

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan data-data yang telah diperoleh pada hasil penelitian dan pembahsasan yang telah dipaparkan oleh peneliti diatas selanjutnya pada bab ini peneliti akan mengambil kesimpulan bahwa Manajemen Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kelimutu Kabupaten Ende dalam mengatasi krisis air bersih ini menggunakan strategi adaptif dengan beberapa langkah penangan krisis yang cukup luas yaitu modifikasi operasional, kompromi, dan kemudian meluruskan citra perusahaan dimata masyarakat atau publik.

Dalam mengatasi krisis tersebut pihak perusahaan tidak mempunyai tim manajemen krisis khusus sehingga direktur utama PDAM Tirta Kelimutu dalam wewenang dan tanggungjawabnya dalam merencanakan dan menyusun program kerja perusahaan langsung membuat rencana umum didalam manajemen untuk bereaksi terhadap krisis. *General plan* yang dibuat oleh direktur PDAM ini sendiri bersifat berkoordinasi dengan stakeholder terkait. Penanganan krisis yang dijalankan berdampak pada terbukanya opini masyarakat atau publik bahwa pihak PDAM sangat serius dalam menangani peristiwa tersebut.

Dalam sebuah perusahaan keberadaan seorang *public relation* sangat penting mengingat adanya keberadaan praktisi *humas* dalam sebuah perusahaan sangat membantu perusahaan dalam hal menjembatani komunikasi antara pimpinan, karyawan dan juga pihak eksternal. *Humas* PDAM Tirta Kelimutu dalam menjalankan kegiatan perusahaan membantu perusahaan dalam hal memberi dukungan dan menunjang kegiatan lain seperti berfokus pada kegiatan pengumpulan berita yang dibutuhkan terkait PDAM Tirta Kelimutu untuk diberikan kepada direktur PDAM untuk membantu mengatasi krisis.

Karena PDAM merupakan perusahaan daerah yang berorientasi pada bisnis pelayanan jasa air bersih maka ketika menghadapi krisis praktisi *public relation* tidak banyak ikut serta berperan sebagai bagian dari manajemen krisis tersebut sehingga praktisi *public relation* PDAM Tirta Kelimutu dalam hal ini hanya membantu perusahaan dalam mengumpulkan data atau informasi tentang PDAM Tirta Kelimutu untuk diberikan kepada pimpinan

perusahaan. Untuk komunikasi eksternal praktisi *public relation* hanya mengkoordinir agar semua bentuk informasi langsung diperoleh dari direktur utama selaku *spoke person* PDAM Tirta Kelimutu dalam situasi krisis ini.

Strategi manajemen krisis Manajemen krisis yang dilakukan PDAM Tirta Kelimutu sendiri adalah dengan melakukan konferensi pers bersama dengan bapak bupati Ende berdasarkan data dan fakta yang telah diperoleh agar pihak perusahaan bersama dengan bapak bupati dapat menyampaikan keadaan yang sebenarnya terjadi kepada public secara transparan. Selaku pemimpin tertinggi perusahaan dan beberapa pihak terkait dalam hal ini telah berhasil menjalankan aktivitas public relation dan menangani dengan tanggap dalam mempersiapkan rencana umum manajemen serta mencari jalan keluar dari krisis tersebut.

Selain itu sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya direktur PDAM Tirta Kelimutu dalam hal mengkoordinasikan segala jenis kegiatan perusahaan juga melakukan koordinasi terhadap semua bentuk komunikasi antara perusahaan dan media. Proses perbaikan pipa patah yang membutuhkan waktu lama, namun akhirnya berhasil mengatasi krisis tersebut tidak terlepas dari peran PDAM Tirta Kelimutu yang bertanggungjawab pihak perusahaan dengan memberikan perhatian penuh kepada para pelanggan dan juga tetap melakukan beberapa upaya agar operasional tidak lumpu total dengan menggunakan beberapa strategi jangka pendek.

B. SARAN

Saran saya untuk PDAM Tirta Kelimutu Kabupaten Ende dalam mengatasi manajemen krisis pada peristiwa air keruh akibat musim hujan berkepanjangan ini adalah, menurut saya sebaiknya pihak PDAM Tirta Kelimutu ini mempunyai perencanaan manajemen krisis sendiri agar ketika terjadi krisis serupa pihak PDAM sudah mempunyai perencanaannya sendiri karena jika perusahaan mengabaikan hal tersebut maka ketika terjadi krisis bisa saja membuat pihak perusahaan keliru dalam mengambil keputusan dan bisa berakibat fatal bagi perusahaan. Selain itu juga jabatan humas di PDAM Tirta Kelimutu menurut saya harus ditingkatkan kinerjanya sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya agar pihak humas tidak harus berada dibawah pimpinan sub langganan. Agar peran dan fungsi seorang *humas* dalam perusahaan benar-benar dijalankan dengan baik.

