

**ANALISIS HUBUNGAN RESPONS KRISIS DAN JENIS
KRISIS DALAM KASUS PERETASAN AKUN INSTAGRAM
RESMI @UNIVERSITASPADJADJARAN TERHADAP
REPUTASI UNIVERSITAS PADJADJARAN**

***ANALYSIS OF THE RELATIONSHIP BETWEEN CRISIS
RESPONSE AND CRISIS TYPE IN THE CASE OF HACKING
OF THE OFFICIAL INSTAGRAM ACCOUNT
@UNIVERSITASPADJADJARAN TOWARDS THE
REPUTATION OF PADJADJARAN UNIVERSITY***

Fathia Bixa Orellana¹, Kunto Adi Wibowo²

^{1,2}Universitas Padjadjaran

¹fathia22003@mail.unpad.ac.id

Diterima 24 Desember 2025

Direvisi 30 Agustus 2026

Disetujui 30 Agustus 2026

ABSTRAK

Perkembangan media sosial telah menjadikan Instagram sebagai kanal strategis komunikasi institusional perguruan tinggi, sekaligus meningkatkan kerentanan terhadap krisis digital seperti peretasan akun resmi. Salah satu kasus peretasan terjadi pada akun Instagram resmi Universitas Padjadjaran (@universitaspadjadjaran) pada April 2025, yang berpotensi memengaruhi reputasi institusi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara respons krisis dan jenis krisis terhadap reputasi Universitas Padjadjaran dalam konteks peretasan akun Instagram resmi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 200 pengikut akun Instagram @universitaspadjadjaran yang mengetahui peristiwa peretasan. Data dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jenis krisis berpengaruh positif dan signifikan terhadap reputasi universitas. Respons krisis juga terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap reputasi, dengan pengaruh yang lebih dominan dibandingkan jenis krisis. Temuan ini menegaskan bahwa reputasi institusi pendidikan tinggi tidak hanya dipengaruhi oleh jenis krisis yang terjadi, tetapi terutama ditentukan oleh kualitas dan strategi respons krisis yang diterapkan. Penelitian ini memberikan kontribusi empiris terhadap kajian komunikasi krisis digital di lingkungan perguruan tinggi Indonesia.

Kata Kunci: jenis krisis, media sosial, reputasi, respons krisis

ABSTRACT

The development of social media has positioned Instagram as a strategic channel for institutional communication in higher education, while simultaneously increasing vulnerability to digital crises such as account hacking. One such incident occurred on the official Instagram account of Universitas Padjadjaran (@universitaspadjaran) in April 2025, potentially affecting the institution's reputation. This study aims to analyze the relationship between crisis response and crisis type toward the reputation of Universitas Padjadjaran in the context of the hacking incident. This research employed a quantitative approach using a survey method involving 200 followers of the @universitaspadjaran Instagram account who were aware of the hacking incident. Data were analyzed using Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) with SmartPLS 4.0 software. The results indicate that crisis type has a positive and significant effect on the university's reputation. Furthermore, crisis response also shows a positive and significant influence on reputation, with a more dominant effect compared to crisis type. These findings emphasize that the reputation of higher education institutions is not only influenced by the characteristics of the crisis but is primarily determined by the quality and effectiveness of crisis response strategies. This study contributes empirically to the literature on digital crisis communication in Indonesian higher education institutions.

Keywords: *crisis response, crisis type, reputation, social media*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi komunikasi digital telah mengubah pola interaksi antara institusi dan publik. Perguruan tinggi, yang sebelumnya mengandalkan kanal komunikasi konvensional seperti laman resmi, surat edaran, atau konferensi pers, kini semakin aktif menggunakan media sosial untuk menyebarluaskan informasi institusional. Media sosial telah menjadi ruang baru komunikasi institusi pendidikan tinggi untuk membangun reputasi dan menjaga kedekatan dengan publik mereka (Munadi & Annur, 2021). Perguruan tinggi bertindak sebagai entitas yang harus responsif terhadap opini publik di ruang digital. Instagram menjadi salah satu platform yang paling banyak digunakan oleh institusi pendidikan tinggi karena karakteristiknya yang visual, interaktif, dan mudah diakses oleh generasi muda. Terdapat 89,89 juta pengguna Instagram di Indonesia pada Januari 2024, setara dengan 31,6% dari total populasi nasional (NapoleonCat, 2024). Angka ini menempatkan Indonesia sebagai salah satu negara dengan pengguna Instagram terbesar di dunia. Dengan dominasi pengguna berasal dari kelompok usia 18-24 tahun, platform ini menjadi kanal strategis untuk perguruan tinggi dalam menyampaikan informasi akademik, promosi institusi, maupun membangun citra publik. Tingginya penetrasi Instagram tersebut menjadikan platform ini sebagai ruang representasi identitas dan kredibilitas institusi di mata publik. Transformasi digital telah mengubah cara institusi pendidikan tinggi berkomunikasi dengan publiknya. Media sosial, khususnya Instagram, menjadi kanal strategis bagi universitas dalam menyampaikan informasi dan membangun citra institusi. Kehadiran media sosial menjadikan komunikasi institusional bersifat lebih terbuka dan interaktif. Keterbukaan tersebut juga meningkatkan kerentanan terhadap gangguan digital, termasuk insiden peretasan akun resmi institusi.

