

BAB V

SIMPULAN

5.1 Simpulan

Bumame Farmasi sudah cukup baik dalam menangani krisis yang terjadi, hal tersebut kemungkinan dalam kurang sigapnya pelayanan yang diberikan secara langsung kepada *customernya*, sehingga harus ada beberapa pegawai yang ikut turun tangan. Kesalahan yang terjadi akibat kelalaiannya menjadi krisis yang dihadapi oleh Bumame Farmasi sehingga telah merugikan Bumame sebagai instansi kesehatan yang memiliki banyak cabang di Indonesia, mengambil tanggung jawab, terbuka dan tidak menutupi kesalahannya. Dalam tahapan komunikasi krisis, *Image Repair Theory* (IRT), dan strategi respon krisis. Bumame mampu mengembalikan reputasinya kembali secara perlahan dengan membenarkan klarifikasi yang berisikan Bumame membenarkan adanya kesalahan tersebut, meminta maaf kepada *customer*, dan berusaha untuk kembali memperbaiki dan memperketat SOP pada pegawainya agar kejadian serupa tidak terulang kembali.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Akademis

Dari penelitian yang telah dilakukan, diharapkan dapat dijadikan referensi yang bermanfaat bagi penelitian-penelitian lain yang memiliki konten serupa tentang komunikasi krisis di media sosial. Penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, diharapkan peneliti lain akan melihat lebih luas untuk mengetahui komunikasi krisis yang dialami oleh perusahaan lain dan bagaimana cara pencegahannya terutama melalui media sosial.

5.2.2 Saran Praktis

Saran yang diberikan untuk Bumame kedepannya adalah dalam penanganan krisis harus dilakukan dengan tindakan yang cepat, jika sebuah krisis sudah menjadi viral di sebuah media maka harus segera dilakukan tindakan penanggulangan, jika viral tersebut muncul di media sosial, maka segera berikan penjelasan di media tempat kejadian viral tersebut muncul.

