

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Mengacu pada hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dijabarkan di bab sebelumnya, peneliti menarik beberapa kesimpulan terkait penelitian yang dilakukan yaitu sebagai berikut.

1. PT Sriwijaya Air menggunakan strategi *image repair* dan hal ini diketahui melalui pernyataan-pernyataan pihaknya di portal berita. Strategi *image repair* yang digunakan oleh PT Sriwijaya Air dalam kasus kecelakaan pesawat SJ-182 pada Januari lalu di antaranya adalah *simple denial*, *accident*, *bolstering*, *compensation*, *corrective action*, *mortification*, *provide the information*, dan *praising others*. *Provide the information* dan *praising others* merupakan dua strategi *image repair* tambahan dari peneliti. Dalam implementasinya, strategi *bolstering* merupakan strategi yang paling sering dan paling menonjol.
2. PT Sriwijaya Air mengimplementasikan berbagai strategi *image repair* dengan menyangkal tuduhan terkait pemeliharaan pesawat, memberikan penjelasan terkait keterlambatan *boarding* dan pemindahan penumpang dari NAM Air, mendukung dan menjamin pemenuhan hak-hak korban, memberikan santunan berupa uang, fasilitas akomodasi, fasilitas

transportasi sampai semua korban diidentifikasi, berkoodinasi dengan Menteri Perhubungan dan KNKT untuk menjamin keselamatan operasional di kemudian hari, serta turut menghadiri pemakaman-pemakaman korban yang sudah diidentifikasi sebagai salah satu bentuk bela sungkawa pihaknya. Seluruh tindakan dilakukan untuk memperbaiki citra Sriwijaya Air yang rusak akibat tuduhan-tuduhan selama kasus berlangsung. Secara umum, implementasi strategi *image repair* yang dilakukan oleh PT Sriwijaya Air dinilai baik.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Akademis

Setelah menyelesaikan penelitian ini, saran akademis yang mungkin dapat dilakukan oleh peneliti selanjutnya adalah mencari tahu dari sisi aspek metodologi lain, dengan pendekatan kuantitatif, peneliti selanjutnya dapat meneliti efektivitas setiap strategi *image repair* yang digunakan oleh PT Sriwijaya Air, atau mencari tahu penanganan pasca-krisis PT Sriwijaya Air.

5.2.2 Saran Praktis

PT Sriwijaya Air seharusnya memperkuat strategi *mortification* dalam upaya memperbaiki citranya dengan menyampaikan permintaan maaf kepada pihak keluarga atas apa yang terjadi, terlepas apapun penyebab dari kecelakaan tersebut. Permintaan maaf tidak selalu

diartikan sebagai pengakuan kesalahan, tetapi juga merupakan bentuk simpati. Strategi *mortification* memiliki peran yang penting dalam memperbaiki citra akibat krisis kecelakaan pesawat. Terlepas dari strategi *image repair* yang digunakan Sriwijaya Air, melalui penelitian ini, peneliti juga melihat bahwa dari banyaknya berita mengenai kecelakaan pesawat SJ-182, hanya sedikit berita yang mengandung pernyataan dari pihak PT Sriwijaya Air. Peneliti menyarankan PT Sriwijaya Air untuk lebih aktif memberikan pernyataan dan informasi ketika krisis terjadi. PT Sriwijaya Air juga seharusnya memanfaatkan media *online* dengan maksimal untuk penyebaran informasi terkait berita terkini.