Salah satu kasus peretasan akun resmi institusi terjadi pada akun resmi Instagram Universitas Padjadjaran dengan username @universitaspadjaran pada awal April 2025. Kasus ini mencuat ke permukaan setelah muncul postingan promosi “give away tebus murah emas” yang tidak berasal dari institusi. Pihak universitas kemudian melaporkan insiden ini ke kepolisian wilayah Jawa Barat. Situasi tersebut menandakan bahwa akun institusi yang memiliki fungsi strategis sebagai saluran komunikasi publik bisa mengalami gangguan keamanan digital yang secara mendadak mengubah kondisi komunikasi institusional (Grande et al., n.d.). Peretasan akun institusi semacam ini berpotensi memunculkan sejumlah dampak signifikan. Pertama, arus informasi institusional bisa terganggu karena postingan yang tidak sah

dapat mengalihkan perhatian publik, mengaburkan pesan resmi, dan menimbulkan kebingungan. Kedua, kepercayaan publik terhadap institusi bisa tergerus ketika masyarakat menilai bahwa institusi kurang mampu menjaga keamanan komunikasi digital atau merespons krisis dengan cepat dan tepat. Ketiga, reputasi institusi sebagai lembaga kredibel dan profesional bisa menurun, terutama dalam jangka menengah hingga panjang ketika publik mempertanyakan efektivitas pengelolaan krisis serta integritas institusi.

Penelitian terkait komunikasi krisis di media sosial selama ini lebih banyak berfokus pada sektor korporasi, industri jasa, dan pemerintahan. Studi-studi seperti yang dilakukan Fitri (2021) pada perusahaan maskapai penerbangan yang menyebutkan bahwa dalam industri maskapai penerbangan, krisis komunikasi sering terjadi secara tiba-tiba dan perlu direspons dengan strategi komunikasi krisis yang efektif untuk menjaga dan memulihkan reputasi perusahaan (Komunikasi et al., 2021). Ridwan (2024) juga menyebutkan pada sektor perbankan, strategi komunikasi yang proaktif dan transparan sangat penting dalam menangani krisis dan mempertahankan kepercayaan nasabah, sehingga berpengaruh pada keberlanjutan reputasi institusi (Ridwan et al., 2024). Penelitian terdahulu telah menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara respons krisis dan jenis krisis terhadap reputasi organisasi. Di konteks pendidikan tinggi, khususnya universitas di Indonesia, masih kurang mendapatkan perhatian dalam kajian empiris berbasis kuantitatif. Penelitian yang ada umumnya bersifat deskriptif atau kualitatif dan lebih menekankan pada strategi komunikasi atau analisis konten media sosial tanpa mengukur reputasi organisasi atau institusi secara statistik. Peretasan akun media sosial resmi perguruan tinggi merupakan fenomena yang nyata dan memiliki konsekuensi serius. Meskipun demikian, belum banyak penelitian yang secara empiris menguji hubungan respons krisis dan jenis krisis terhadap reputasi institusi dalam konteks peretasan akun universitas. Literatur yang secara khusus mengaitkan variabel respons krisis dan jenis krisis terhadap variabel reputasi dengan pendekatan kuantitatif di lingkungan perguruan tinggi Indonesia masih sangat terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini diperlukan untuk mengisi kekosongan ilmiah tersebut. Penelitian ini dirumuskan dalam dua hipotesis sebagai berikut:

H₁: Terdapat hubungan antara respons krisis terhadap reputasi Universitas Padjadjaran dalam kasus peretasan akun resmi Instagram @universitaspadjaran.

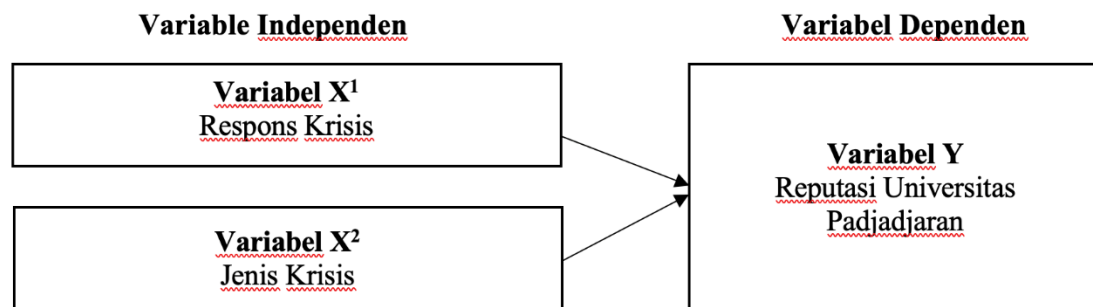
H₂: Terdapat hubungan antara jenis krisis terhadap reputasi Universitas Padjadjaran dalam kasus peretasan akun resmi Instagram @universitaspadjaran.

Sehingga berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana hubungan antara respons krisis terhadap reputasi Universitas Padjadjaran dalam kasus peretasan akun resmi Instagram @universitaspadjaran?
2. Bagaimana hubungan antara jenis krisis terhadap reputasi Universitas Padjadjaran dalam kasus peretasan akun resmi Instagram @universitaspadjaran?

