



# 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 DAN SARAN

## 5.1 Simpulan

Berdasarkan analisis dan intrepretasi data dari hasil wawancara dan data sekunder yang peneliti dapatkan dalam penelitian, peneliti membuat beberapa kesimpulan sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian. Kesimpulan-kesimpulan yang diperoleh melalui penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1. Berdasarkan tahapan-tahapan teori yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini, PT Angkasa Pura dalam mengelola manajemen krisis *Public Relations* dalam tahapannya secara garis besar sudah melaksanakan konsep-konsep mengelola krisis menurut W. Timothy Coombs yakni: *pre crisis, crisis event,* dan *post-crisis.* Namun, peneliti melihat proses identifikasi masalah yang dilakukan oleh PT Angkasa Pura II (Persero) belum sepenuhnya lengkap, serta menghasilkan sesuatu strategi komunikasi yang efektif untuk digunakan di masa krisis. Hal ini ditandai dengan strategi respon yang dikeluarkan belum sesuai dengan harapan perusahaan jika dibuktikan melalui teori dan dibandingkan dengan hasil wawancara. Dengan mengidentifikasi tidak secara luas akan memberi dampak pada penentuan strategi, *standby statement* yang dibuat oleh perusahaan, dan *crisis response strategy* yang digunakan.
- 2. Peneliti melihat PT Angkasa Pura II (Persero) dalam mengelola krisis di tahapan pencegahan belum menemukan strategi pencegahan yang dapat

menyelesaikan masalah atau dapat mencegah perusahaan dari krisis. Peneliti juga melihat PR belum bekerja cepat untuk memahami perubahan dan perkembangan, hal ini ditunjukkan dengan belum adanya social media yang dikelola oleh divisi PR sedangkan menurut Jane Jordan-Meier dalam buku 'The Four Stages of Highly Effective Crisis Management' (h. 23, 2011) 'Social media tools are shaping how crises are communicated, and social media tools are shaping the way the media report news. The New and accessible communication platform and technologies, such as blogs, formats, have had a dramatic effect on the collection and dissemination of news, particularly in a crisis." Dalam hal ini penulis meyakini berdasarkan pernyataan tersebut langkah-langkah mengelola krisis perusahaan perlu memanfaatkan secara maksimal keguanaan dari social *media*. Selain itu sosial media akan membantu perusahaan untuk bekerja lebih efektif karena melalui sosial media perusahaan dapat mengamati trends, mencari data with minimum cost, effective result, dan sosial media sangat membantu perusahaan untuk membentuk berita apa yang ingin disampaikan karena dewasa ini publik akan memaksimalkan kegunaan dari internet sebagai sumber utama mencari berita terkini.

3. Peneliti memiliki keterbatasan penelitian dalam mengolah data dan menganalisis data, namun sejauh peneliti melakukan penelitian ini, peneliti belum menemukan program khusus berkelanjutan yang dijalankan oleh PR PT Angkasa Pura II (Persero) untuk kebutuhan perubahan

presepsi atau *stereotype* terhadap ketidakpercayaan publik terhadap Bandara Soekarno Hatta.

## 5.2 Saran

### 5.2.1 Saran Akademis

Penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan. Kekurangan yang dimiliki peneliti baik dari segi konsep yang digunakan untuk menganalisis dan memberikan penggambaran terhadap manajemen krisis *Public Relations* di PT. Angkasa Pura II (Persero) yang merupakan salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia maupun dari segi kemampuan peneliti dalam menganalisis hasil penelitian.

Berdasarkan kekurangan dan keterbatasan penelitian ini. Peneliti merekomendasikan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian analisis isi terhadap pesan utama apa yang disampaikan oleh perusahaan yang sedang mengalami krisis melalui media massa untuk mengelola komunikasi krisis dan membandingkan dengan hasil survei lapangan bagaimana pesan utama tersebut tercermin di hadapan publik. peneliti menyarankan kepada peneliti selanjutnya untuk menggunakan dua pendekatan secara langsung pada penelitiannya yakni pendekatan kualitatif dan kuantitatif untuk mendapatkan hasil yang lebih relevan.

