

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari data yang telah didapatkan selama penelitian beserta dengan analisis maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

- Dalam melakukan manajemen krisis berupa konflik yang terjadi antara perusahaan dengan warga Desa Kebonharjo krisis tersebut termasuk kedalam jenis *Operational Crisis* atau krisis tersebut terjadi karena aktivitas operasional perusahaan. PT. KAI Daop 4 Semarang membentuk Tim Fasilitasi Reaktivasi Jalur kereta Api Semarang Tawang menuju Pelabuhan Tanjung Mas sebagai tim krisis yang melakukan langkah-langkah manajemen krisis bersama bidang-bidang lain yang ada di perusahaan disesuaikan dengan jenis krisis dan masalah yang terjadi.
- Dalam menghadapi krisis, Humasda PT. KAI Daop 4 Semarang menggunakan *adaptive change strategy* menurut Monstad (dalam Prayudi 2016: 112) yang diimplementasikan dengan mengadakan pertemuan secara langsung dengan warga melalui kegiatan sosialisasi sebanyak tiga kali kepada warga sebelum melakukan penertiban. Kemudian pada saat melakukan penertiban PT. KAI Daop 4 Semarang juga melakukan koordinasi dengan aparat keamanan Kota Semarang agar pelaksanaan penertiban berjalan dengan lancar.

- PT. KAI Daop 4 Semarang juga melakukan pendekatan sosial kemasyarakatan melalui pelaksanaan program CSR pada berbagai bidang yaitu : Lingkungan (bencana alam, kecelakaan rel), Kesehatan, Sosial Ekonomi, dan Pendidikan. Kegiatan CSR yang pernah dilakukan oleh PT. KAI Daop 4 Semarang adalah dengan memberikan sembako secara gratis di daerah Semarang Utara sebagai salah satu upaya lain untuk menjalin hubungan yang baik dalam mengatasi konflik yang terjadi antara PT. KAI Daop 4 Semarang dengan warga Desa Kebonharjo Terhadap pemberitaan negative yang ada di media massa atas konflik tersebut, PT. KAI Daop 4 Semarang menanggapi dengan memberikan *feedback* balik kepada media dengan pembuatan *press release* atau melakukan *interview* langsung dengan media dengan mengklarifikasi penjelasan berbagai upaya yang sudah dilakukan perusahaan. Selain itu untuk menjalin hubungan yang baik dengan media PT. KAI Daop 4 Semarang melakukan kegiatan *press tour* dan *media visit*.
- Berdasarkan Teori Komunikasi Situasi Krisis, Krisis yang dialami oleh PT. KAI Daop 4 Semarang termasuk kedalam jenis krisis *Challenges* yaitu ketika warga Desa Kebonharjo menolak kegiatan reaktivasi tersebut dengan menggunakan jalur shortcut dan Krisis *Organisational misdeed* dapat dilihat dari ketika PT. KAI Daop 4 Semarang ingin melakukan program reaktivasi jalur kereta menuju pelabuhan tersebut harus melakukan penertiban lahan dengan warga

Desa Kebonharjo yang sudah bertempat tinggal dan memiliki Sertifikat Hak milik. Hal ini menyebabkan tanggung jawab perusahaan dalam melakukan penanganan krisis kuat. Karena dalam penyelesaian konflik mengenai penertiban bangunan yang memiliki SHM tersebut PT. KAI Daop 4 Semarang harus melakukan penyelesaian melalui jalur hukum.

- Berdasarkan teori tersebut PT. KAI Daop 4 Semarang memiliki tingkat Konsistensi PT. KAI Daop 4 Semarang rendah karena PT. KAI Daop 4 Semarang tidak pernah mengalami krisis yang serupa sebelumnya. Keunikan dari PT. KAI Daop 4 Semarang termasuk tinggi karena sesuai dengan visi PT. KAI Daop 4 Semarang bahwa Perkeretaapian terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan Stakeholder.

5.2. Implikasi Penelitian

5.2.1 Implikasi Akademis

Secara Akademis penelitian ini dapat menjadi referensi yang bermanfaat bagi penelitian sejenis dan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan kajian ilmu komunikasi, khususnya peran *public relations* dalam melaksanakan teori komunikasi situasi krisis. Penelitian ini pun memperlihatkan pentingnya kecakapan dan kemampuan komunikasi dalam sebuah proses manajemen krisis, dimana seorang public relations harus mampu bersikap cermat, tanggap, dan peka saat menghadapi kemunculan

isu yang mengancam citra perusahaan, serta mampu melakukan identifikasi masalah secara tepat salah satunya dengan menentukan jenis krisisnya terlebih dahulu sehingga dapat dilakukan perencanaan yang baik dalam perumusan strategi hingga implementasi berbagai upaya manajemen krisis yang akan dilakukan

5.2.2 Implikasi Praktis

Temuan fakta di lapangan dan pengalaman yang dialami informan pada penelitian ini memperlihatkan dengan seksama tahapan perkembangan krisis mulai munculnya hingga berkembang menjadi krisis yang kompleks karena semakin banyak penyebab masalah yang timbul tanpa penanganan yang cepat. Dengan penelitian ini dapat terlihat bagaimana kesiapan, perencanaan yang baik bagi pengalaman sebuah organisasi atau perusahaan dalam melihat potensi risiko dan mengantisipasi terjadinya krisis walaupun belum berada di situasi krisis sekalipun akan menghasilkan langkah manajemen krisis yang baik untuk menghentikan krisis sehingga terciptanya tujuan perusahaan.

5.2.3 Implikasi Sosial

Secara sosial, penelitian ini memberikan gambaran yang lebih jelas tentang peristiwa krisis yang dialami oleh PT. KAI Daop 4 Semarang dan langkah manajemen krisis yang telah dilakukan sebagai wujud tanggung jawab perusahaan. Penelitian ini bermanfaat sebagai acuan untuk meningkatkan pemahaman tentang pentingnya kerjasama organisasi, pemerintah dan masyarakat untuk mendukung kegiatan operasi perusahaan dalam menjalankan kebijakan pemerintah menjadi salah satu kunci keberhasilan dalam membangun sinergi yang baik untuk bersama-sama mendukung dan saling memberi manfaat.