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif menekankan pada pengujian hipotesis melalui data numerik dan teknik statistik (Creswell & Creswell, 2018). Pada penelitian ini, pendekatan kuantitatif berfokus pada pengujian hubungan respons krisis dan jenis krisis dalam kasus peretasan akun Instagram resmi @universitaspadjaran terhadap reputasi Universitas Padjadjaran, dijelaskan melalui kerangka penelitian sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Penelitian
Sumber: Diolah peneliti, 2025

Kerangka pemikiran yang telah dipaparkan menyatakan bahwa terdapat hubungan antara respons krisis dan jenis krisis dalam kasus peretasan akun Instagram Resmi @universitaspadjaran terhadap reputasi Universitas Padjadjaran. Populasi dalam penelitian ini adalah pengikut akun Instagram @universitaspadjaran. Objek penelitian meliputi variabel respons krisis, jenis krisis, serta reputasi Universitas Padjadjaran. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *convenience sampling* dengan survei yang diukur menggunakan skala Likert 1-5 (1= sangat tidak setuju, hingga 5= sangat setuju) sebagai prosedur pengambilan sampel (Joshi et al., 2015). Besar sampel ditentukan menggunakan perangkat lunak G*Power untuk memastikan kecukupan data terhadap analisis statistik yang digunakan. Berdasarkan penghitungan dengan uji regresi linier sederhana, tingkat signifikansi (α) sebesar 0,05, kekuatan uji (*statistical power*) sebesar 0,80, dan perkiraan *effect size* sedang (0,15), sehingga diperoleh jumlah minimum responden sebanyak 200 orang. Jumlah tersebut dianggap memadai untuk menjamin kestabilan hasil analisis dan meningkatkan akurasi pengujian hubungan antarvariabel.

Responden diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan Google Form yang disebar melalui akun Instagram peneliti, serta kanal komunikasi lain seperti grup WhatsApp. Pada bagian awal kuesioner disertakan pertanyaan penyaring (*screening question*) untuk memastikan bahwa responden benar-benar mengetahui peristiwa peretasan dan telah melihat respons krisis dari universitas. Responden yang tidak memenuhi kriteria tersebut tidak dilibatkan dalam analisis.

Teknik yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4.0. Teknik ini dipilih karena mampu menguji hubungan antarvariabel laten secara simultan (Hair et al., 2017). Analisis dilaksanakan dalam dua tahap, yakni pengukuran model (*outer model*) dan struktural model (*inner model*). Pada tahap *outer model*, validitas konvergen dan diskriminan serta reliabilitas konstruk dinilai melalui indikator seperti *outer loadings*, *cronbach's alpha*, *composite reliability*, dan *Average Variance Extracted (AVE)* untuk memastikan bahwa indikator mampu merepresentasikan konstruk yang diukur secara konsisten. Sedangkan pada tahap *inner model*, hubungan sebab-akibat antarvariabel diuji melalui jalur koefisien (*path coefficients*) dengan prosedur *bootstrapping* untuk menilai dukungan empiris terhadap hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Demografi Responden

Penelitian ini melibatkan dan mengumpulkan data dari 200 responden pengikut akun Instagram resmi @universitaspadjaran melalui kuesioner yang disebar pada pertengahan bulan November tahun 2025 hingga pertengahan bulan Desember tahun 2025. Distribusi responden didominasi oleh pengikut akun Instagram resmi @universitaspadjaran yang

merupakan mahasiswa perempuan berusia 20-22 tahun dari Universitas Padjadjaran. Karakteristik pada sampel ini mencerminkan representasi pengikut akun Instagram @universitaspadjaran yang benar-benar mengetahui peristiwa peretasan dan telah melihat respons krisis dari institusi. Selain pada karakteristik yang telah disebutkan, responden juga terdiri dari alumni Universitas Padjadjaran, dosen dan tenaga pendidik Universitas Padjadjaran, serta masyarakat umum yang juga merupakan bagian dari pengikut akun Instagram resmi @universitaspadjaran. Sebagian besar dari responden mengaku telah menjadi pengikut akun Instagram resmi @universitaspadjaran sejak 2020. Berikut tersaji tabel demografi responden pada penelitian ini.

Tabel 1. Demografi responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase %
Jenis kelamin	Laki-laki	61	30.5%
	Perempuan	139	69.5%
Usia	17-19 tahun	30	15%
	20-22 tahun	64	32%
	23-25 tahun	45	22.5%
	>26 tahun	61	30.5%
Status	Mahasiswa aktif	124	62%
	Alumni	45	22.5%
	Dosen/tendik	12	6%
	Masyarakat umum	19	9.5%
Pendidikan terakhir	SMA/SMK/Sederajat	94	47%
	S1/D4	88	44%
	S2	17	8.5%
	S3	1	0.5%
Pengikut akun Instagram @universitaspadjaran sejak tahun	<2020	45	22.5%
	2021	20	10%
	2022	42	21%
	2023	28	14%
	2024	42	21%
	2025	23	11.5%

Sumber: Hasil penelitian (2025)

Reliabilitas dan Validitas

Hasil pengolahan data menggunakan perangkat lunak SmartPLS menunjukkan bahwa reliabilitas konstruk dapat dilihat dari nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability rho_a* dan *composite reliability rho_c*. Sedangkan pengujian validitas dapat dilihat dari nilai *average variance extracted* (AVE) (Hair et al., 2021).

