

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan penjelasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka pada bab terakhir ini dapat ditarik kesimpulan bahwa penyebab terjadinya krisis *Public Relations* di *Bluebird Group* pasca demo anarkis di Jakarta yaitu, salah satu penegemudi *Bluebird* yang bernama Feri Yanto meng-*update* kata-kata yang memprovokasi pengemudi lain untuk mengikuti demo dan membawa senjata tajam atau tumpul saat demo melalui sosial medianya (*facebook*). Selain itu, tersebar luasnya foto pengemudi *Bluebird* yang sedang memegang senjata tajam di internet, hal tersebut menyebabkan pandangan masyarakat terhadap pengemudi *Bluebird* semakin negatif. Sehubungan dengan hal tersebut, *Bluebird* menilai adanya pembelokan isu yang terjadi di media massa khususnya internet, yang semakin memojokkan perusahaan dan menciptakan pandangan negatif masyarakat terhadap *Bluebird Group*.

Pendekatan yang ditempuh oleh *Public Relations Bluebird Group* dalam masalah ini adalah pendekatan kuratif dan preventif, dimana *Bluebird* berusaha mengembalikan citra baik di mata publiknya dengan cara menginformasikan kegiatan-kegiatan sosial yang tetap dijalankan oleh *Bluebird* meskipun krisis belum benar-benar pulih. Sedangkan pendekatan preventif yang dilakukan oleh *Public Relations Bluebird* yaitu memberikan jasa pelayanan gratis selama 24 jam pada tanggal 23 Maret 2016. Penanganan terhadap *smoldering crisis Bluebird Group* melalui lima tahapan, yaitu pendalaman data dan fakta, menyiapkan paket informasi, membuat batasan isu, posisikan citra perusahaan serta menyiapkan tim *crisis centre*. *Blue Bird Group* tidak menunjuk *unofficial spoke persons*, dimana peran tersebut sangat berpengaruh apabila suatu perusahaan sedang mengalami krisis yang berhubungan langsung dengan publik. *Blue Bird* juga tidak mengembangkan alternatif yang mungkin berkembang akibat isu yang berkelanjutan.

Langkah-langkah penanganan krisis yang dilakukan oleh *Public Relations Bluebird Group* antara lain; pendalaman data dan fakta, yaitu dengan memonitor informasi yang beredar media massa, menyiapkan paket informasi, yaitu dengan klarifikasi mengenai permasalahan sesuai dengan hasil pendalaman data dan fakta yang diperoleh perusahaan, serta menyiapkan *release* untuk para pemangku kepentingan melalui *corporate secretary* dan menggunakan sosial media untuk para pengguna taksi *Blue Bird*. Selain itu, *Blue Bird* menyiapkan tim *crisis centre*, dimana orang-orang yang terlibat dalam tim *crisis centre* tersebut adalah orang-orang yang memiliki kompetensi dalam menangani permasalahan yang sedang dialami. Dengan langkah-langkah penanganan *smoldering crisis* yang dilakukan oleh *Blue Bird Group*, penulis menyimpulkan bahwa perusahaan sedang dalam usaha untuk mengembalikan kepercayaan publik terhadap perusahaan.

V.2 Saran

Saran yang dapat disampaikan oleh penulis berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yaitu, apabila *Blue Bird Group* ingin lebih siap dalam menghadapi krisis yang menimpa perusahaan, khususnya krisis yang berhubungan langsung dengan publik, *Public Relations Bluebird Group* dengan tim *Crisis Centre*-nya harus lebih aktif dalam melakukan pengembangan alternatif situasi dan kondisi yang akan dihadapi oleh perusahaan agar pihak manajemen lebih siap menghadapi krisis karena sudah mengetahui langkah apa yang akan diambil sebagai antisipasi dari krisis tersebut.

Sebagai perusahaan yang menyediakan layanan jasa transportasi, tentunya *Bluebird Group* berhubungan langsung dengan publik atau masyarakat. Oleh karena itu, sebaiknya perusahaan menunjuk *unofficial spoke persons* sebagai *third party endorser* yang penilaiannya dianggap lebih objektif dan memiliki kredibilitas yang tinggi di mata publik. Selain itu, apabila ada peneliti selanjutnya yang ingin membahas fokus penelitian sejenis namun berbeda objek penelitian, sebaiknya tidak hanya membahas penanganan krisis tetapi juga proses komunikasi yang dilakukan di dalamnya agar penelitian semakin berkembang dan banyak referensi yang bisa digunakan.