatan santri secara konsisten	Instagram, TikTok, YouTube
Pemulihan kepercayaan (rebuilding)	Testimoni, kegiatan terbuka, penegasan pengasuhan ramah anak	Wisuda tahfidz, open house

Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Strategi

Keberhasilan strategi ditopang sejumlah faktor pendukung, yaitu sumber daya manusia humas serta santri dan ustadz yang melek media, dukungan kebijakan dan arahan pimpinan terhadap keterbukaan komunikasi, sarana yang memadai berupa gawai, kamera, jaringan internet, dan akun media sosial resmi, modal reputasi berupa keunggulan program tahfidz, serta dukungan wali santri dan alumni yang memperluas jangkauan narasi positif. Sebaliknya, pelaksanaannya menghadapi hambatan internal berupa keterbatasan sumber daya khusus media dan desain konten, beban ganda ustadz, belum adanya prosedur operasional baku (SOP) dan tim khusus penanganan krisis, serta keterbatasan waktu santri; sementara hambatan eksternal mencakup kecepatan dan masifnya penyebaran hoaks,

algoritma media sosial yang memperbesar konten provokatif, generalisasi publik, dan komentar negatif anonim yang sulit dikendalikan (lihat Tabel 2).

Belum melembaganya fungsi kehumasan secara khusus turut tecermin dari harapan informan. Seorang santri mengusulkan agar pesantren memiliki unit humas resmi yang aktif serta prosedur klarifikasi yang lebih cepat dan terjadwal.

Harapannya ada humas resmi yang aktif memperbarui kegiatan santri; kalau ada isu, pondok gerak cepat klarifikasi dalam 1×24 jam; dan ada pembaruan Instagram atau TikTok bulanan agar wali santri tahu perkembangan anak. (SN)

Di tengah keterbatasan tersebut, modal reputasi dan kepercayaan wali menjadi penopang utama. Keyakinan wali terhadap nilai dan keunggulan pengasuhan pesantren membuat pemberitaan negatif tidak serta-merta menggoyahkan kepercayaan mereka.

Alhamdulillah kami tidak terpengaruh pemberitaan negatif itu, karena dari awal kami yakin menitipkan anak di pondok yang mencetak anak cerdas, berkarakter, dan beraqidah lurus. (WS1)

Tabel 2. Faktor Pendukung dan Penghambat Komunikasi Krisis

Faktor Pendukung	Faktor Penghambat
SDM humas, santri, dan ustadz yang melek media	Keterbatasan SDM khusus media dan desain konten
Dukungan kebijakan dan arahan pimpinan	Belum ada SOP dan tim khusus penanganan krisis
Sarana memadai (gawai, kamera, internet, akun resmi)	Beban ganda ustadz dan keterbatasan waktu santri
Modal reputasi keunggulan tahfidz	Penyebaran hoaks yang cepat dan masif
Dukungan wali santri dan alumni	Algoritma media sosial dan generalisasi publik

Pembahasan

Pesantren sebagai Kelompok Korban dalam Kerangka SCCT

Secara teoretis, posisi pesantren tergolong kelompok korban (victim cluster), yakni terdampak peristiwa di luar kendalinya. Dalam kerangka Situational Crisis Communication Theory (Coombs, 2007), tipe krisis ini menuntut strategi yang menekankan penguatan informasi positif dan klarifikasi, bukan pengakuan kesalahan. Temuan ini sejalan dengan pandangan bahwa reputasi yang dibangun bertahun-tahun dapat tergerus cepat ketika krisis tidak dikelola dengan baik (Fitri et al., 2021), dan bahwa media digital berperan sentral dalam menyebarkan informasi secara cepat dan masif sehingga turut membentuk cara pandang masyarakat (Manurung et al., 2025). Sikap santri yang menekankan tabayun memperlihatkan bahwa generalisasi pemberitaan dirasakan sebagai ancaman terhadap nama baik lembaga yang tidak bersalah. Dengan demikian, stigma yang dialami Dar el-Iman bukan persoalan kesalahan internal, melainkan persoalan pengelolaan persepsi atas identitas kolektif “pesantren” yang digeneralisasi publik.