Tabel 2. Reliabilitas dan Validitas

	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Composite reliability (rho_a)</i>	<i>Composite reliability (rho_c)</i>	<i>Average variance extracted (AVE)</i>
Jenis Krisis	0.877	0.879	0.911	0.671
Reputasi	0.900	0.900	0.926	0.714
Respons Krisis	0.913	0.917	0.935	0.743

Sumber: SmartPLS 4.0 (2025)

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan perangkat lunak SmartPLS 4, pengujian reliabilitas dan validitas konstruk menunjukkan hasil yang memenuhi kriteria yang ditetapkan. Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Cronbach's alpha*, *composite*

reliability rho_a, dan *composite reliability rho_c*. Suatu konstruk dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's alpha dan composite reliability di atas 0,70 (Hair et al., 2021). Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian, yaitu Jenis Krisis (JK), Respons Krisis (RK), dan Reputasi (R), memiliki nilai Cronbach's alpha yang berkisar antara 0,877 hingga 0,913. Nilai *composite reliability rho_a* berada pada rentang 0,879 hingga 0,917, sedangkan *composite reliability rho_c* berada pada rentang 0,911 hingga 0,935. Dengan demikian, seluruh konstruk dalam penelitian ini dinyatakan reliabel karena telah memenuhi batas minimal reliabilitas yang disyaratkan.

Selanjutnya, pengujian validitas konvergen dilakukan dengan melihat nilai *average variance extracted* (AVE). Suatu konstruk dikatakan memiliki validitas konvergen yang baik apabila nilai AVE lebih besar dari 0,50 (Hair et al., 2021). Berdasarkan Tabel 1, nilai AVE pada variabel Jenis Krisis (JK) sebesar 0,671, Respons Krisis (RK) sebesar 0,743, dan Reputasi (R) sebesar 0,714. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel mampu menjelaskan lebih dari 50% varians indikator-indikatornya, sehingga dapat dinyatakan valid secara konvergen. Dengan terpenuhinya kriteria reliabilitas dan validitas, maka seluruh konstruk dalam penelitian ini layak digunakan untuk pengujian model struktural pada tahap analisis selanjutnya.

Validitas Konvergen

Tabel 3. *Outer loading*

	Jenis Krisis	Reputasi	Respons Krisis
JK1	0.831		
JK2	0.815		
JK3	0.819		
JK4	0.822		
JK5	0.808		
R1		0.861	
R2		0.848	
R3		0.833	
R4		0.823	
R5		0.858	
RK1			0.825
RK2			0.863
RK3			0.875
RK4			0.859
RK5			0.885

Sumber: SmartPLS 4.0 (2025)

Uji validitas konvergen dilakukan untuk mengetahui sejauh mana indikator-indikator mampu merepresentasikan konstruk yang diukur (Hair et al., 2017). Pengujian validitas konvergen dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai *outer loading* pada masing-masing indikator. Suatu indikator dinyatakan memiliki validitas konvergen yang baik apabila nilai *outer loading* lebih besar dari 0,70 (Hair et al., 2021). Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SmartPLS 4.0 sebagaimana disajikan pada Tabel 3, seluruh indikator pada variabel Jenis Krisis (JK) memiliki nilai *outer loading* yang berada pada rentang 0,808 hingga 0,831. Nilai tersebut menunjukkan bahwa setiap indikator JK mampu menjelaskan konstruknya secara kuat dan konsisten. Selanjutnya, indikator-indikator pada variabel Respons Krisis (RK) menunjukkan nilai *outer loading* yang berkisar antara 0,825 hingga 0,885. Hasil ini mengindikasikan bahwa seluruh indikator RK memiliki tingkat keterwakilan yang tinggi terhadap konstruk respons krisis. Pada variabel Reputasi (R), nilai *outer loading* indikator berada pada rentang 0,823 hingga 0,861. Seluruh nilai tersebut telah melampaui batas minimum yang disyaratkan, sehingga indikator-indikator reputasi dinyatakan valid secara konvergen.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator dalam penelitian ini memenuhi kriteria validitas konvergen. Hal ini menunjukkan bahwa setiap indikator mampu mengukur konstruk yang dimaksud secara tepat, sehingga model pengukuran layak untuk digunakan pada tahap analisis struktural selanjutnya.

Validitas Diskriminan

Tabel 4. *Cross loading*

	Jenis Krisis	Reputasi	Respons Krisis
JK1	0.831	0.348	0.075
JK2	0.815	0.372	0.092
JK3	0.819	0.339	0.036
JK4	0.822	0.329	0.076
JK5	0.808	0.312	0.043
R1	0.348	0.861	0.547
R2	0.383	0.848	0.535
R3	0.309	0.833	0.538
R4	0.370	0.823	0.528
R5	0.350	0.858	0.589
RK1	0.070	0.503	0.825
RK2	0.020	0.557	0.863
RK3	0.112	0.613	0.875
RK4	0.056	0.535	0.859
RK5	0.080	0.577	0.885

Sumber: SmartPLS 4.0 (2025)

Berdasarkan hasil pengujian validitas diskriminan melalui nilai *cross loading* pada Tabel 4, dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator telah memenuhi kriteria validitas diskriminan dengan baik. Setiap indikator menunjukkan nilai *loading* tertinggi pada konstruk yang diukurnya dibandingkan dengan nilai *loading* pada konstruk lainnya (Hair et al., 2021). Indikator JK1 hingga JK5 memiliki nilai *loading* paling tinggi pada konstruk Jenis Krisis, dengan rentang nilai antara 0,808 hingga 0,831, serta menunjukkan nilai *loading* yang lebih rendah pada konstruk Reputasi dan Respons Krisis.

