



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, 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 DAN SARAN**

#### **5.1. Simpulan**

Berdasarkan data penelitian dan pembahasan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa PT Lion Air Group dalam menangani isu terkait awak kabin, pilot, dan penumpang yang terinfeksi COVID-19 adalah sebagai berikut.

- a. Penyusunan perencanaan program manajemen isu strategis yang dilakukan oleh PT Lion Air Group telah dilakukan secara sistematis, baik dari identifikasi isu di mana perusahaan melalui kegiatan *media monitoring* mendapatkan beberapa isu yang memberikan dampak terhadap reputasi perusahaan. Pada tahap analisis, PT Lion Air Group melihat adanya dampak ancaman kerusakan reputasi perusahaan walaupun tidak berat dan terjadinya perubahan perilaku masyarakat khususnya penumpang yang dipengaruhi oleh isu tersebut. Pada tahap pilihan strategi perubahan isu yang digunakan adalah *adaptive change strategy* melalui strategi proaktif terdiri dari *audience participation*, *alliance and coalition*, dan *publicity*.
- b. Pengimplementasian program manajemen isu strategis yang dilakukan oleh PT Lion Air Group terdiri dari empat kegiatan, yaitu Misi Kemanusiaan, disinfektan pesawat PT Lion Air Group,

*media relations*, dan kampanye keselamatan. Seluruh kegiatan dilakukan dengan baik dan hambatan yang ditemukan oleh perusahaan masih dapat dikendalikan dengan baik.

- c. Evaluasi tingkat keberhasilan program manajemen isu yang dilakukan oleh PT Lion Air Group tidak dilakukan secara sistematis karena perusahaan hanya melibatkan publik internal saja dan masih dalam jangka *short term*. Hasil wawancara terhadap penumpang maskapai PT Lion Air Group, 2 dari 3 penumpang mengatakan bahwa program manajemen isu strategis yang dilakukan oleh PT Lion Air Group dapat memperbaiki reputasi perusahaan dan ketika mereka ingin bepergian dengan menggunakan transportasi udara tidak melihat reputasi dari maskapai penerbangan tersebut. Selain itu, pemberitaan di media massa terkait program manajemen isu strategis yang dilakukan juga menunjukkan hal yang positif.

## **5.2. Saran**

### **5.2.1. Saran Akademis**

Setelah melihat hasil penelitian yang dilakukan, peneliti menemukan bahwa penelitian ini tidak melakukan pendekatan manajemen krisis terhadap perusahaan, karena bisa jadi terdapat perusahaan yang belum siap baik dari segi *cost* maupun operasional yang terdampak dari COVID-19. Selain itu, dalam mencari referensi terkait manajemen isu strategis dalam industri penerbangan yang

disebabkan oleh sebuah wabah atau *natural disaster* ini sangat minim, penelitian manajemen isu strategis lebih banyak mengangkat sebuah masalah yang disebabkan oleh *service* maupun *safety* penerbangan. Sehingga diharapkan penelitian yang dilakukan selanjutnya dapat mencakup pada ranah manajemen krisis serta manajemen isu yang disebabkan oleh suatu wabah atau *natural disaster*.

### **5.2.2. Saran Praktis**

Setelah melihat hasil penelitian yang dilakukan, peneliti menemukan bahwa manajemen isu strategis yang dilakukan oleh PT Lion Air Group memiliki kelemahan pada tahap identifikasi dan evaluasi hasil dengan penjelasan sebagai berikut.

- a. Pada tahap identifikasi isu PT Lion Air Group tidak membuat *stakeholder mapping* dengan jelas siapa yang terdampak dari isu terkait COVID-19. Sebaiknya PT Lion Air Group membuat *stakeholder mapping* dengan jelas supaya dapat tergambar menentukan cara dan membangun hubungan yang tepat sesuai dengan pemetaan *stakeholders* tersebut.
- b. Pada tahap evaluasi hasil tidak dilakukan secara sistematis karena PT Lion Air Group hanya melibatkan publik internal saja. Sebaiknya dalam melakukan kegiatan evaluasi PT Lion Air Group juga melibatkan publik eksternal, baik melalui penyebaran survey kepada

penumpang maupun bekerja sama dengan konsultan agar mendapat hasil evaluasi yang maksimal.