

ABSTRAK

Transformasi Telkom University menjadi National Campus menghadirkan tantangan baru, termasuk penolakan masyarakat yang khawatir terhadap eksklusivitas dan kualitas pendidikan. Selain itu, perubahan struktur organisasi, budaya, dan media membuat pengelolaan isu dan krisis menjadi lebih kompleks, terutama karena belum adanya prosedur standar yang jelas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kekuatan dan kelemahan Telkom University dalam merumuskan strategi pengelolaan isu dan krisis pasca transformasi. Pendekatan yang digunakan adalah studi kasus kualitatif dengan wawancara mendalam pada beberapa pihak kampus. Analisis dilakukan menggunakan metode SWOT serta matriks IFAS dan EFAS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya perbedaan strategi yang dilakukan oleh kampus Telkom University National Campus sebelum dan setelah penggabungan. Telkom University memiliki kekuatan seperti reputasi yang baik, sistem komunikasi internal yang kuat, dan divisi Public Relations & Analytics yang aktif. Namun, masih ada kelemahan berupa perbedaan prosedur krisis di tiap kampus cabang, kesenjangan SDM, dan hambatan koordinasi. Penelitian ini merekomendasikan penyusunan prosedur baku, dokumentasi krisis, dan penyatuan narasi kelembagaan untuk memperkuat pengelolaan isu dan krisis.

Kata Kunci: Analisis SWOT, Komunikasi Krisis, Manajemen Isu, Transformasi Institusi