Selanjutnya, indikator R1 hingga R5 menunjukkan nilai *loading* tertinggi pada konstruk Reputasi, dengan nilai berkisar antara 0,823 hingga 0,861, yang secara konsisten lebih besar dibandingkan *loading* pada konstruk lainnya. Demikian pula, indikator RK1 hingga RK5 memiliki nilai *loading* tertinggi pada konstruk Respons Krisis, dengan rentang nilai antara 0,825 hingga 0,885, serta memiliki perbedaan yang jelas dibandingkan nilai *loading* pada konstruk Jenis Krisis dan Reputasi.

Dengan demikian, hasil *cross loading* ini menunjukkan bahwa setiap konstruk dalam model memiliki tingkat diskriminasi yang memadai, sehingga dapat disimpulkan bahwa model pengukuran telah memenuhi kriteria validitas diskriminan dan layak digunakan untuk analisis struktural selanjutnya.

Tabel 5. *Fornell larcker criterion*

	Jenis Krisis	Reputasi	Respons Krisis
Jenis Krisis	0.819		
Reputasi	0.417	0.845	
Respons Krisis	0.080	0.648	0.862

Sumber: SmartPLS 4.0 (2025)

Berdasarkan hasil pengujian validitas diskriminan menggunakan kriteria Fornell–Larcker sebagaimana disajikan pada Tabel 5, dapat diketahui bahwa setiap konstruk dalam penelitian ini telah memenuhi syarat validitas diskriminan. Kriteria *Fornell–Larcker* menyatakan bahwa nilai akar kuadrat *Average Variance Extracted* (AVE) pada setiap konstruk harus lebih besar dibandingkan dengan nilai korelasi antar konstruk lainnya (Hair et al., 2017). Hasil pengujian menunjukkan bahwa konstruk Jenis Krisis memiliki nilai akar kuadrat AVE sebesar 0,819, yang lebih tinggi dibandingkan korelasinya dengan konstruk Reputasi sebesar 0,417 dan dengan Respons Krisis sebesar 0,080. Hal ini mengindikasikan bahwa konstruk Jenis Krisis mampu menjelaskan varians indikatornya dengan lebih baik dibandingkan varians yang dibaginya dengan konstruk lain.

Selanjutnya, konstruk Reputasi memiliki nilai akar kuadrat AVE sebesar 0,845, yang lebih besar dibandingkan korelasinya dengan Jenis Krisis sebesar 0,417 dan dengan Respons Krisis sebesar 0,648. Hasil ini menunjukkan bahwa konstruk Reputasi memiliki tingkat diskriminasi yang baik terhadap konstruk lainnya dalam model penelitian. Konstruk Respons Krisis juga menunjukkan hasil yang memenuhi kriteria, dengan nilai akar kuadrat AVE sebesar 0,862, yang lebih tinggi dibandingkan korelasinya dengan Jenis Krisis sebesar 0,080 dan dengan Reputasi sebesar 0,648. Dengan demikian, konstruk Respons Krisis dapat dikatakan memiliki validitas diskriminan yang memadai.

Berdasarkan keseluruhan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk dalam penelitian ini, yaitu Jenis Krisis, Respons Krisis, dan Reputasi, telah memenuhi kriteria validitas diskriminan. Oleh karena itu, konstruk-konstruk tersebut dinyatakan berbeda secara empiris dan layak digunakan.

Tabel 6. *HTMT matrix*

	Jenis Krisis	Reputasi	Respons Krisis
Jenis Krisis			
Reputasi	0.467		
Respons Krisis	0.089	0.712	

Sumber: SmartPLS 4.0 (2025)

Berdasarkan hasil pengujian validitas diskriminan menggunakan metode *Heterotrait–Monotrait Ratio* (HTMT) sebagaimana ditampilkan pada Tabel 6, dapat diketahui bahwa seluruh nilai HTMT antar konstruk dalam penelitian ini berada di bawah batas toleransi yang direkomendasikan. Secara umum, nilai HTMT yang berada di bawah 0,85 menunjukkan bahwa masing-masing konstruk memiliki tingkat diskriminasi yang baik dan tidak terjadi masalah tumpang tindih antar konstruk (Hair et al., 2021). Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai HTMT antara konstruk Jenis Krisis dan Reputasi sebesar 0,467, yang berada jauh di bawah ambang batas 0,85. Nilai ini mengindikasikan bahwa konstruk Jenis Krisis dan Reputasi merupakan dua konstruk yang berbeda secara empiris.

Selanjutnya, nilai HTMT antara konstruk Jenis Krisis dan Respons Krisis sebesar 0,089. Nilai tersebut menunjukkan tingkat hubungan yang sangat rendah, sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua konstruk tersebut memiliki perbedaan yang jelas dan memenuhi kriteria validitas diskriminan. Sementara itu, nilai HTMT antara konstruk Respons Krisis dan Reputasi sebesar 0,712. Meskipun menunjukkan hubungan yang relatif lebih tinggi dibandingkan pasangan konstruk lainnya, nilai tersebut masih berada di bawah batas yang ditetapkan, sehingga tetap dapat dinyatakan memenuhi kriteria validitas diskriminan.

Berdasarkan keseluruhan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk dalam penelitian ini, yaitu Jenis Krisis, Respons Krisis, dan Reputasi, telah memenuhi validitas diskriminan berdasarkan metode HTMT. Dengan demikian, model pengukuran dinyatakan layak untuk digunakan.