#### 5.2.2 Saran Praktis

peneliti berharap penelitian ini dapat dijadikan masukan untuk divisi *Public Relations* dalam manajemen krisis *Public Relations* untuk mengelola krisis *Public Relations* secara tuntas, dimulai dari mengidentifikasi krisis lebih mendalam dengan mempertimbangkan dampak berkelanjutan baik terhadap pemangku kepentingan maupun terhadap industri-industri bisnis yang saling memberikan dampak secara langsung ataupun secara tidak langsung dalam proses berlangsungnya perusahaan sebagai entitas bisnis.

Peneliti ingin menyampaikan saran kepada perusahaan untuk membuat program manajemen krisis terkait citra dan reputasi Bandara-Soekarno-Hatta melalui cara-cara yang lebih proaktif, persuasive, edukatif, dan kreatif melalui program-program PR. Sebagai contohnya, peneliti ingin menyampaikan saran ini berdasarkan hasil wawancara dan diskusi peneliti dengan informan ahli yakni Bapak Firsan Nova. Dimungkinkan PT Angkasa Pura II (Persero) untuk membuat program bertemakan "visit my airport" dengan mengundang anak-anak sekolah dasar dan memberikan edukasi mengenai airport dengan segala aktivitas pekerjaanya para pengelola bandara untuk memperbaiki citra pekerjaan yang sempat tercoreng akibat krisis ini dan memberikan berbagai pengetahuan yang inspiratif namun menyenangkan kepada generasi muda serta menanamkan pengertian bahwa Bandara Soekarno-Hatta dengan

dikelola oleh PT Angkasa pura selalu berupaya menjadi perusahaan yang baik.

Peneliti juga ingin menyarankan divisi *Public Relations* untuk melakukan evaluasi dalam setiap pengelolaan manajemen krisis *Public Relations* guna mempermudah perusahaan untuk melihat efektivitas strategi komunikasi yang diimplementasikan dalam mengelola krisis sehingga dapat menjadi pembelajaran untuk proses perbaikan di masa akan datang.

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti serta memberikan masukan kepada perusahaan yakni PT. Angkasa Pura II (Persero) untuk mulai memperdayakan keguaan dari media sosial sebagai alat yang efektif untuk mengelola krisis.

Sebagai penutup, sebagai salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara yang terbesar di Indonesia, peneliti berharap PT. Angkasa Pura II (Persero) di masa akan datang dapat memiliki kemajuan dengan turut serta memiliki tim *social media strategist* untuk mendukung kemajuan perusahaan terutama memperbaiki citra dan reputasi baik di hadapan publik Indonesia maupun di hadapan publik internasional.

## FORMULIR KONSULTASI SKRIPSI



Semester

: VIII

Nama Mahasiswa

: EKA DESY FAUZI

NIM

: 12140110248

Nama Dosen Pembimbing

: Yudhie Setionum, M. Si.

Tanggal Konsultasi	Agenda/Pokok Bahasan	Saran Perbaikan	Paraf Dosen Pembimbing
13/10/15	Bah I, I, lembahosan	alternatif pembohusun	N
7/11/15	Diskus alternatif penelition	lebih FORUS ke suotu mosulah	
3/3/16	Bab 1, 1, 1), Pembahasan	guidonce wawoncos a	NP
12/4/16	Bab I, II (evisi	lanjut bah iğ	AD
17/5/16	Bah IV dan hasil wowarcorg	elaborate husil lebih dalam	AD
19/5/11	bab ij & bab j	tasil bab V (esvaikon dgn temuan	A.
24/5/16	bab 5 revisi	bab 5 harus menjawah Penelitian	
26/5/16	Abstrak	revisi tabel majukan yakurang	At .

Catatan : Form ini wajib dibawa pada saat konsultasi & dilampirkan di dalam skripsi

26 Mei 2016 angerang, .....

Dosen Pembimbing