Kombinasi Bolstering dan Rebuilding dalam Strategi Pesantren

Strategi yang diterapkan Dar el-Iman secara teoretis merupakan kombinasi penguatan (bolstering) dan pembangunan kembali reputasi (rebuilding) (Coombs, 2007). Pengelolaan citra yang konsisten memperkuat legitimasi dan kepercayaan masyarakat (Erlin et al., 2024; Gunawan & Dulwahab, 2023) serta menunjukkan bahwa lembaga pendidikan Islam mampu berkomunikasi secara profesional tanpa kehilangan identitasnya (Fadal, 2024; Febriani & Karim, 2025). Keterbukaan informasi yang cepat melalui kanal resmi, sebagaimana diakui santri dan wali, menjadikan informasi “tidak liar” dan menutup ruang spekulasi. Kekhasannya terletak pada penggunaan keunggulan tahfidz sebagai modal reputasi utama untuk menetralkan stigma, sehingga produksi narasi positif tidak sekadar pencitraan, melainkan penegasan identitas kelembagaan yang otentik.

Pelebagaan Humas dan Kebaruan Model Komunikasi Krisis Pesantren

Temuan mengenai faktor pendukung dan penghambat menegaskan perlunya pelembagaan fungsi kehumasan dan pembentukan tim komunikasi krisis yang lebih terstruktur, sebagaimana ditekankan dalam kajian manajemen humas lembaga pendidikan (Erlin et al., 2024). Harapan informan akan adanya humas resmi serta klarifikasi terjadwal 1×24 jam memperkuat urgensi pelembagaan tersebut. Dengan demikian, manajemen komunikasi krisis Dar el-Iman dapat dipahami sebagai pola yang mengubah keunggulan tahfidz menjadi modal reputasi proaktif. Berbeda dari komunikasi krisis korporasi yang umumnya reaktif dan berfokus pada pemulihan pascainsiden (Fitri et al., 2021; Febriyansyah et al., 2016), pesantren menempatkan produksi narasi positif yang konsisten sebagai benteng utama menghadapi stigma generalisasi. Pola ini bekerja melalui tiga lapis: pencegahan melalui konten positif, respons cepat dan empatik saat isu muncul, serta pemulihan kepercayaan melalui keterbukaan dan bukti nyata keunggulan lembaga. Inilah kebaruan penelitian ini – memperkaya kajian komunikasi krisis yang selama ini berorientasi pada konteks korporasi dan pemerintahan dengan perspektif lembaga pendidikan Islam berbasis tahfidz.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa stigma negatif terhadap Pondok Pesantren Dar el-Iman sebagian besar merupakan imbas generalisasi pemberitaan negatif tentang pesantren di media sosial – meliputi isu kekerasan, perundungan, dugaan pelecehan, dan persoalan asrama – yang menyebar cepat serta berdampak pada citra dan kepercayaan masyarakat, terutama pada masa penerimaan santri baru. Dalam menghadapi kondisi tersebut, pesantren menerapkan strategi komunikasi krisis proaktif yang bertumpu pada penguatan narasi positif; klarifikasi yang cepat, transparan, dan empatik; pemanfaatan kanal daring dan luring secara terpadu; serta pemulihan kepercayaan dengan menjadikan keunggulan tahfidz sebagai modal reputasi. Keberhasilan strategi ini ditopang oleh sumber daya manusia, kebijakan pimpinan, sarana, dan modal reputasi, namun terkendala keterbatasan sumber daya khusus, ketiadaan prosedur dan tim penanganan krisis, serta derasnya arus informasi negatif.

Temuan ini memberikan kontribusi teoretis dengan memperkaya kajian komunikasi krisis yang selama ini berorientasi pada konteks korporasi dan pemerintahan melalui perspektif lembaga pendidikan Islam berbasis tahfidz, sekaligus kontribusi praktis bahwa keunggulan akademik-spiritual dapat dikelola sebagai modal reputasi proaktif. Dengan demikian, pengelola pesantren perlu melembagakan fungsi kehumasan dan menyusun prosedur penanganan krisis yang lebih terstruktur agar reputasi lembaga tetap terjaga di tengah dinamika media sosial.

