

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Krisis menyebabkan terganggu bahkan terhentinya proses normal operasional organisasi. Krisis yang berlanjut dan tidak segera ditangani akan menyebabkan kerugian finansial bahkan mengancam reputasi dan keberadaan organisasi tersebut. Krisis memerlukan penanganan yang segera dari pihak manajemen. Berdasarkan pembahasan tentang manajemen krisis dan strategi komunikasi krisis di TVRI pada BAB IV, penulis mencatat kesimpulan dan saran sebagai berikut.

A. Kesimpulan

Krisis yang dihadapi TVRI adalah krisis dalam hal manajemen yakni terkait pengelolaan keuangan dan SDM. Disamping itu TVRI juga menghadapi krisis reputasi karena *image* sebagai TV jadul yang lama terbentuk di masyarakat. Krisis yang dihadapi TVRI ini berlangsung cukup lama dan tidak segera ditangani. Manajemen krisis merupakan respon pertama berupa upaya yang dilakukan organisasi terhadap suatu kejadian krisis. Upaya tersebut harus bersifat segera agar krisis tidak semakin parah namun TVRI sebagai salah satu lembaga pemerintah yang terikat dengan undang-undang dan peraturan pemerintah tidak bisa merespon dengan cepat begitu krisis terjadi karena untuk kebijakan tertentu memerlukan persetujuan lembaga terkait. Krisis di TVRI sudah melewati tahap akut dan sudah berada di tahap resolusi, yaitu tahap ketika manajemen harus memulihkan kekuatan agar kembali seperti semula dan dapat melanjutkan aktivitas dengan normal dan lancar.

Dibutuhkan kepiawaian komunikasi dan kreatifitas manajemen TVRI menyiapkan upaya-upaya strategis untuk menangani krisis ditengah-tengah keterbatasan yang dimiliki. Tahapan yang dilakukan TVRI adalah mengidentifikasi krisis, menganalisa penyebabnya, menyusun langkah-langkah penanganan krisis dengan menitikberatkan pada penyebab krisis, dan menkomunikasikan program penanganan krisis tersebut. Penyebab krisis yang dihadapi TVRI disebabkan faktor internal yakni kendala SDM dan keuangan yang mengakibatkan lembaga ini kesulitan untuk beradaptasi sesuai perubahan sehingga alur komunikasi sebagaimana halnya

dalam formula Laswell terhambat. Penonton sebagai penerima pesan (TO WHOM) mengalami perubahan karakteristik di era milenial ini, namun TVRI sebagai komunikator (WHO) tidak melakukan adaptasi seiring perubahan tersebut. Untuk itu krisis yang dihadapi TVRI menurut tipologi krisis Shirivasta dan Mitroff berada pada Sel 3 yakni krisis yang terjadi karena faktor sosial/manusia dan manajemen yang bersumber di dalam perusahaan akibat terlambat melakukan adaptasi atau perubahan.

Kendala SDM yang sebagian besar terdiri dari Gen-X diatasi dengan mendapatkan *green player* dari generasi milenial melalui program PBPNS. Kendala anggaran diatasi dengan *cost efficiency* dan *cashless program*. Sementara perubahan karakteristik penonton milenial yang *social media oriented* diatasi dengan *repackaging* program-program acara yang dimiliki, menjangkau ide kreatifitas anak muda melalui pembentukan *creative hub*, dan melakukan pertukaran program dengan TV publik asing. Krisis telah dijadikan *turning point* bagi TVRI *for better*.

Komunikasi terkait manajemen krisis ini dilakukan TVRI melalui program komunikasi internal dan eksternal. Komunikasi internal secara aktif dilakukan oleh semua pimpinan untuk memastikan partisipasi seluruh karyawan, mendapatkan dukungan, serta memotivasi karyawan termasuk untuk membangun *pride* karyawan. Komunikasi keluar dilakukan oleh direksi melalui rapat-rapat dan diskusi-diskusi baik formal maupun informal dengan pihak luar. Disamping itu Humas juga diberdayakan untuk memanfaatkan saluran komunikasi melalui media sosial seperti instagram, twitter, website dan facebook menjadi media channel baru untuk komunikasi di era milenial. Ini adalah bentuk adaptasi atas perubahan di era Gen-Y ini. Peran serta seluruh karyawan juga diminta dalam upaya pembentukan kembali reputasi TVRI dengan juga aktif di media sosial untuk meramaikan tagar #wefightback #kamikembali. Upaya ini diharapkan membangun *image* bahwa TVRI sudah berubah dan telah menjadi kekinian.

B. Saran-Saran

Setelah menyelesaikan penelitian ini, berikut adalah saran untuk para akademisi yang tertarik dengan penelitian yang serupa dan untuk subjek penelitian yakni LPP TVRI;

1. Saran Akademis

Penelitian ini masih jauh dari sempurna, masih banyak hal-hal terkait manajemen krisis yang belum tergali secara mendalam. Untuk itu penulis menyarankan kepada akademisi yang tertarik meneliti tentang manajemen krisis di suatu lembaga agar melakukan penelitian yang lebih mendalam. Manajemen krisis telah menjadi studi yang menarik dewasa ini bahkan telah menjadi *new corporate discipline* yang tentu saja penelitian tentang manajemen krisis akan sangat bermanfaat bagi ilmu terapan terkait dan juga bagi organisasi, lembaga, atau perusahaan. Lebih jauh lagi krisis tidak hanya menimpa organisasi tapi juga negara bahkan dunia, untuk itu masih banyak penelitian terkait manajemen krisis yang bisa dilakukan.

2. Saran Praktis

Tidak ada yang tahu kapan krisis akan terjadi dan banyak organisasi yang tidak siap menghadapinya karena tidak memiliki *crisis management plan* sebagai langkah antisipasi dan menjadikannya sebagai standar operasi perusahaan (SOP). TVRI sudah membuat rencana strategis untuk menangani krisis yang sedang dihadapinya, untuk itu penulis menyarankan agar dijadikan *blueprint* rencana penanganan krisis lembaga. Disamping itu penulis juga menyarankan agar TVRI bekerja sama dengan *endorser-endorser* di sosial media agar perubahan yang dilakukannya lebih viral dan menarik perhatian generasi milenial.

C. Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di TVRI, penulis merekomendasikan agar TVRI segera menghidupkan dan mengembalikan fungsi PR yang akan menjadi jembatan antara lembaga dan publik.