

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari 5 (lima) strategi pada teori perbaikan citra ini ada beberapa strategi yang dilakukan oleh Bank Mega setelah peneliti berhasil mendapatkan data. Dapat dijabarkan sebagai berikut: *Reducing Offensiveness of Event*; dengan cara kompensasi yang memberikan keringanan pada nasabah yang mengalami tindakan penagihan yang kurang memuaskan. *Corrective Actions*; pihak Bank Mega melakukan pembenahan diri pada kinerja karyawannya. *Mortification*: Pihak Bank Mega dalam krisis yang terjadi melakukan strategi *mortification* yakni, permohonan maaf dan mengakui kesalahan.

Dengan pemberlakuan strategi komunikasi yang sudah dijalankan oleh Bank Mega sejak krisis terjadi, yakni 3 strategi yang telah disebutkan. Strategi komunikasi tersebut dapat mengatasi krisis pada layanan kartu kredit bank mega. Dapat dibuktikan dengan pernyataan dari ke-5 nasabah yang mengatakan bahwa Bank Mega saat ini lebih baik dalam pelayanannya. Selain pernyataan dari nasabah tersebut, peneliti juga mengumpulkan data mengenai berkurangnya keluhan pengguna twitter yang kerap membagikan postingannya mengenai pelayanan bank mega yang dianggap buruk. Namun, saat ini postingan tersebut sudah berkurang dan bahkan berkurangnya pengaduan layanan untuk wilayah Bank Mega jawa tengah.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, adanya keterbatasan yang menjadi kendala kurangnya dalam penelitian ini yang harus menjadi perhatian bagi peneliti selanjutnya dalam menyempurnakan kasus yang dijadikan tema penelitian kali ini. Pada penelitian ini menggunakan teori *corporate apology* dan teori perbaikan citra. Yang menjadi teori utama dalam penelitian ini adalah teori perbaikan citra atau image restoration dari Benoit. Dalam teori tersebut terdapat 5 (lima) strategi, namun hanya ada 3 strategi yang digunakan oleh Bank Mega dalam mengembalikan citra positif yang sempat mengalami krisis pada layanan penagihan kartu kredit. Peneliti disini memiliki keterbatasan dalam mendapatkan data dari PR atau humas yang tidak terdapat pada Bank Mega regional Jawa Tengah. Dan juga data seperti *standard operating procedure* dalam penagihan yang tidak didapatkan oleh peneliti, karena data tersebut bersifat privasi perusahaan.

5.3 Saran

Dari penelitian yang telah dilakukan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pihak Bank Mega saat ini telah melakukan serangkaian evaluasi untuk kinerja karyawan Bank Mega. Namun, peneliti memberikan saran agar Bank Mega juga memberikan edukasi khusus untuk para dunnar dalam melakukan tugasnya, edukasi tersebut mengenai etika dan tata cara penagihan yang baik dan benar. Lalu penambahan tim di setiap regional (Bandung, Semarang, Surabaya, Medan) yang bertugas untuk mengontrol penagihan via telepon dari dunnar ke nasabah, maupun ke selain nasabah.

Karena sejauh ini seluruh pengontrol regional terpusat di Jakarta sehingga keluhan nasabah dan pelayanan komplain belum berjalan dengan baik.

Selain itu, peneliti juga memberikan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya yang akan pembaca ingin lanjutkan. Pembaca dapat melanjutkan penelitian ini dengan sudut pandang media dan pemanfaatan media sosial sebagai alat untuk memperbaiki citra perusahaan. Agar penelitian selanjutnya mendapati seberapa tinggikah pengaruh dari media online terhadap citra perusahaan yang mengalami krisis. Pemanfaatan media online dan juga media sosial ini bisa menjadi saran untuk penelitian selanjutnya. Sehingga bisa melihat dari sudut pandang yang berhubungan dengan penelitian ini.

