



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB V

SIMPULAN & SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, peneliti dapat menarik kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah penelitian, yaitu :

Lion Air hanya menggunakan 5 *Image Repair Strategy* dalam membantu perusahaan ketika krisis jatuhnya Lion Air JT610 terjadi. Taktik *image repair strategy* pertama yang digunakan adalah *Simple Denial* sebanyak 6.6% dalam *press release* ke 5 Lion Air mengeluarkan pernyataan bahwa dengan pemberitaan yang berkembang mengenai status kepemilikan dari Lion Air *Group* yang dimiliki oleh asing. Lion Air menolak dengan menyatakan bahwa Lion Air *Group* dimiliki oleh 2 pemilik berkewarganegaraan Indonesia dan berdomisili di Jakarta. Kedua *Mortification* sebanyak 6.6% dalam *press release* ke 9 dan 10 dapat dilihat Lion Air menyampaikan bahwa mereka senantiasa menghaturkan doa dan berharap yang terbaik selama proses pencarian, hal ini menunjukkan bahwa adanya rasa simpati Lion Air pada korban dan keluarga korban. Ketiga adalah *Accident* sebanyak 12,12% dalam *press release* 1, 2, 3 dan 4 Lion Air mengatakan “*this incident*” yang berarti

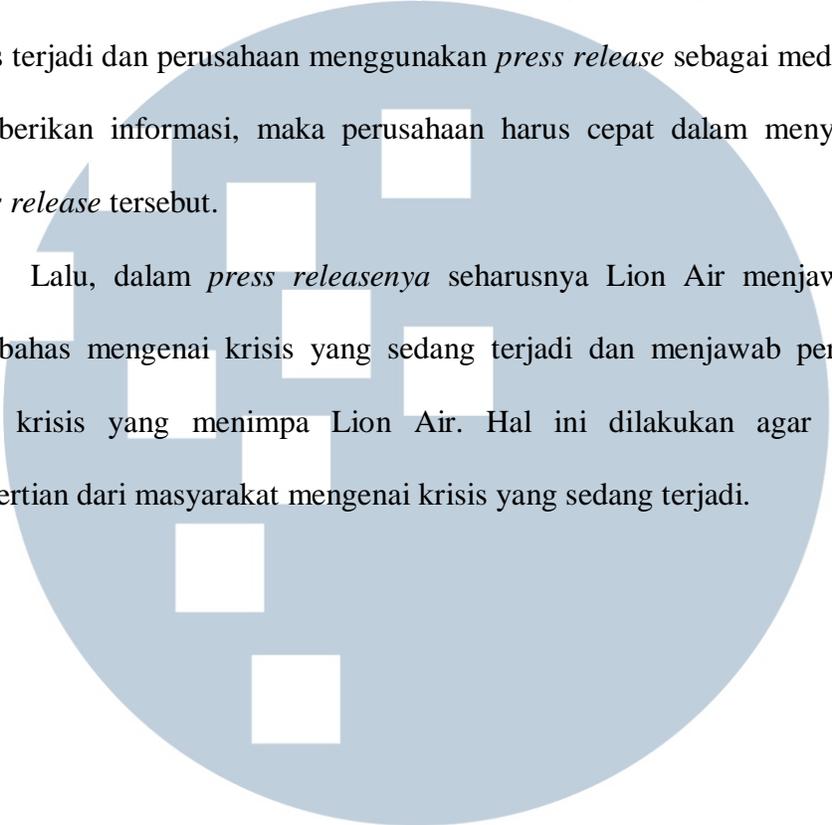
Lion Air ingin mengatakan bahwa kejadian ini adalah kecelakaan. Keempat *Compensation* sebanyak 30,3% dalam *press release* ke 3 terdapat kalimat keluarga korban yang sampai di Jakarta diberikan akomodasi di Hotel Ibis Cawang. Hal ini menunjukkan bahwa Lion Air bertanggung jawab dengan menyediakan akomodasi bagi keluarga korban. Kelima *Corrective Action* sebanyak 45,45% dalam *press release* ke 5 terdapat kalimat Lion Air membuka *crisis center* dan untuk informasi penumpang di nomor telepon(021)-80820002 Lion Air akan terus memberikan informasi terbaru berdasarkan perkembangan yang ada. Hal ini menunjukkan bahwa Lion Air melakukan tindakan yang benar ketika krisis terjadi. Selain ke 5 strategi tersebut, terdapat strategi *image repair* yang tidak digunakan yaitu adalah Shift Blame, Provocation, Defeasibility, Good Intention, Bolstering, Minimization, Differentiation, Transcendence dan Attack Accuser yang semuanya menghasilkan presentase 0% dari hasil penelitian dimana dapat diartikan bahwa strategi ini tidak digunakan oleh Lion Air.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan peneliti terhadap krisis jatuhnya Lion Air JT610. Peneliti ingin memberikan saran bahwa ketika krisis terjadi, khususnya yang parah seperti kasus yang menimpa Lion Air ini. Perusahaan harus melakukan strategi *image repair* dengan taktik *mortification*

terlebih dahulu untuk menunjukkan simpati dari perusahaan. ketika krisis terjadi dan perusahaan menggunakan *press release* sebagai media untuk memberikan informasi, maka perusahaan harus cepat dalam menyebarkan *press release* tersebut.

Lalu, dalam *press releasenya* seharusnya Lion Air menjawab dan membahas mengenai krisis yang sedang terjadi dan menjawab pertanyaan akan krisis yang menimpa Lion Air. Hal ini dilakukan agar terdapat pengertian dari masyarakat mengenai krisis yang sedang terjadi.

A large, light blue watermark logo of UMN is centered on the page. It consists of a circle containing a stylized 'U' shape with several white squares cut out of it.

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA