

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah peneliti lakukan dengan metode kualitatif pada HW Hotel Padang, peneliti menemukan beberapa kesimpulan menarik yang mana di antara lainnya adalah:

1. Pihak manajemen HW Hotel Padang berhasil melakukan enam tahapan pada komunikasi krisis, dimulai dari tahapan identifikasi krisis, hingga evaluasi. Adapun beberapa kekeliruan terdapat pada tahapan identifikasi dan analisis krisis, pihak HW Hotel Padang mengaku kedua tahapan tersebut tampak serupa dan dilaksanakan dalam waktu bersamaan.
2. Dalam pelaksanaan komunikasi krisis, ditemukan beberapa faktor pendukung dan penghambat oleh HW Hotel Padang. Faktor pendukung yang dirasakan oleh pihak HW Hotel Padang ialah ketika pihaknya merasa terbantu dengan keberadaan teknologi informasi yang baik, hal ini berkaitan dengan pemanfaatan media sosial sebagai tempat untuk menyampaikan informasi serta menjadi wadah untuk mempromosikan produk-produk terbaru miliknya. Selanjutnya, lingkungan kerja yang kondusif dimana para pekerja saling mendukung satu sama lain serta memiliki satu suara terhadap keputusan yang diambil juga menjadi faktor pendukung. Faktor penghambat yang ditemukan oleh pihak HW Hotel Padang selama pelaksanaan komunikasi krisis berasal dari internal perusahaannya, dimana faktor tersebut ialah kekurangan sumber daya manusia (SDM) akibat para pekerja yang terpapar covid serta peraturan

perusahaan yang dinilai kurang efektif dalam pembagian wewenang, dimana alur pengunggahan konten informasi yang memakan waktu cukup panjang.

## 5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti memiliki beberapa saran kepada pihak HW Hotel Padang selaku objek penelitian maupun kepada peneliti selanjutnya. Adapun saran yang telah peneliti rangkum yakni:

1. Hendaknya pihak *top management* dari HW Hotel Padang dapat memberikan ruang dan tanggung jawab sendiri bagi praktisi *public relations* dalam menjalankan fungsinya sebagaimana mestinya. Dengan adanya ruang gerak lebih yang dimiliki oleh tim *public relations* dapat membantu ketika krisis terjadi, dimana tim *public relations* dapat melaksanakan tahapan-tahapan dalam mengelola krisis yang tepat, sehingga pelaksanaan komunikasi krisis yang dilakukan menjadi lebih efektif.
2. Pada penelitiannya selanjutnya, disarankan untuk lebih mendalami penelitian terkait peran praktisi *public relations* selama krisis berlangsung, serta lebih terfokus pada tahapan-tahapan komunikasi krisis yang dilalui dengan lebih mendalam.