Penelitian ini terbatas pada satu studi kasus dengan informan pimpinan, humas, santri, dan wali santri, serta bertumpu pada data persepsi, sehingga temuannya tidak dimaksudkan untuk digeneralisasi ke seluruh pesantren, melainkan untuk memahami pola secara mendalam dan kontekstual. Penelitian lanjutan disarankan menguji pola tiga lapis (pencegahan, respons, dan pemulihan) pada beberapa pesantren secara komparatif, memperluas cakupan informan termasuk ustadz pembina, serta mengukur efektivitas strategi terhadap kepercayaan publik secara lebih sistematis.

REFERENSI

- Anggraini, F., Munir, M., & Ismail, I. (2025). Integrasi epistemologi Barat-Islam sebagai dasar pengembangan pembelajaran PAI pada Kurikulum Merdeka. *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 10(4), 384–394.

- Coombs, W. T. (2007). Protecting organization reputations during a crisis: The development and application of situational crisis communication theory. *Corporate Reputation Review*, 10(3), 163–176. <https://doi.org/10.1057/palgrave.crr.1550049>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2019). *Research design: Qualitative, quantitative and mixed methods approaches* (Terjemahan). Pustaka Pelajar.
- Erlin, E., Andriani, L., Andriani, D., Nurmaya, N., Wahyuningsih, A., Febrianti, I., & Burhan, M. R. (2024). Peran manajemen humas dalam membangun citra di lembaga pendidikan. *Journal of Governance and Public Administration*, 2(1), 1–9. <https://doi.org/10.70248/jogapa.v2i1.1504>
- Faaza, M., & Rofik. (2022). Integration of Pancasila values in Islamic cultural history subjects: A content analysis. *Jurnal Pendidikan Agama Islam*, 19(2), 263–282.
- Fadal, M. F. A. (2024). Strategi lembaga pendidikan dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat. *An-Najmu: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1(2), 68–83. <https://doi.org/10.63230/annajmu.v1i02.207>
- Falah, R. Z., Indriyani, D., Muchlisin, I., Ulyahimawati, V., & Mafaza Bihadil Haq, M. (2023). Strategi membangun brand image sekolah berbasis pesantren (Studi di SMA Syubbanol Wathon Secang Magelang). *MA'ALIM: Jurnal Pendidikan Islam*, 4(2), 145–164.
- Febriani, A., & Karim, H. A. (2025). Membangun citra positif lembaga pendidikan Islam. *Edu Research*, 6(4), 755–764.
- Febriyansyah, A. R., Christin, M., & Imran, A. I. (2016). Strategi media relations PT. Pelabuhan Tanjung Priok dalam menanggapi krisis. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 4(2), 229–242.
- Fitri, A. N., Fitri, F., Karim, A., & Rachmawati, F. (2021). Strategi komunikasi krisis maskapai penerbangan di Indonesia (Studi analisis komunikasi krisis Adam Air, Air Asia dan Sriwijaya Air dalam menghadapi krisis kecelakaan pesawat melalui perspektif komunikasi Islam). *Jurnal Ilmiah Media, Public Relations, dan Komunikasi (IMPRESI)*, 1(2), 89–104. <https://doi.org/10.20961/impresi.v1i2.49142>
- Fitrianti, E., & Annur, S. (2024). Revolusi industri 4.0: Inovasi dan tantangan dalam pendidikan di Indonesia. *Journal of Education and Culture*, 4(1), 28–35.
- Gunawan, I. S., & Dulwahab, E. (2023). Strategi public relations dalam upaya meningkatkan citra positif lembaga. *Reputation: Jurnal Ilmu Hubungan Masyarakat*, 8(1), 1–22. <https://doi.org/10.15575/reputation.v8i1.29805>
- Hakim, F., & Permatasari, Y. D. (2020). Tren: Pendidikan tahfidz Qur'an pada anak di Rumah Qur'an Ar-Roudhoh Rowotengah. *Auladuna: Jurnal Prodi Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah*, 2(2), 19–26.
- Hakim, M. L., & Aksa, A. H. (2021). Axiological study towards the Law Number 18/2019 about Pesantren. *Santri: Journal of Pesantren and Fiqh Sosial*, 2(2), 197–212.
- Handayani, Y., Setyariza, N. A., Kusumawardani, I., Widawati, S. E., & Anshory, M. I. (2023). Pengasuhan santri di pesantren. *Tsaqofah*, 4(2), 964–970.
- Ibniyatus Shalihah, & Abd. Ghofur. (2024). Implementasi manajemen pelayanan untuk meningkatkan mutu pendidikan program tahfidz Qur'an Pondok Pesantren Ziyadatut Taqwa Asem Manis 1 Larangan Tokol. *Karakter: Jurnal Riset Ilmu Pendidikan Islam*, 2(1), 143–153.
- Kurniasari, A. (2019). Dampak kekerasan pada kepribadian anak. *Sosio Informa*, 5(1).
- Mahmudi, M., Abdulah, F. S. P., & Hayat. (2024). Implementasi kebijakan pondok pesantren ramah anak: Tantangan dan peluang di era modern. *Jejaring Administrasi Publik*, 16(2), 131–143.
- Manurung, S. A., Jannah, R., Syahdina, M., & Nasution, S. (2025). Analisis tren digitalisasi dalam pembelajaran bahasa Arab: Studi pada akun TikTok Kursus Arab Al-Azhar. *Blaze: Jurnal Bahasa dan Sastra dalam Pendidikan Linguistik dan Pengembangan*, 3(1), 91–99. <https://doi.org/10.59841/blaze.v3i1.2255>
- Maulana Firdaus, F., & Tareh Aziz, M. (2024). Pemanfaatan aplikasi pembelajaran bahasa Arab: Mengubah cara belajar di era digital. *Journal of Practice Learning and Educational Development*, 4(4), 273–278.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. SAGE Publications.

- Prasetyo, M. A. M. (2022). Pesantren efektif: Studi gaya kepemimpinan partisipatif. *Munaddhomah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(1), 1–12.
- Rohman, A. (2018). Manajemen Qur’ani tentang penggunaan waktu dalam bingkai pendidikan Islam. *Realita: Jurnal Penelitian dan Kebudayaan Islam*, 16(1).
- Rohmatillah, S., & Shaleh, M. (2018). Manajemen kurikulum program tahfidz Al-Qur’an di Pondok Pesantren Salafiyah Syafi’iyah Al-Azhar Mojosari Situbondo. *Jurnal Pendidikan Islam Indonesia*, 3(1), 107–121.
- Rustiana, D., Anas, M., & Arif, M. (2022). Manajemen program unggulan tahfidz Qur’an dalam meningkatkan kualitas hafalan Al-Qur’an siswa. *Kharisma: Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan*, 1(1), 12–24.
- Setyaningsih, D. (2022). Implementasi manajemen strategi dalam meningkatkan mutu pendidikan. *Pedagogika*, 13(1), 24–34.
- Somantri, E. (2023). Manajemen strategi pondok pesantren dalam upaya mencetak hafidz Quran di Kabupaten Bandung. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 8(2), 153–174.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suryana, A. T., Ibrahim, T., Daud, M., & Saparudin, H. (2020). Kebijakan pesantren dalam pengelolaan pendidikan di Indonesia. *Jurnal Serambi Ilmu*, 21(2), 273–286.
- Suryana, Y., Dian, D., & Nuraeni, S. (2018). Manajemen program tahfidz Al-Quran. *Jurnal Isema: Islamic Educational Management*, 3(2), 220–230.
- Wahyuni, I., Rahmawati, F. P., & Gufron, A. (2024). Pengembangan kurikulum tahfidz dan tahsin Al-Qur’an berbasis proyek penguatan profil pelajar Pancasila dan profil pelajar rahmatan lil alamin (P5-P2RA). *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 9(3), 627–634. <https://doi.org/10.23969/jp.v9i03.16506>
- Wakka, A. (2020). Petunjuk Al-Qur’an tentang belajar dan pembelajaran. *Education and Learning Journal*, 1(1), 82–92.
- Yamin, M. A. (2021). Akulturasi panca indra metode Yadain li Tahfizil Qur’an. *Tajdid: Jurnal Ilmu Ushuluddin*, 20(2), 336–372.
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods*. SAGE Publications.

Copyright holder:

© Author

First publication right:

Jurnal Manajemen Pendidikan

This article is licensed under:

CC-BY-SA