VIF Outer Model

Tabel 7. *VIF outer model*

	VIF
JK1	2.153
JK2	1.906
JK3	2.069
JK4	2.152
JK5	2.043
R1	2.560
R2	2.372
R3	2.220
R4	2.096
R5	2.421
RK1	2.198
RK2	2.628
RK3	2.700
RK4	2.600
RK5	2.951

Sumber: SmartPLS 4.0 (2025)

Pengujian multikolinearitas pada outer model dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dari masing-masing indikator, sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 7. Uji VIF bertujuan untuk memastikan bahwa tidak terjadi masalah multikolinearitas antar indikator dalam satu konstruk (Hair et al., 2021). Suatu indikator dinyatakan bebas dari multikolinearitas apabila memiliki nilai VIF di bawah batas yang direkomendasikan, yaitu kurang dari 5. Berdasarkan hasil pengujian, indikator-indikator pada konstruk Jenis Krisis yang terdiri dari JK1 hingga JK5 memiliki nilai VIF yang berkisar antara 1,906 hingga 2,153. Nilai tersebut berada di bawah ambang batas yang ditetapkan, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas pada indikator Jenis Krisis.

Selanjutnya, indikator-indikator pada konstruk Reputasi yang meliputi R1 hingga R5 menunjukkan nilai VIF antara 2,096 hingga 2,560. Seluruh nilai VIF tersebut juga berada di bawah batas toleransi, yang mengindikasikan bahwa indikator-indikator Reputasi tidak mengalami multikolinearitas dan layak digunakan dalam model pengukuran. Pada konstruk Respons Krisis, indikator RK1 hingga RK5 memiliki nilai VIF yang berkisar antara 2,198 hingga 2,951. Meskipun beberapa indikator menunjukkan nilai VIF yang relatif lebih tinggi dibandingkan konstruk lainnya, seluruh nilai tersebut masih berada di bawah batas maksimum yang direkomendasikan. Dengan demikian, tidak terdapat indikasi multikolinearitas pada indikator Respons Krisis.

Berdasarkan keseluruhan hasil pengujian VIF outer model tersebut, dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator dalam penelitian ini bebas dari masalah multikolinearitas. Oleh karena itu, model pengukuran dinyatakan memenuhi kriteria dan layak digunakan.

Model fit

Tabel 8. *Model fit*

	Saturated model	Estimated model
SRMR	0.047	0.047
d _{ULS}	0.270	0.270
d _G	0.142	0.142
Chi-square	166.432	166.432
NFI	0.914	0.914

Sumber: SmartPLS 4.0 (2025)

Berdasarkan hasil pengujian model fit menggunakan SmartPLS 4, model penelitian yang digunakan dalam analisis hubungan respons krisis dan jenis krisis pada kasus peretasan akun Instagram @universitaspadadjaran terhadap reputasi Universitas Padjadjaran menunjukkan tingkat kelayakan yang baik. Nilai Standardized Root Mean Square Residual (SRMR) sebesar 0,047 baik pada saturated model maupun estimated model berada di bawah batas cut-off 0,08, yang mengindikasikan bahwa perbedaan antara matriks kovarians yang diobservasi dengan yang diprediksi oleh model tergolong rendah (Hair et al., 2021). Hal ini menunjukkan bahwa model memiliki kesesuaian yang baik dengan data empiris.

Selanjutnya, nilai d_ULS sebesar 0,270 dan d_G sebesar 0,142 pada kedua model menunjukkan bahwa jarak antara matriks empiris dan matriks model relatif kecil. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa model struktural dan pengukuran yang digunakan telah mampu merepresentasikan data penelitian secara memadai. Nilai Chi-square sebesar 166,432 menunjukkan adanya perbedaan antara model dan data, namun dalam pendekatan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM), indikator ini tidak menjadi acuan utama dalam menilai kelayakan model. Nilai *Normed Fit Index* (NFI) sebesar 0,914 menunjukkan tingkat kesesuaian model yang tinggi karena telah melampaui nilai ambang batas 0,90. Hal ini mengindikasikan bahwa model penelitian memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan hubungan antara variabel respons krisis, jenis krisis, dan reputasi Universitas Padjadjaran. Secara keseluruhan, hasil evaluasi model fit menunjukkan bahwa model penelitian ini layak digunakan.

Uji Hipotesis

Tabel 9. Uji hipotesis

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Jenis Krisis -> Reputasi	0.367	0.369	0.045	8.239	0.000
Respons Krisis -> Reputasi	0.619	0.619	0.037	16.595	0.000

