

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian tentang strategi humas menangani krisis perusahaan pasca peretasan web resmi PT.Telkomsel, dapat disimpulkan bahwa humas Telkomsel pada saat krisis peretasan web resmi PT. Telkomsel terjadi, para karyawan Telkomsel yang jabatannya dibawah manager dan *supervisor* tidak memberikan komentar dan *statement* apapun kepada publik dan media. Hal ini dilakukan agar tidak terjadi penyebaran berita yang simpang siur sehingga membuat publik kesulitan dalam menerima informasi yang pasti, dan itu merupakan pembatasan isu yang humas Telkomsel terapkan dalam strategi humas di dalam perusahaanya.

Pada saat krisis peretasan web resmi Telkomsel terjadi, humas tidak menghindar dan langsung sigap dalam menangani krisis tersebut. Langkah pertama yang dilakukan oleh pihak humas saat itu adalah membentuk tim penanganan krisis yang terdiri dari humas dan direksi-direksi yang bertugas untuk membuat paket informasi yang nantinya akan disajikan kepada media dan *stakeholder* saat mereka mengajukan pertanyaan mengenai krisis yang terjadi.

Dalam menyelesaikan krisis ini, humas tidak menggunakan *unofficial person* sebagai pihak ketiga untuk menjadi penengah antara perusahaan dan publik. Saat krisis terjadi, yang menjadi juru bicara di depan

media untuk mengklarifikasi krisis tersebut adalah direktur utama PT.Telkomsel yaitu Ririek Ardiansyah. Dalam krisis peretasan web resmi Telkomsel, humas Telkomsel merasa tidak perlu ada pihak ketiga untuk menyelesaikan masalah ini, mereka merasa dapat menangani sendiri. Humas Telkomsel merasa, dengan melakukan klarifikasi melalui *press conference* merupakan jalan terbaik untuk memberikan informasi yang pasti ke publik melalui media.

Pada krisis yang dialami oleh PT.Telkomsel ada empat strategi yang diterapkan yaitu, menyiapkan tim penanganan krisis (*tim crisis centre*), menyiapkan paket informasi, membuat batasan isu, dan memberikan klarifikasi mengenai krisis yang terjadi. Strategi yang dilakukan oleh humas PT.Telkomsel membuktikan bahwa krisis nasional perusahaan harus diselesaikan oleh satu sumber. Tidak boleh ada sumber informasi lain yang akan mempengaruhi proses penanganan krisis. Faktanya krisis yang terjadi di Telkomsel hanya berlangsung satu hari saja, karena humas Telkomsel sigap dalam menangani krisis. Dengan penanganan krisis yang tepat, perusahaan dapat mengembalikan situasi seperti semula, dan tidak mengecewakan pelanggan.

## **5.2. `Saran**

Pada dasarnya strategi penanganan krisis yang dilakukan oleh humas Telkomsel sudah baik, karena sudah dibuktikan dengan berhasilnya humas menangani krisis peretasan saat itu. Dari penelitian ini, diharapkan

PT.Telkomsel dapat memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan agar tidak terjadi krisis seperti yang telah terjadi sebelumnya, karena pelanggan merupakan bagian utama dalam perusahaan seperti PT.Telkomsel. Krisis yang terjadi bulan April lalu merupakan salah satu bentuk kritik yang besar bagi Telkomsel dan diharapkan dapat dijadikan pembelajaran bagi PT.Telkomsel.