

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

Krisis merupakan hal yang tidak diharapkan oleh setiap organisasi atau perusahaan. Dampak dari sebuah krisis dapat berpengaruh buruk bagi perusahaan. Salah satu dampak negatif dari krisis adalah citra perusahaan dimata publiknya menjadi negatif. Selain itu, dapat menyebabkan kehilangan pelanggan atau kepercayaan publik akibat krisis yang terjadi. Melihat krisis yang terjadi seorang *public relations* memiliki peran penting dalam menangani sebuah krisis, terutama pada krisis *public relations*. Krisis *public relations* merupakan krisis yang mengakibatkan peliputan di media terhadap perusahaan yang sedang menghadapi krisis dan mempengaruhi citra perusahaan. Krisis seperti halnya sebuah penyakit yang harus segera ditangani agar tidak meluas.

Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada merupakan salah Badan Usaha Milik Pemerintah Surabaya yang mengalami krisis besar pada tahun 2014. Krisis yang terjadi merupakan krisis terbesar dalam 5 tahun ini, menurut M.Sayid Iqbal. Krisis yang terjadi yaitu peristiwa air keruh yang berkepanjangan hingga satu minggu. Dampak dari sebuah krisis yang terjadi mengakibatkan banyak warga yang mengeluh kepada media. Peristiwa air keruh terjadi karena Pengoperasian Rumah Pompa Wonocolo Ketegan yang sekian lama tidak diaktifkan. Namun, bagi PDAM krisis yang terjadi merupakan suatu kesempatan untuk memulihkan citra PDAM sebelumnya. Humas sebagai divisi yang bertanggung jawab dan memiliki peran penting dalam menghentikan krisis tersebut. Humas PDAM melakukan beberapa strategi agar krisis yang terjadi segera berhenti. Dampak positif dari Pengoperasian Rumah pompa Wonocolo Ketegan yaitu air dirumah mereka

menjadi lancar yang sebelumnya sering mengeluh air tidak keluar atau mengalir kecil.

### **V.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis terhadap krisis yang dialami oleh PDAM yaitu peristiwa air keruh yang terjadi di tiga wilayah yaitu utara, timur dan sebagian selatan. Analisis ini dilakukan berdasarkan hasil wawancara dan observasi, maka didapat kesimpulan sebagai berikut.

Manajemen krisis dan komunikasi krisis yang dilakukan oleh Humas PDAM sebagai langkah untuk menghentikan krisis tersebut. langkah-langkah manajemen krisis dan komunikasi krisis terbagi dalam lima tahap, yaitu pertama Identifikasi krisis sebagai langkah awal untuk mengetahui penyebab awal mula terjadinya krisis di PDAM. Hal yang dilakukan Humas PDAM yaitu melakukan rapat dadakan bersama seluruh Direksi PDAM dan Manajer Sistem Distribusi yang merupakan divisi yang berwenang untuk melakukan pengoperasian rumah pompa. Kemudian dari hasil rapat dibentuklah tim komunikasi yang dibentuk secara tidak langsung. Langkah kedua yaitu, Analisis Krisis dengan mengumpulkan semua data dan dokumentasi perusahaan seperti media monitoring yaitu berupa kliping terkait peristiwa air keruh . Pengumpulan data dilakukan untuk membantu juru bicara menghadapi pertanyaan wartawan yang datang ke Humas PDAM.

Langkah ketiga yaitu isolasi krisis dengan tidak menutup informasi terhadap media. Humas PDAM melakukan isolasi krisis dengan melakukan klarifikasi di media massa dengan meminta maaf kepada pelanggan dan menyertakan data yaitu wilayah yang terdampak. Humas PDAM juga melakukan Langkah Teknis untuk menghentikan krisis tersebut, langkah teknis tersebut dengan melakukan *flushing* dan pengiriman tangki air gratis

ke rumah warga yang terkena dampak dari pengoperasian rumah pompa. Langkah keempat yaitu melakukan strategi adaptif, dimana melakukan pemulihan citra dengan mengubah isu negatif menjadi positif. Hal dilakukan oleh juru bicara PDAM yaitu M.Sayid Iqbal selaku Manjer Humas PDAM yaitu melempar isu baru sehingga media tidak terfokus akan dampak negatif dari peristiwa tersebut namun fokus akan dampak positif dari pengoperasian rumah pompa. Dampak positif yang terjadi yaitu air di rumah warga yang seringkali mengeluh karena tidak keluar, namun setelah peristiwa tersebut terjadi air di wilayah zona tiga mengalir lancar. Hal tersebut dibuktikan dari pemberitaan di media massa. Langkah kelima yaitu Humas PDAM melakukan pogram pengendalian. Program pengendalian yang dilakukan Humas PDAM yaitu dengan melakukan pemberitahuan atau dikoordinasikan sebelumnya kepada Humas PDAM terkait apapun yang dilakukan setiap divisi dalam perusahaan.

Walaupun tidak melakukan evaluasi secara mendalam namun mereka menyakini bahwa langkah-langkah manajemen krisis yang dilakukan berhasil dan berdampak positif bagi warga yang terdampak. Humas PDAM mengukur keberhasilan dari langkah manajemen krisis yaitu beberapa media massa memberitakan dampak positif menegnai pengoperasian rumah pompa dan berkurangnya para pelanggan yang mengeluh baik di media massa dan elektronik. Bagi Humas PDAM melakukan langkah-langkah manajemen krisis secara urut adalah hal yang sangat penting dalam menyelesaikan krisis yang terjadi.

## **V.2. Saran**

Berdasarkan hasil analisis terhadap langkah manajemen krisis Humas PDAM Surya Sembada kota Surabaya, dimana

analisis ini dilakukan, terdapat beberapa kekurangan. Pada tahap pengendalian tidak dilakukannya evaluasi setelah peristiwa air keruh. Seharusnya pada tahap tersebut dilakukan evaluasi mendalam untuk mencegah kedua kalinya peristiwa air keruh. Selain itu ketika divisi lain melakukan kegiatan teknis, seharusnya memberi informasi kepada humas sebagai divisi informasi kepada publik. Saat melakuakn kegiatan teknis dapat melakukan antisipasi dari dampak yang ditimbulkan agar tidak merugikan atau menghilangkan kepercayaan pelanggan.

## Daftar Pustaka

Iriantara, Yosol. (2004). *Manajemen Startegi Public Relations*. Jakarta: Ghalia  
Indonesia

Jefkins, Frank. (1995). *Public Relations* Edisi Keempat. Jakarta: Erlangga

Kesali, Rhenald. (1994). *Manajemen Public Relations: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti

Kriyantono, Rachmat.(2015). *Public Relations Issue & Crisis Management*Jakarta:  
PT Adhitya Andrebina Agung.

Moleong J. Lexy. (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Morissan. (2006). *Pengantar Public Relations Strategi Menjadi Humas Profesional*. Jakarta Selatan: Inti Wijaya.

Nova, Firsan. (2009). *Crisis Public Relations*. Jakarta: Grasindo.

Pujileksono, Sugeng. (2015). *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Malang:  
Wisma Kalimetro.

Yin, Robert K. (2002). *Studi Kasus (Desain dan Metode)*. Jakarta: PT.Raja  
Grafindo Persada.

Yusuf A. Muri (2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan. Jakarta: Prenadamedia Group

**Sumber dari Internet:**

Air keruh PDAM (2014, 18 Maret). Facebook [on-line]. Diakses pada tanggal 18

Maret 2014 dari <https://m.facebook.com/permalink>.

Yanuar Yudha (2014, 28 Maret). PDAM: Air Kotor Masih Seminggu Lagi. Diakses

pada tanggal 28 Maret 2014 dari [www.swaraguna.com](http://www.swaraguna.com)

Ahmad Amru Muiz (2014, 2 April). Air Keruh PDAM Berasal dari Kerak Pipa.

Diakses pada tanggal 2 April 2014 dari <http://surabaya.tribunnews.com>