

BAB IV

KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dipaparkan pada bab-bab sebelumnya, penelitian ini menunjukkan bahwa tragedi MH370 dan MH17 pada tahun 2014 memengaruhi reputasi Malaysia Airlines dan citra pemerintah Malaysia di mata publik internasional. Setelah kedua tragedi tersebut, masyarakat internasional, keluarga korban, dan negara-negara terdampak menuntut pemerintah Malaysia untuk menjalankan investigasi yang adil, memberikan informasi yang akurat, dan memastikan bahwa pihak yang bertanggung jawab diproses secara hukum. Untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat global terhadap maskapai nasionalnya, pemerintah Malaysia menghadapi tantangan karena kondisi ini.

Penelitian ini menunjukkan bahwa, dari sudut pandang Nicholas J. Cull, berbagai strategi diplomasi publik digunakan oleh pemerintah Malaysia saat menangani krisis. Dalam hal mendengarkan, pemerintah Malaysia berusaha memahami tuntutan publik internasional melalui komunikasi dengan keluarga korban, bekerja sama dengan negara-negara terdampak, dan terlibat aktif dalam investigasi internasional. Berpartisipasi dalam *Joint Investigation Team* (JIT) dan mendukung investigasi independen menunjukkan respons.

Pada instrumen *advocacy*, Pemerintah Malaysia dan Khazanah Nasional menerapkan *12-Point MAS Recovery Plan* untuk memperbaiki reputasi Malaysia Airlines. Rencana ini tidak hanya berfokus pada perbaikan operasi dan organisasi maskapai, tetapi juga meningkatkan reputasi melalui kampanye "*Malaysian*

Hospitality Begins With Us”, yang menegaskan kembali posisi Malaysia Airlines sebagai maskapai nasional.

Pada instrumen *international news broadcasting*, pemerintah Malaysia menggunakan berbagai saluran komunikasi untuk menyampaikan informasi resmi tentang bagaimana penanganan krisis MH370 dan MH17 disampaikan kepada masyarakat internasional. Untuk memastikan bahwa informasi yang diterima masyarakat internasional berasal dari otoritas yang berwenang, pemerintah secara teratur menyampaikan perkembangan penyelidikan melalui konferensi pers, pernyataan resmi, situs web, dan media sosial. Strategi ini menunjukkan bahwa pemerintah Malaysia berkomitmen untuk meningkatkan transparansi informasi sekaligus mengurangi penyebaran rumor dan informasi palsu selama proses penanganan krisis.

Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa strategi diplomasi publik Pemerintah Malaysia untuk membangun kembali kepercayaan publik internasional terhadap Malaysia Airlines menggabungkan strategi *listening*, *advocacy*, dan *international news broadcasting*. Ketiga strategi ini meningkatkan transparansi, memperbaiki reputasi Malaysia Airlines, dan menunjukkan komitmen pemerintah Malaysia untuk menangani krisis secara terbuka dan bertanggung jawab. Oleh karena itu, penelitian ini menunjukkan bahwa diplomasi publik adalah alat penting bagi negara untuk mengelola krisis, memulihkan reputasi nasional, dan membangun kembali kepercayaan publik global terhadap lembaga yang terkena dampak krisis.

4.2 Saran

Penelitian ini menghasilkan beberapa rekomendasi akademis dan praktis. Secara akademis, penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas penelitian mengenai diplomasi publik dalam penanganan krisis dengan memperluas subjek penelitian dan membandingkan strategi diplomasi publik yang digunakan oleh negara lain untuk menangani krisis penerbangan atau krisis internasional lainnya. Dengan melakukan perbandingan ini, penelitian selanjutnya dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang strategi-strategi tersebut.

Secara praktis, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa dalam situasi krisis, keberhasilan diplomasi publik tidak hanya bergantung pada penyebaran informasi kepada publik internasional, tetapi juga pada kemampuan pemerintah untuk mendengarkan aspirasi publik, berkomunikasi dengan jelas, dan secara konsisten menyampaikan informasi. Oleh karena itu, pemerintah dan lembaga yang menghadapi krisis serupa diharapkan dapat mengembangkan strategi diplomasi publik agar pemulihan reputasi dan kepercayaan publik lebih efektif dengan memanfaatkan penggunaan platform digital, media internasional, dan kerja sama dengan berbagai pemangku kepentingan.

Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa kerja sama yang dilakukan antara pemerintah, perusahaan nasional, dan lembaga terkait sangat dibutuhkan saat membuat strategi komunikasi krisis. Strategi ini diperlukan untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan konsisten, akurat, dan kredibel sekaligus mendukung upaya pemulihan reputasi negara di mata publik internasional setelah krisis.