

## **BAB V**

### **KESIMPULAN & SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka peneliti menarik beberapa kesimpulan dari hasil penelitian sebagai berikut:

1. Fase *pre crisis* merupakan fase yang penting untuk dapat dipersiapkan oleh setiap perusahaan maupun organisasi untuk dapat meminimalisir maupun mencegah suatu krisis di masa yang akan mendatang sehingga perusahaan ataupun organisasi dapat mempersiapkan segala cara agar krisis tidak terjadi. Dalam hal ini Indosiar tidak memiliki atau menyiapkan mitigasi ataupun fase *pre crisis* untuk menghadapi dampak krisis akibat terjadinya Tragedi Kanjuruhan.
2. Pada fase *crisis response* langkah paling awal yang dilakukan oleh Indosiar adalah melakukan meeting internal untuk membahas langkah yang harus mereka ambil kedepannya sesaat setelah tragedi tersebut terjadi. Indosiar memanfaatkan media sosial sebagai cara mereka untuk dapat mengimplementasikan strategi manajemen krisis yang telah mereka susun, Indosiar berusaha untuk dapat mengelola ataupun menangani krisis yang sedang terjadi dengan cara secara terus menerus berkomunikasi dengan pihak luar seperti memberikan konfirmasi dan klarifikasi atas keterlibatan Indosiar dalam Tragedi Kanjuruhan tersebut. Di samping itu Indosiar turut memberikan pembatasan maupun menonaktifkan pada kolom komentar yang bertujuan untuk meminimalisir adanya penggiringan opini publik ke arah yang lebih negatif.
3. Pada fase *post crisis* Indosiar berusaha untuk dapat mendapatkan kembali hati dan kepercayaan publik dengan memanfaatkan media sosial untuk dapat meluruskan segala bentuk informasi yang sifatnya masih simpang siur di masyarakat.
4. Pemanfaatan media sosial sebagai bentuk implementasi strategi manajemen krisis di era yang serba digital saat ini menjadi sebuah hal yang sangat penting, hal ini didasari oleh sifat media sosial yang dapat menyampaikan

segala bentuk informasi dengan sangat cepat dan kepada banyak *audience* tanpa adanya hambatan ruang dan waktu.

5. Indosiar menerapkan dua strategi manajemen krisis menurut Coombs yaitu strategi *denial* dan *bolstering*. Pemanfaatan media sosial untuk menyebarkan konten yang bersifat berita yang berisi jalannya proses hukum dan pernyataan petinggi Indosiar menjadi salah satu bentuk strategi manajemen krisis Indosiar untuk dapat menyangkal segala isu negatif mengenai keterlibatan Indosiar atas terjadinya Tragedi Kanjuruhan menjadi bentuk penerapan strategi denial yang dilakukan oleh Indosiar. Pembuatan dan pendistribusian konten yang menggunakan warna hitam putih menjadi bentuk implementasi Indosiar dalam mendapatkan kembali hati dan kepercayaan publik yang saat itu telah hancur dikarenakan adanya isu negatif mengenai Indosiar menjadi bentuk implementasi dari strategi *bolstering* Indosiar dalam mengambil kembali hati dan kepercayaan publik.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan pada penelitian yang telah dilakukan mengenai strategi manajemen krisis Indosiar dalam menangani dampak krisis Tragedi Kanjuruhan melalui pemanfaatan social media, peneliti memberikan beberapa saran yang sekiranya dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak lainnya:

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat membahas lebih mendalam dan lebih meluas mengenai pemanfaatan media sosial sebagai bentuk implementasi strategi manajemen krisis yang dilakukan oleh industri media khususnya setelah krisis tersebut mulai mereda atau sesudah krisis terjadi.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian secara lebih mendalam mengenai pemanfaatan media sosial sebagai bentuk implementasi strategi manajemen krisis untuk meningkatkan perhatian terhadap isu yang sedang terjadi, dan meningkatkan perhatian kepada industri media lain mengenai pentingnya media sosial dalam pengimplementasian strategi manajemen krisis saat terjadi sebuah krisis.

3. Bagi praktisi, penguasaan bidang dan partisipasi para praktisi dalam pengimplementasian strategi manajemen krisis sangatlah penting untuk menjamin keberhasilan implementasi strategi manajemen krisis di masa yang serba digital ini dalam pemanfaatan strategi manajemen krisis melalui pemanfaatan social media.
4. Bagi para praktisi, tahap persiapan dan pengembangan strategi mitigasi krisis sangat penting dalam manajemen krisis. Oleh karena itu, perusahaan atau praktisi harus mempersiapkan fase *pre krisis* dengan cermat agar krisis yang mungkin terjadi dapat ditangani dengan efektif atau bahkan dicegah sepenuhnya.