

BAB V

SIMPULAN

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) Atribusi tanggung jawab krisis Kementerian Hukum dan HAM berada pada level yang paling tinggi yaitu atribusi yang kuat (*strong attributions of crisis responsibility*). Hal tersebut disebabkan oleh *crisis type* dari krisis tersebut adalah *intentional cluster* dan secara *crisis history* kejadian kebakaran lapas yang disebabkan oleh korsleting listrik ternyata bukan hanya terjadi kali ini, karena kejadian tersebut bahkan juga pernah terjadi di lapas yang sama yaitu Lapas Kelas I Tangerang pada tanggal 16 Juli 2014, Lapas Kelas IIA Biaro Bukittinggi pada tanggal 21 Januari 2017 dan Lapas Kelas IIB Meulaboh pada tanggal 24 Juni 2019. Sejarah krisis yang sama menunjukkan bahwa Kementerian Hukum dan HAM memiliki masalah berkelanjutan yang perlu ditangani, serta adanya sejarah krisis dengan kasus yang sama dapat meningkatkan atribusi krisis.

Salah satu bagian dalam *Situational Crisis Communication Theory* yang berpengaruh terhadap atribusi krisis suatu organisasi adalah *Prior Relational Reputation*. Penelitian ini tidak dapat menilai *prior relational reputation* dari Kementerian Hukum dan HAM karena tidak terdapat data yang mendukung dan data yang mendukung haruslah data kuantitatif yang didasarkan pada *Organizational Reputation Scale* yang diperkenalkan oleh William Timothy Coombs itu sendiri.

- 2) Strategi respon krisis yang paling banyak digunakan oleh Kementerian Hukum dan HAM adalah *justification* dan *excuse* yang tergolong ke dalam klaster *diminish strategies* serta *ingratiation* yang tergolong ke dalam

klaster *bolstering strategies*. Adapun strategi lainnya yang digunakan oleh Kementerian Hukum dan HAM adalah *compensation* dan *apology* yang tergolong ke dalam klaster *rebuild*, serta *reminder* yang tergolong ke dalam klaster *bolstering*. Baik *justification* dan *ingratiation* sama-sama digunakan sebanyak empat kali, *excuse* sebanyak tiga kali, dan *apology*, *compensation*, serta *reminder* hanya digunakan sebanyak satu kali.

- 3) Strategi respon krisis yang digunakan oleh Kementerian Hukum dan HAM kurang sesuai dengan rekomendasi strategi respon krisis. Kementerian Hukum dan HAM lebih banyak menggunakan strategi *diminish* yang terdiri dari *justification* dan *excuse*, padahal untuk krisis dengan tingkat atribusi yang tinggi, Kementerian Hukum dan HAM sebaiknya lebih banyak menggunakan *rebuild strategies* yang terdiri dari *compensation* dan *apology*. Keputusan Kementerian Hukum dan HAM untuk menggunakan strategi *bolstering* dinilai baik karena strategi tersebut merupakan suplemen bagi strategi lainnya. Keputusan Kementerian Hukum dan HAM untuk tidak menggunakan *deny strategies* juga merupakan strategi yang tepat karena krisis yang terjadi merupakan peristiwa yang sebenarnya, bukan rumor, jadi tidak perlu disangkal kebenarannya, selain itu, keputusan untuk tidak menggunakan strategi *victimage* juga merupakan keputusan yang tepat, karena tipe krisis Kebakaran Lapas Kelas I Tangerang adalah *Intentional Crisis*.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Akademis

Karena penelitian ini fokus untuk mengetahui atribusi tanggung jawab krisis dan strategi respon krisis Kementerian Hukum dan HAM serta kesesuaian antara strategi respon krisis yang diterapkan dan rekomendasi strategi respon krisis yang ada pada *Situational Crisis Communication Theory*, penelitian ini tidak meneliti bagian *prior relational reputation*, *organizational reputation*, *emotions*, serta *behavioral intentions*. Selain karena bagian-bagian tersebut

tidak sesuai dengan tujuan penelitian, kurang atau bahkan tidak adanya data menyebabkan penelitian ini tidak meneliti bagian-bagian tersebut.

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat membahas krisis Kebakaran Lapas Kelas I dari sisi atau dari bagian-bagian tersebut. Bagian *prior relational reputations* serta *organizational reputations* dapat diteliti secara kuantitatif menggunakan *Organizational Reputation Scale* yang diperkenalkan oleh William Timothy Coombs, dan *emotions* serta *behavioral intentions* dapat diteliti secara kualitatif dengan metode studi kasus dan teknik pengumpulan data wawancara agar peneliti bisa mendapatkan pemahaman yang komprehensif dari pernyataan langsung keluarga korban Lapas Kelas I Tangerang maupun warga binaan yang selamat dari kejadian.

5.2.2 Saran Praktis

Untuk kasus serupa yang mungkin bisa saja dapat kembali terjadi kedepannya, Kementerian Hukum dan HAM diharapkan dapat selalu mengedepankan gaya *Crisis Response Strategies Rebuild* (membangun kembali) terutama pada variabel *compensation* (memberikan santunan atau ganti rugi) serta *apology* (meminta maaf). Kedua hal tersebut dapat dipersepsikan positif oleh *stakeholders* sebagai bentuk tanggung jawab dari organisasi kepada *stakeholders*. Membangun kembali yang dimaksud adalah membangun kembali reputasi organisasi yang terancam akibat tingkatan *crisis responsibility* yang tinggi (Coombs, 2013).

Selain gaya *Crisis Response Strategies Rebuild* (membangun kembali), Kementerian Hukum dan HAM juga dapat mengedepankan gaya *Crisis Response Strategies Diminish* (mengurangi) terutama pada variabel *Justification* (memberikan penjelasan yang logis). Strategi tersebut memiliki premis bahwa organisasi perlu untuk mengurangi atribusi *crisis responsibility* yang dimiliki oleh *stakeholders* terhadap organisasi agar reputasi organisasi tidak terlalu terancam ke arah yang buruk (Coombs, 2013).

Kementerian Hukum dan HAM juga dapat menggunakan gaya *Crisis Response Strategies Bolstering* (memperkuat), misalnya dengan *Ingratiation*

(memuji *stakeholders*), *Reminder* (mengingatkan *stakeholders* akan hal baik yang pernah dilakukan oleh organisasi), maupun *Victimage* (menekankan bahwa organisasi juga merupakan korban dari krisis yang terjadi), namun ada baiknya strategi-strategi tersebut digunakan bersamaan dengan gaya *Crisis Response Strategies* yang lain (artinya organisasi tidak semata-mata menggunakan gaya *Crisis Response Strategies Bolstering* karena jika hal tersebut dilakukan, organisasi akan dipandang sedang menghindari dari krisis yang terjadi (Coombs, 2013).



UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA