

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa, citra yang ingin dibangun dan dipertahankan oleh PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Tanjung Emas Semarang khususnya pasca krisis banjir rob pada Mei 2022 lalu adalah perusahaan yang professional, sigap, bertanggung jawab, peduli terhadap sekitar, dan dapat dipercaya. Guna mempertahankan citra positifnya ini dihadapan khalayak dan pelanggan, diketahui bahwa Pelindo Tanjung Emas Semarang melakukan berbagai upaya dan mengimplementasikan serangkaian konsep-konsep ataupun metode penanganan krisis.

Selain dilakukannya upaya penanganan dampak banjir rob yang menggenangi kawasan Pelabuhan Tanjung Emas Semarang, Pelindo bersama Humas dan Tim Komunikasinya melaksanakan berbagai tindakan, salah satunya dengan menerapkan strategi Humas, yang terdiri dari empat langkah:

- 5.1.1. *Defining the problem*, merupakan tahapan dimana Humas mengidentifikasi penyebab rob dan apa dampaknya.
- 5.1.2. *Planning and programming*, pada tahap ini Humas melakukan perencanaan manajemen krisis dan perencanaan terkait penyusunan *press release* yang tepat untuk dikomunikasikan

kepada khalayak, menggunakan media apa, dan apa yang akan ditekankan dalam berita tersebut

5.1.3. *Taking action and communicating*, pada tahap ini Humas akan menyusun *press release* yang akan dipublikasikan dengan memanfaatkan media sosial dan bekerjasama dengan media massa untuk meliput berita tersebut, Humas juga diketahui melakukan koordinasi dan komunikasi dengan manajemen, tim regional III, ataupun *head office* untuk menselaraskan langkah-langkah mitigasi resiko juga penyusunan rilis berita terkait rob dan upaya penanganan yang telah dilakukan perusahaan.

5.1.4. *Evaluating the problem*, berdasarkan hasil evaluasi didapati bahwa pelaksanaan upaya-upaya ini dinilai cukup baik dan efektif dalam mempertahankan citra positif perusahaan ditengah krisis banjir rob dan dampak yang muncul. Selain itu, hasil evaluasi ini juga membantu perusahaan dan Humas untuk lebih mengetahui langkah mitigasi resiko apa yang tepat untuk dilakukan apabila kasus serupa terjadi kembali. Hal ini mendorong perusahaan dan Humas untuk lebih siap khususnya dalam penyusunan konsep-konsep rilis yang bisa digunakan ketika ada kejadian serupa terjadi.

Tidak hanya itu, penerapan strategi Humas ini juga didukung dengan adanya pengimplementasian komunikasi krisis dan manajemen Humas pada ketiga fase, yakni fase pra-krisis, fase krisis, sampai fase pasca

krisis. Implementasi komunikasi krisis dan manajemen Humas Pelindo ini dimulai dari perusahaan dan Humas mengidentifikasi situasi dan merencanakan strategi penanganan banjir rob serta dampaknya, melakukan pengorganisasian dengan membentuk tim komunikasi, saling berkoordinasi dan berkomunikasi dengan pihak-pihak yang berkepentingan terkait dengan penanganan banjir rob dan dampaknya, mengkomunikasikan kepada khalayak terkait informasi seputar banjir rob dan apa saja upaya penanganan yang akan dan telah dilakukan, melaksanakan setiap upaya yang telah direncanakan secara strategis, Humas juga berperan dalam mengawasi jalannya pelaksanaan upaya penanganan, dilakukannya evaluasi setelah upaya telah terlaksana guna menilai sukses-tidaknya upaya yang dilakukan.

Melalui kegiatan-kegiatan ini mendorong Pelindo serta Humas-nya untuk lebih sigap dan siap untuk melakukan mitigasi krisis ketika masalah yang sama kembali terjadi. Upaya ini dilaksanakan beriringan dengan kegiatan pemberian bantuan sosial kepada warga terdampak banjir rob sebagai perwujudan kepedulian perusahaan kepada sekitarnya, juga realisasi program TJSL Pelindo.

Upaya-upaya ini tentu membuahkan hasil yang sesuai dengan apa yang sudah diharapkan perusahaan, walaupun memang dalam beberapa hal masih perlu ditingkatkan. Akan tetapi, setelah dilakukan berbagai upaya, citra positif perusahaan dapat dipertahankan dan operasional perusahaan juga pelabuhan hingga kini berjalan dengan normal.

Selain itu, dengan dilakukannya upaya-upaya penanganan secara sigap dan optimal, baik dalam hal menangani dampak rob maupun dalam hal menerapkan komunikasi krisis, strategi dan manajemen Humas, hingga pelaksanaan program TJSL, maka citra positif perusahaan dapat dipertahankan. Itulah yang menjadi alasan dan tolak ukur efektivitas pelaksanaan upaya guna mempertahankan citra Pelindo pasca terjadinya banjir rob.

## 5.2. Saran

Saran praktis bagi perusahaan khususnya untuk program TJSL PT Pelabuhan Tanjung Emas Semarang adalah apabila terjadi kasus serupa, ada baiknya bagi perusahaan untuk mengutamakan pemberian bantuan kepada pihak-pihak sekitar perusahaan terlebih dahulu, seperti pegawai perusahaan yang kendaraan pribadinya rusak terendam rob ataupun yang barang pribadinya hancur tergenang air laut yang naik ke permukaan tanah dan masuk ke area kantor.