



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

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan data dan fakta yang berada di lapangan serta analisis yang telah dilakukan dengan teori sebagai panduan, Peneliti dapat mengambil kesimpulan. Penarikan kesimpulan mengacu pada tujuan dan fokus penelitian. Kasus kesalahan pelabelan obat Buvanest Spinal produksi PT Kalbe Farma membawa dampak yang cukup besar bagi perusahaan serta industri *healthcare*. Hal ini disebabkan Kalbe Farma yang merupakan *brand mature* dalam industri tersebut diduga belum secara maksimal mempraktikkan cara pembuatan obat yang baik (CPOB) sehingga menimbulkan potensi tertukarnya kemasan dengan isi obat bius tersebut.

Dalam menangani krisis ini, PT Kalbe Farma cenderung menggunakan strategi *denial response* guna mengurangi keterkaitannya terhadap kasus yang terjadi dan *rebuilding response* yang menunjukkan sikap siap bertanggung jawab bila terbukti melakukan kesalahan. Selama proses investigasi yang dipimpin oleh BPOM dan Kemenkes dilaksanakan, PT Kalbe Farma bersikap kooperatif dan mengedepankan sikap terbuka kepada media.

Krisis PT Kalbe Farma terjadi akibat terjadinya kesalahan proses produksi sehingga muncul potensi *mix up* antara label dan isi obat. Berdasarkan hasil investigasi yang dilakukan oleh BPOM, diduga PT Kalbe Farma belum secara maksimal menjalankan cara pembuatan obat yang baik

(CPOB). Munculnya pemberitaan negatif di media terkait kasus obat bius tersebut menurunkan reputasi PT Kalbe Farma sebagai salah satu perusahaan *healthcare* terkemuka di Indonesia.

Sikap manajemen PT Kalbe Farma ketika menghadapi situasi krisis dapat dikatakan aktif dan kooperatif, dilihat dari kesiapan *standard operating procedure* (SOP) yang berjalan serta kesiapan tim krisis yang bertugas dalam menangani krisis tersebut. Sikap aktif ditunjukkan dengan adanya inisiatif perusahaan melakukan *voluntary recall* serta *press conference* untuk memberikan penjelasan kepada media terkait kasus yang terjadi. Selain itu, PT Kalbe Farma bersikap kooperatif dalam proses investigasi yang dilakukan BPOM serta terbuka dalam memberikan informasi kepada media.

Strategi yang dijalankan PT Kalbe Farma dalam menyikapi situasi krisis tersebut dapat dikatakan cukup berhasil, hal ini didasarkan pada indikator terhentinya pemberitaan negatif di media dalam waktu relatif singkat, tidak adanya tuntutan serius dari pihak keluarga korban, nilai saham yang tidak mengalami penurunan drastis, serta tidak terpengaruhnya penjualan produk PT Kalbe Farma lainnya. Setelah terjadinya kasus tersebut, PT Kalbe Farma melakukan pengecekan kembali terhadap 26 jenis obat bius produksinya agar tidak mengalami kasus serupa. Hal ini merupakan upaya perusahaan dalam memperbaiki serta menjaga reputasinya di masa mendatang.

5.2. Saran

Adapun saran yang diberikan oleh Peneliti berupa saran akademis dan praktis.

5.2.1. Saran akademis

Saran akademis ditujukan untuk diadakannya penelitian lanjutan baik bersifat kualitatif maupun kuantitatif terhadap keefektifan strategi komunikasi krisis yang dilakukan PT Kalbe Farma secara lebih mendalam. Kajian lanjutan dapat dikembangkan secara lebih mendalam pada lingkup *recovery strategy*, pengaruh kasus kesalahan pelabelan obat tersebut terhadap investor, strategi komunikasi internal yang dilakukan oleh PT Kalbe Farma pada situasi krisis, atau pengaruh adanya relasi yang baik dengan media bagi perusahaan dalam krisis. Selain itu, penelitian juga dapat dilakukan dengan paradigma berbeda, misalnya paradigma kritis.

5.2.2. Saran Praktis

Sedangkan saran praktis yang diberikan oleh Peneliti difokuskan kepada masa setelah krisis. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, tidak terdapat tindakan khusus dari PT Kalbe Farma untuk membalikkan keadaan rawan dari krisis menjadi reputasi yang lebih baik lagi. Pada tahapan *recovery*, perusahaan dapat memanfaatkan situasi krisis yang berdampak negatif untuk dirubah menjadi persepsi positif dengan cara *story telling*.

Story telling yang dimaksudkan Peneliti adalah memanfaatkan fakta yang ditemukan dan menunjukkan sisi positif PT Kalbe Farma kepada masyarakat, misalnya ketika ada tindakan simpati dari perusahaan terhadap keluarga korban sehingga mempengaruhi emosi masyarakat secara positif. Hal ini dapat membawa reputasi positif bagi perusahaan.

The logo for UMN (Universitas Muhammadiyah Negeri) is displayed in a large, light blue, sans-serif font. It consists of the letters 'U', 'M', and 'N' stacked vertically.