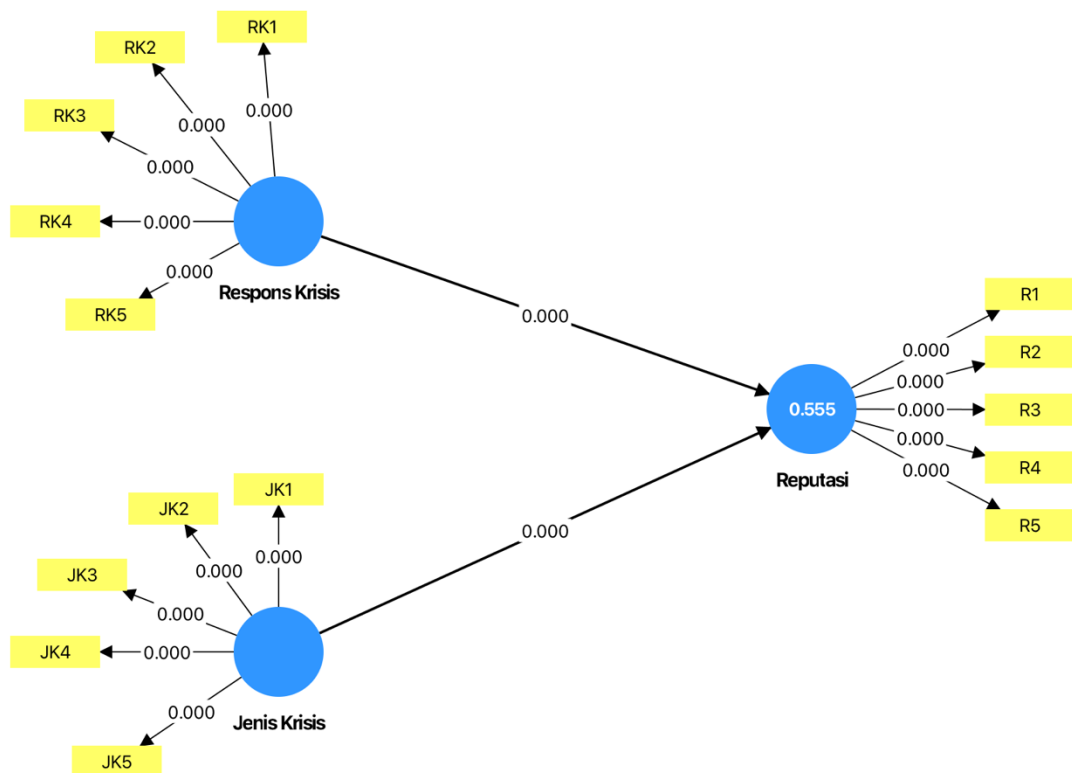
Sumber: SmartPLS 4.0 (2025)

Berdasarkan hasil uji hipotesis menggunakan *bootstrapping* pada SmartPLS 4.0, diperoleh hasil bahwa variabel jenis krisis berpengaruh positif terhadap reputasi Universitas Padjadjaran. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien jalur (*original sample*) sebesar 0,367 dengan nilai *T-statistics* sebesar 8,239 yang lebih besar dari nilai kritis 1,96 serta nilai *p-values* sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa jenis krisis berpengaruh terhadap reputasi Universitas Padjadjaran dapat diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa karakteristik krisis, dalam hal ini peretasan akun Instagram @universitaspadadjaran, memiliki peran penting dalam membentuk persepsi publik terhadap reputasi universitas. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Dominic (2022) yang menegaskan bahwa persepsi publik terhadap jenis krisis yang dialami organisasi akan memengaruhi reputasi organisasi. Krisis dikategorikan sebagai krisis dengan atribusi tanggung jawab rendah hingga sedang tetap berpotensi memengaruhi reputasi apabila tidak ditangani dengan strategi respons krisis yang sesuai (Dominic et al., 2022).

Hasil pengujian hipotesis selanjutnya menunjukkan bahwa variabel respons krisis berpengaruh positif dan signifikan terhadap reputasi Universitas Padjadjaran. Nilai koefisien jalur sebesar 0,619 dengan nilai *T-statistics* sebesar 16,595 serta nilai *p-values* sebesar 0,000 mengindikasikan bahwa respons krisis yang dilakukan oleh Universitas Padjadjaran berkontribusi kuat dalam memengaruhi reputasi institusi. Oleh karena itu, hipotesis yang

menyatakan adanya pengaruh respons krisis terhadap reputasi Universitas Padjadjaran dinyatakan diterima. Temuan ini selinear dengan hasil penelitian oleh Chunxia. Penelitian tersebut menemukan bahwa *crisis response strategy* adalah determinan signifikan dari reputasi organisasi selama krisis COVID-19. Hasilnya menunjukkan bahwa strategi respons krisis berpengaruh terhadap reputasi organisasi secara signifikan (Chunxia et al., 2022).

Secara keseluruhan, hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa baik jenis krisis maupun respons krisis memiliki hubungan terhadap reputasi Universitas Padjadjaran dalam kasus peretasan akun Instagram @universitaspadjaran. Namun demikian, besarnya nilai koefisien jalur menunjukkan bahwa respons krisis memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan jenis krisis. Hal ini menegaskan pentingnya strategi dan kualitas respons krisis yang tepat dalam menjaga dan memulihkan reputasi institusi pendidikan tinggi.



Gambar 2. Model Penelitian
Sumber: SmartPLS 4.0 2025

Model penelitian yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara respons krisis dan jenis krisis terhadap reputasi Universitas Padjadjaran dalam kasus peretasan akun Instagram resmi @universitaspadjaran disusun menggunakan pendekatan *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4.0. Dalam model tersebut, terdapat tiga variabel laten utama, yaitu respons krisis, jenis krisis, dan reputasi. Variabel respons krisis diukur melalui lima indikator, yaitu RK1 hingga RK5, yang merepresentasikan persepsi responden terhadap tindakan dan strategi krisis yang dilakukan oleh Universitas Padjadjaran setelah terjadinya peretasan. Variabel jenis krisis juga diukur melalui lima indikator, yaitu JK1 hingga JK5, yang menggambarkan karakteristik dan tingkat keseriusan krisis yang dipersepsikan oleh publik. Sementara itu, variabel reputasi diukur melalui lima indikator, yaitu R1 hingga R5, yang mencerminkan penilaian responden terhadap citra dan kepercayaan publik terhadap Universitas Padjadjaran.

