

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian Strategi Respon Krisis Lembaga Penyiaran Publik (Studi Kasus Pemilihan Dewas Radio Republik Indonesia Periode 2021-2026), berikut ini kesimpulan yang dapat diambil :

1. Proses seleksi dan pemilihan Dewas LPP RRI berpotensi memunculkan serangan terhadap reputasi lembaga karena adanya peningkatan perhatian publik terhadap kinerja LPP. Proses inipun dapat memunculkan ketegangan dan ketidakharmonisan di pucuk pimpinan yaitu antara organ Dewas dan Direksi.
2. Dalam merespon serangan terhadap figur Dirut dan lembaga, Dirut memutuskan untuk tidak melakukan respon terhadap narasi negatif yang muncul di publik, karena meyakini motif serangan adalah tidak benar. Pertimbangan lainnya adalah, adanya kekhawatiran jika respon yang diberikan berpotensi memicu serangan baru karena posisi Dirut yang sedang mengikuti proses seleksi dan pemilihan Dewas. Respon diam ini tidak diakomodir dalam image repair theory yang menyarankan organisasi untuk melakukan respon jika mengalami serangan terhadap reputasi.
3. Strategi respon krisis yang dijalankan oleh Dewas LPP RRI untuk meredam krisis tergolong strategi bolstering dan *corrective action*. Strategi ini termasuk yang paling sukses dalam mengatasi krisis karena mengkomunikasikan perubahan dalam bentuk janji untuk memperbaiki keadaan, dan membuat perubahan agar tidak terulang kembali (W. L. Benoit, 2015).

4. Baik Dirut maupun Dewas melakukan strategi diam pada saat terjadinya krisis meskipun dengan kategori yang berbeda. Strategi diam yang dijalankan Dirut tergolong *avoiding silence*. Sedangkan strategi diam yang dijalankan oleh Dewas tergolong *delaying silence*.
5. Ketika LPP RRI sebagai pihak tertuduh melakukan strategi diam. Strategi respon dari pihak ketiga yang juga stakeholder LPP RRI menjadi cukup dominan dalam kasus ini. Hal ini didukung oleh kredibilitas pihak ketiga yaitu Pemerintah dan DPR yang memiliki otoritas untuk membenahi permasalahan yang terjadi.

## 5.2. Implikasi Teoritis Penelitian

Ada beberapa persamaan dan perbedaan yang ditemukan pada penelitian ini jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu khususnya dalam penggunaan strategi respon krisis, *third party image respon* dan penerapan *strategic silence*. Dari penelitian terdahulu terkait strategi respon krisis, *United Airlines* yang kedatangan memindahkan paksa penumpang dan berujung pada penurunan reputasi dan anjloknya harga saham, akhirnya dapat mengatasi krisis setelah pihak maskapai menggunakan strategi *mortification* dan *corrective action* dalam mengatasi krisis (W. Benoit, 2018). Begitu pula pada penelitian kasus *Festival De Canes*, Kegagalan Direktur Artistik Thierry Fremaux mengatasi protes yang terjadi disebabkan oleh penerapan strategi *Denial* dan *Reducing offensiveness* yang tidak efektif meredam krisis dan menekankan perlunya diterapkan strategi *mortification* dan *corrective action*. (Lauzen, 2016). Dalam sebuah penelitian terdahulu tentang penanganan krisis di 110 perusahaan, Strategi *Corrective action* merupakan strategi yang paling sukses dalam menangani krisis (Arendt dkk., 2017).

Ada kesamaan konseptual dalam penelitian ini yaitu penggunaan strategi *Corrective Action* untuk meredam krisis yang dilakukan oleh Dewas berupa janji untuk melakukan perbaikan dengan meminta Dirut melakukan investigasi dan

evaluasi. Selain *Corrective Action*, LPP RRI melalui Dewas juga melakukan strategi *Reducing Offensiveness* dengan menerapkan taktik bolstering dengan mengingatkan publik bahwa RRI mempunyai standar kerja yang baik dengan menerapkan kode etik Pers dan P3SPS (Pedoman Perilaku Penyiaran dan Standar Program Siaran). Strategi *Reducing Offensiveness* juga dipandang efektif untuk mengatasi krisis yang disebabkan oleh kerusakan produk, seperti pada penelitian terdahulu pada PT. HM Sampoerna (Ramzy Hasibuan & Irwansyah, 2020).

