

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh krisis terhadap reputasi perusahaan dan pengaruh *halo effect* sebagai variabel moderasi. Penelitian ini menggunakan metode *causal study* atau eksperimen dimana bertujuan untuk membuktikan secara jelas bahwa variabel X memang menyebabkan variabel Y terjadi dan dapat meminimalisir adanya variabel lain yang dapat mengacaukan hubungan antar variabel. Penelitian ini menggunakan desain eksperimen 2×2 faktorial dimana memanipulasi variabel krisis dan *halo effect*. Jumlah partisipan pada penelitian ini sebanyak 121 orang yang dibagi menjadi empat kelompok. Pengujian dilakukan dengan menggunakan metode *independent sample t test*. Dari hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa:

1. Pengaruh krisis terhadap reputasi perusahaan yang disebabkan oleh *human error* lebih besar daripada *technical error*.
2. Pada perusahaan yang memiliki *halo effect*, perbedaan krisis *human error* dan *technical error* tidak berpengaruh terhadap reputasi perusahaan sedangkan pada perusahaan yang tidak memiliki *halo effect*, pengaruh krisis *human error* lebih besar daripada *technical error* terhadap reputasi perusahaan.

5.2 Implikasi Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menemukan beberapa implikasi bagi perusahaan. Diharapkan implikasi ini dapat berguna bagi perusahaan dalam menerapkan strategi perusahaannya. Diantaranya:

1. Reputasi perusahaan terbukti dapat dipengaruhi oleh krisis. Bagi perusahaan yang tidak ingin reputasinya menurun sebaiknya perusahaan harus lebih berhati-hati dalam memilih strategi untuk perusahaan dan memiliki antisipasi yang kuat agar dalam pelaksanaan strategi tidak terjadi krisis terhadap perusahaan.
2. Perusahaan harus meminimalisir terjadi krisis yang disebabkan oleh *human error* karna telah dijelaskan sebelumnya krisis yang disebabkan oleh *human error* membuat reputasi perusahaan sangat turun drastis. Untuk itu perusahaan harus mempekerjakan karyawan yang professional dan terampil dibidangnya. Diantaranya perusahaan melakukan rekrutmen dan menerima karyawan yang sesuai dengan kualifikasi, memberikan karyawan pelatihan agar keahlian dari karyawan lebih terasah dan melakukan evaluasi rutin ke karyawan mengenai keterampilannya agar tiap karyawan lebih berhati-hati dalam melakukan pekerjaannya.
3. *Halo effect* terbukti mempengaruhi perbedaan krisis terhadap reputasi perusahaan sehingga diharapkan setiap perusahaan menjaga dan meningkatkan reputasi perusahaan karena dengan perusahaan memiliki reputasi baik apabila suatu saat terjadi krisis yang melanda perusahaan, reputasi tersebut dapat membantu perusahaan keluar dari krisis yaitu dengan

membangun *image* yang baik dimata masyarakat dengan membuat interaksi positif dengan *stakeholder*. Caranya seperti memberikan sponsor ke kegiatan-kegiatan positif, selalu melakukan evaluasi menyeluruh untuk meningkatkan kualitas perusahaan dan ikut serta dalam kegiatan positif yang berhubungan langsung dengan masyarakat.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini yang diharapkan dapat diperbaiki pada penelitian selanjutnya, yaitu:

1. Pada penelitian ini terdapat tiga jenis krisis yang dijelaskan dalam tinjauan literatur, tetapi dari tiga jenis krisis hanya dua jenis krisis yang dimanipulasi yaitu krisis yang disebabkan oleh *human error* dan krisis yang disebabkan oleh *technical error*.
2. Penelitian ini menggunakan perusahaan yang bergerak dibidang transportasi penerbangan asal Indonesia yaitu Garuda Indonesia dan TransNusa.
3. Penelitian ini menggunakan metode eksperimen yang mana metode eksperimen ini sulit untuk digeneralisasikan.
4. Pada penelitian ini menggunakan tiga variabel yaitu krisis, reputasi perusahaan dan *halo effect*.

5.4 Saran

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan penelitian ini, maka terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk penelitian selanjutnya, yaitu:

1. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan perusahaan yang digunakan baik itu perusahaan yang terdapat *halo effect* maupun tidak terdapat *halo effect* sebaiknya berasal dari industri yang lebih dekat dengan masyarakat agar partisipan bisa langsung tau dan mengerti apa yang harus mereka tanggapi terhadap perusahaan.
2. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan menambah jenis krisis yang dimanipulasi yaitu krisis yang disebabkan oleh bencana alam yang termasuk ke dalam *the victim cluster*.
3. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan manipulasi lain juga bisa dilakukan pada berita krisis dimana agar lebih terlihat lagi perbedaan antar krisis yang terjadi agar pada uji manipulasi partisipan benar dalam membedakan perbedaan antar krisis tersebut.
4. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan metode survey atau metode eksperimen lapangan yang mana penelitian ini lebih mudah digeneralisasikan ke kehidupan nyata. Pada dasarnya metode survey menggunakan sampel yang mana merupakan bagian dari populasi sedangkan metode eksperimen lapangan tingkat validitas eksternalnya lebih tinggi daripada eksperimen lab.

5. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan menambah variasi variabel yang mana banyak variabel yang dapat menilai reputasi perusahaan, dampak dari krisis dan pengaruh reputasi perusahaan.

