

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penanganan kasus judi online yang melibatkan oknum prajurit TNI menunjukkan bahwa strategi komunikasi krisis perlu disesuaikan dengan karakteristik krisis yang bersifat *preventable crisis*. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa krisis ini menempatkan institusi TNI pada tingkat atribusi tanggung jawab yang tinggi di mata publik. Kondisi tersebut menuntut respons komunikasi krisis yang tidak bersifat defensif, melainkan menekankan pengakuan tanggung jawab institusional sebagai fondasi utama dalam upaya pemulihan reputasi. Merespons situasi tersebut, TNI menerapkan strategi *rebuild* sebagai pendekatan utama dalam komunikasi krisis. Strategi ini diwujudkan melalui penegakan hukum dan disiplin terhadap prajurit yang terlibat judi online, pembentukan kebijakan struktural seperti Satuan Tugas Pemberantasan Judi Online, serta penyampaian informasi resmi kepada publik secara terbuka. Temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan strategi *rebuild* berfungsi sebagai bentuk akuntabilitas institusional yang memperkuat kepercayaan publik dan menegaskan keseriusan TNI dalam memperbaiki sistem internal organisasi.

Selain strategi *rebuild*, TNI juga menerapkan strategi *bolstering* sebagai pendekatan pendukung dalam menjaga dan memperkuat reputasi institusi. Strategi *bolstering* dijalankan dengan menegaskan kembali nilai, peran, dan kontribusi positif TNI melalui kegiatan sosial, kemanusiaan, serta pengabdian kepada masyarakat, sekaligus menekankan bahwa pelanggaran yang terjadi merupakan tindakan individu dan tidak merepresentasikan nilai institusi secara keseluruhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi ini berperan menyeimbangkan persepsi negatif publik tanpa mengaburkan tanggung jawab institusional.

Sinergi antara strategi *rebuild* dan *bolstering* menjadi kunci dalam proses pemulihan dan pembangunan reputasi TNI. Strategi *rebuild* memberikan

legitimasi melalui tindakan korektif dan kebijakan struktural, sementara strategi *bolstering* memperkuat dimensi simbolik dan emosional reputasi institusi. Kombinasi kedua strategi tersebut memungkinkan TNI mengelola krisis secara lebih komprehensif dan berkelanjutan.

Peran Public Relations (PR) TNI muncul sebagai elemen strategis dalam mengoordinasikan penerapan strategi komunikasi krisis. PR berfungsi sebagai pengelola narasi krisis yang memastikan konsistensi pesan antara kebijakan internal dan komunikasi publik, sekaligus memanfaatkan media digital untuk menyampaikan informasi secara cepat dan transparan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran PR berkontribusi dalam mengendalikan eskalasi isu serta mendukung proses pemulihan reputasi institusi secara bertahap.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi komunikasi krisis TNI dalam penanganan kasus judi online telah selaras dengan kerangka *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT). Penerapan strategi *rebuild* sebagai pendekatan utama yang didukung oleh strategi *bolstering* menunjukkan bahwa komunikasi krisis tidak hanya berfungsi sebagai respons terhadap situasi krisis, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam membangun dan menjaga reputasi institusi dalam jangka panjang.

## 5.2 Saran

### Saran Praktis

1. Berdasarkan hasil penelitian, TNI disarankan untuk menyusun dan mengimplementasikan pedoman komunikasi krisis yang terstandar dalam penanganan pelanggaran disiplin prajurit, khususnya yang berkaitan dengan judi online. Pedoman tersebut perlu menekankan kejelasan alur komunikasi, konsistensi pesan, serta keterbukaan informasi agar respons institusi terhadap krisis dapat dipahami secara jelas oleh publik. Selain itu, TNI disarankan untuk memperkuat peran fungsi Public Relations (PR) dalam pengelolaan komunikasi krisis dengan memastikan koordinasi yang efektif antara pimpinan, satuan kerja, dan media. Penguatan literasi digital serta pembinaan moral

prajurit juga perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai langkah preventif untuk mencegah terulangnya krisis serupa dan menjaga reputasi institusi dalam jangka panjang.

### **Saran Akademis**

1. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas kajian strategi komunikasi krisis pada institusi militer atau pemerintahan dengan tetap menggunakan pendekatan kualitatif, sehingga dapat menggali dinamika komunikasi krisis secara lebih mendalam dalam konteks kelembagaan negara. Penelitian lanjutan dapat melibatkan informan yang lebih beragam serta memperluas objek kajian pada jenis krisis yang berbeda untuk memperoleh perspektif yang lebih komprehensif. Selain itu, penelitian berikutnya dapat mengembangkan analisis perbandingan strategi komunikasi krisis antar institusi atau antar kasus untuk mengidentifikasi pola, model, dan praktik terbaik dalam pengelolaan reputasi organisasi publik.