Penelitian terdahulu ini juga memandang strategi *Reducing Offensiveness* akan efektif jika dilakukan oleh pihak ketiga yang lebih netral. Pada penelitian ini, secara khusus peneliti juga mengamati adanya pihak ketiga yang berperan dalam melakukan respon krisis yaitu Komisi 1 DPR. Strategi *Reducing Offensiveness* dijalankan oleh DPR pada saat pra krisis terkait lahan Cimanggis dengan taktik *compensation* yaitu pemberian tambahan anggaran. DPR juga melakukan strategi *Corrective Action* pada saat fit and proper test dengan membeberkan hasil penyelidikan BNPT yang menyatakan bahwa Dirut tidak ada kaitannya dengan organisasi terlarang. *Third Party Image Respon* pada penelitian ini menurut peneliti tergolong cukup dominan dalam mengatasi krisis, hal ini didukung oleh Komisi 1 DPR yang membidangi penyiaran memiliki kekuatan politik untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi LPP RRI pada masa seleksi dan pemilihan anggota Dewas periode 2021-2026.

Pada penelitian terdahulu, strategi diam dijalankan oleh Volkswagen dalam merespon krisis Dieseltgate (Stieglitz dkk., 2018). Lebih lanjut strategi diam, sering ditemukan dilakukan oleh perusahaan-perusahaan di Asia, dengan tidak melakukan komunikasi sama sekali atau tidak memberikan komentar kepada media. Dalam budaya Cina, diam telah menjadi salah satu ciri khas dari pendekatan manajemen krisis (Pang, 2013b) yang bertujuan untuk menghindari lebih banyak kritik atau investigasi yang dapat menggali lebih banyak masalah bagi organisasi. Pada penelitian ini, strategi diam juga dijalankan oleh Dirut untuk menghindari lebih

banyak kritik dan berusaha memisahkan organisasi dari isu yang muncul (*Avoiding Silence*) dan Dewas yang melakukan *Delaying Silence* agar dapat memperbaiki masalah dengan mengumpulkan informasi utama.

### **5.3. Keterbatasan Penelitian**

Pada penelitian ini penulis berfokus mengulas strategi respons krisis yang dijalankan oleh RRI dan pihak ketiga selama masa seleksi dan pemilihan Dewas RRI periode 2021-2026 yang berlangsung pada tahun 2021 dengan menggunakan *Image Repair Theory*. Selain itu, peneliti juga akan mengulas tentang strategi diam yang dijalankan RRI pada masa itu.

Peneliti mempunyai banyak keterbatasan dalam melakukan penelitian. Penelitian hanya dilakukan pada LPP RRI dengan data-data yang berhasil dihimpun, peneliti tidak terlibat pada saat respon komunikasi krisis sedang dilakukan sehingga peneliti berfokus pada hasil akhir dari data-data yang didapat. Peneliti berharap pada penelitian selanjutnya dapat pula dilakukan pada saat komunikasi krisis sedang dilakukan sehingga hasil penelitian dapat lebih lengkap

### **5.4. Saran**

#### **5.4.1. Saran Akademis**

Penelitian lanjutan mengenai komunikasi krisis di perusahaan berlokasi di Indonesia atau Asia dapat mempertimbangkan aspek *strategic silence* yang tidak terdapat di dalam strategi respon *Image Repair Theory* maupun *Situational Crisis Communication Theory*. Bagaimana peranan *strategic silence* bagi organisasi untuk mempersiapkan respon krisis yang tepat. Penelitian lanjutan mengenai strategi respon yang dilakukan lembaga penyiaran publik dapat pula dilanjutkan dengan meneliti studi kasus krisis pada lembaga sejenis di Indonesia yaitu TVRI.

Peneliti juga dapat mengembangkan kedalaman penelitian dengan mengembangkan wawancara ke pihak ketiga yang menjadi rekan kerja LPP yaitu pihak Komisi 1 DPR dan Kementerian Kominfo.

#### **5.4.2 Saran Praktis**

LPP RRI sebaiknya memiliki bagian untuk melakukan komunikasi krisis dan menjalankan strategi respon ketika ada ancaman krisis. Lembaga Penyiaran Publik harus mewaspadaai potensi krisis yang terjadi. Seperti dalam pergantian manajemen yaitu pergantian Dewan Pengawas dan Direksi yang rutin setiap lima tahun sekali ataupun pergantian manajemen dalam situasi luar biasa. Potensi krisis ini pada masa ini dapat muncul karena proses pergantian pejabat publik di Lembaga Penyiaran Publik melalui serangkaian proses politik sehingga berbagai pihak di luar organisasi dapat saja memiliki kepentingan dan publik akan mengawasi setiap tahapan dan dinamikanya.