Model struktural memperlihatkan adanya dua jalur hubungan, yaitu dari respons krisis ke reputasi dan dari jenis krisis ke reputasi. Nilai koefisien determinasi (R^2) pada variabel reputasi sebesar 0,555 menunjukkan bahwa sebesar 55,5 persen variasi reputasi Universitas Padjadjaran dapat dijelaskan oleh variabel respons krisis dan jenis krisis secara simultan, sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian.

Selain itu, nilai signifikansi pada setiap jalur hubungan dan indikator yang ditampilkan dalam model menunjukkan bahwa seluruh indikator dan hubungan struktural memiliki nilai p yang signifikan. Hal ini mengindikasikan bahwa indikator-indikator yang digunakan mampu merepresentasikan konstruk yang diukur dengan baik, serta hubungan antara respons krisis dan jenis krisis terhadap reputasi didukung secara empiris oleh data penelitian. Secara keseluruhan, model penelitian ini menggambarkan kerangka konseptual yang komprehensif untuk memahami bagaimana hubungan antara respons krisis dan jenis krisis dalam peretasan akun Instagram resmi @universitaspadjaran terhadap reputasi Universitas Padjadjaran.

SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara respons krisis dan jenis krisis dalam kasus peretasan akun Instagram resmi @universitaspadjaran terhadap reputasi Universitas Padjadjaran. Berdasarkan hasil analisis menggunakan pendekatan *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS), dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen, yaitu respons krisis dan jenis krisis, terbukti memiliki hubungan positif terhadap reputasi Universitas Padjadjaran.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa respons krisis memiliki pengaruh paling dominan terhadap reputasi universitas, dengan nilai koefisien jalur yang lebih besar dibandingkan jenis krisis. Temuan ini mengindikasikan bahwa respons krisis yang dilakukan Universitas Padjadjaran setelah terjadinya peretasan akun Instagram resmi @universitaspadjaran berperan penting menjaga reputasi institusi. Jenis krisis juga terbukti terdapat hubungan dengan reputasi Universitas. Jenis krisis peretasan akun resmi Instagram @universitaspadjaran yang dipersepsikan sebagai krisis dengan tingkat tanggung jawab institusi yang relatif rendah hingga sedang, tetap memiliki implikasi terhadap reputasi apabila tidak diikuti dengan respons krisis yang tepat.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa reputasi tidak hanya ditentukan oleh jenis krisis yang terjadi, tetapi lebih ditentukan oleh bagaimana institusi merespons krisis tersebut. Temuan ini memberikan kontribusi empiris terhadap kajian komunikasi krisis di lingkungan perguruan tinggi Indonesia serta menegaskan pentingnya respons krisis yang strategis dan terencana dalam menjaga reputasi institusi di ruang digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Chunxia, Z., Fei, W., & Wei, F. (2022). Exploring the Antecedents to the Reputation of Chinese Public Sector Organizations During COVID-19: An Extension of Situational Crisis Communication Theory. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.818939>
- Creswell, J., & Creswell, D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches Fifth Edition*.
- Dominic, E. D., Mahamed, M., Abdullah, Z., & Binti Hashim, N. (2022). A Quantitative Study on Sctt: Examining The Relationships Between Crisis Response Strategy, Crisis History, and Crisis Type on Organisational Reputation: Nigerian Perspective. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 12(10). <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v12-i10/10002>

- Grande, H. R., Pore, N. O., & Elesio, J. M. (n.d.). *The Impact of Social Media Hacking Incidents on School Reputation: An In-Depth Investigation of Crisis Response Strategies*. <https://doi.org/10.51584/IJRIAS>
- Hair, J. F. ., Hult, G. T. M. ., Ringle, C. M. ., & Sarstedt, Marko. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Sage.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. . SAGE Publications.
- Joshi, A., Kale, S., Chandel, S., & Pal, D. (2015). Likert Scale: Explored and Explained. *British Journal of Applied Science & Technology*, 7(4), 396–403. <https://doi.org/10.9734/bjast/2015/14975>
- Komunikasi, S., Maskapai, K., Di Indonesia, P., Analisis, S., Krisis, K., Air, A., Dan, A., Air, S., Krisis, M., Pesawat, K., Prespektif, M., Islam, K., Nur Fitri, A., Fitri,), 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 Prespektif Komunikasi Islam). In *Jurnal IMPRESI* (Vol. 1, Issue 2).
- Munadi, M., & Annur, F. (2021). *THE UTILIZATION OF SOCIAL MEDIA IN THE STATE ISLAMIC UNIVERSITIES IN INDONESIA* (Vol. 19, Issue 2).
- NapoleonCat. (2024). *Instagram users in Indonesia*. https://stats.napoleoncat.com/instagram-users-in-indonesia/2024/01/?utm_source=chatgpt.com
- Ridwan, H., Tri Susilawaty, F., & Rajab, M. (2024). PENERAPAN TEORI PENCILS DALAM MANAJEMEN KRISIS PERBANKAN: STUDI PADA BANK SULTRA. In *Jurnal Ilmu Komunikasi dan Media* (Vol. 2, Issue 1).