

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Dari pernyataan yang didapatkan dari portal berita Kompas.com, Detik.com, dan cnnindonesia.com dapat disimpulkan dalam tahapan krisis yaitu *Acute Stage*, *Chronic Stage*, dan *Resolution Stage*. Melihat dari tahapan krisis, Tahap *Acute Stage*, tahap terjadinya isu yang sudah tersebar luas. Hal ini, HolyWings menggunakan strategi respon *good intention* dan *mortification*, menunjukkan HolyWings memiliki niat baik dan keseriusan untuk menangani permasalahan ini dengan adanya permintaan maaf kepada masyarakat seperti, *post* di akun *Instagram* akun resmi HolyWings dengan ini permintaan maaf dengan menjelaskan permasalahan tersebut dan mengunjungi Kiai Cholik Nafis untuk meminta maaf atas tindakan dilakukan oleh HolyWings yang menyinggung umat muslim, dengan bertujuan untuk diterima kesalahannya oleh umat islam dan mendapatkan simpati oleh masyarakat. Pada tahap *chronic stage*, fase HolyWings mengetahui permasalahan yang terjadi, sehingga strategi respon yang digunakan adalah *good intentions* dan *transcendence*, melihat bahwa HolyWings mengangkat topik mengenai 3.000 karyawan dengan tujuan untuk mencari solusi untuk karyawan yang terdampak berhenti bekerja bisa bekerja kembali. Hal ini, HolyWings mengangkat topik ini agar mendapatkan simpati public. Sebab itu, HolyWings memiliki niat baik untuk memikirkan hal yang penting yaitu karyawan yang terdampak mengenai promosi ini, padahal oknum yang terlibat mengenai promosi ini sudah di proses hukum. Untuk tahap *resolution stage*, tahap ini pemulihan. Strategi respon yang digunakan untuk tahap ini ada *Relabeling*. Kondisi ini menjelaskan mengenai perubahan nama dari HolyWings, untuk mengurangi jejak sebelumnya untuk menghilangkan permasalahan sebelumnya. Hal ini, beberapa gerai HolyWings mengganti nama contohnya yaitu, Gold Dragon Bar, W Super Club, dan Atlas Beach Fest.

#### 5.2 Saran

##### 5.2.1 Saran Akademis

Setelah dilakukan penelitian, peneliti melihat beberapa masukan dari sisi akademis untuk diberikan kepada penelitian kedepannya adalah melihat dari elemen lain seperti aspek metodologi lain berupa pendidikan seperti kuantitatif, agar peneliti bisa melihat dari efektivitas setiap strategi *image repair*, *reactive*

*strategies* dan strategi lain yang dipakai sama HolyWings untuk menyelesaikan krisis yang terjadi.

### 5.2.2 Saran Praktis

HolyWings seharusnya mengutamakan strategi *good intentions* dan *mortification* dalam mempertahankan citra, karena adanya *miscommunication* di dalam tim HolyWings. Hal tersebut, permintaan maaf bukan sekedar mengakui kesalahannya, tetapi untuk mendapatkan simpati dari masyarakat dan memiliki niat baik untuk menanggung jawab terkait kasus ini bisa mempertahankan citra HolyWings. Dari hasil penelitian ini, peneliti bisa menyimpulkan bahwa dari berbagai berita yang membahas mengenai promosi minuman alkohol berunsur SARA dengan nama Muhammad dan maria, hanya beberapa berita yang berisi pernyataan dari pihak HolyWings. Untuk itu, Peneliti menyarankan untuk pihak HolyWings lebih terbuka memberikan dan membalas pernyataan berupa kabar mengenai pihak HolyWings saat terkena krisis.

