

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Untuk memudahkan penulis dalam menarik kesimpulan, dalam bab penutup ini akan disajikan rangkuman yang berupa pemaparan dari pembahasan secara keseluruhan. Selain itu, penulis perlu mengungkapkan beberapa kesimpulan dari hasil penelitian ini. Kemudian sebagai bahan pertimbangan, penulis juga memberikan saran-saran yang diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan nantinya.

#### **5.1 Kesimpulan**

Sesuai dengan maksud dan tujuan dari penelitian yaitu ingin mengetahui “Bagaimana Tindakan Korektif Bandung Timur Plaza (BTP) dalam Manajemen Krisis?” melalui analisis data kualitatif dengan pendekatan studi kasus maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Tahapan mengidentifikasi krisis,

Pada tahapan ini, sebenarnya pihak manajemen Bandung Timur Plaza (BTP) sudah mendeteksi sejak awal akan terjadinya krisis di masa mendatang dengan keputusan mereka untuk menjual sebagian kawasan BTP, kepada para pelaku UKM pedagang kaki lima yang di kelolah oleh Kopanti Jabar. Dimana dana pembelian tersebut diperoleh melalui kucuran dana dari LPDB (Lembaga Pemberian Dana Bergulir) milik pemerintah. Sehingga, dari kesalahan pengambilan keputusan itulah permasalahan

demi permasalahan mulai bermunculan dan berkembang di dalam badan Bandung Timur Plaza (BTP).

2. Tahapan menganalisis krisis,

Pada tahapan ini, pihak manajemen krisis BTP menganalisis krisis yang terjadi dengan menggunakan formula 5W+1H, sehingga terungkaplah secara detil dan mendalam permasalahan-permasalahan yang mengrogoti badan Bandung Timur Plaza (BTP). Dari hasil analisis tersebut, akhirnya pihak Bandung Timur Plaza (BTP) membuat langkah-langkah perencanaan manajemen krisis dalam menentukan jenis tindakan untuk mengatasi krisis dan keluar dari krisis yang terjadi.

3. Tahapan mengatasi krisis,

Pada tahapan ini, dalam mengatasi dan menanggulangi krisis yang terjadi dalam badan Bandung Timur Plaza, pihak manajemen BTP tidak membentuk tim khusus, akan tetapi menggunakan manajemen inti yang turun langsung dan bertugas sebagai tim manajemen krisis. Tim manajemen inti yang tergabung dalam tim manajemen krisis (Generale Affair (Sekaligus *Public Relations*), Legal, Accounting, Kasir) ini melakukan berbagai tindakan jangka pendek salah satunya adalah upaya untuk memperkenalkan dan membangun citra BTP kepada masyarakat melalui *special event*, *bazaar* dan kegiatan-kegiatan promosi lainnya. Sedangkan tindakan jangka panjang yang dilakukan adalah dengan menggunakan *strategy dynamic*, dimana sebagian kawasan Bandung Timur Plaza (*Space-space* yang masih tersisa dalam bangunan BTP)

ditawarkan kepada beberapa *anchor tenant* untuk menyewa space kosong yang masih ada dan sebagian lagi kawasan BTP (lahan kosong yang masih belum di bangun) di tawarkan kepada beberapa calon investor, untuk beralih fungsi menjadi apartement, dimana apartement tersebut di rencanakan sebagai jalan keluar dari krisis yang terjadi. Sehingga dengan berdirinya apartement, paling tidak BTP dapat hidup dan menjadi pusat perbelanjaan para penghuni apartement tersebut.

4. Tahapan mengevaluasi krisis,

Pada tahapan terakhir yaitu tahap evaluasi, krisis yang terjadi di dalam badan Bandung Timur Plaza (BTP) merupakan krisis yang bertahan. Krisis tersebut tetap muncul selama berbulan-bulan bahkan bertahun-tahun walaupun telah dilakukan upaya terbaik oleh pihak manajemen. Hingga saat ini tindakan jangka pendek yang dilakukan oleh pihak manajemen BTP masih belum membuahkan hasil, namun upaya tindakan jangka panjang hampir menemui titik terang dan hampir menemui kata “deal” untuk kesepakatan penjualan sebagian kawasan BTP (lahan kosong BTP yang masih belum dibangun) dengan pihak investor. *Public Relations* Bandung Timur Plaza (BTP) sendiri berperan sebagai *expert preciber* (sebagai ahli praktisi yang berpengalaman) dalam mengevaluasi krisis yang dihadapi oleh BTP. Sedangkan tahap evaluasi krisis dilakukan tindakan preventif dan pengisolasian krisis agar krisis tidak terulang lagi di masa mendatang.

## 5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan hasil penelitian, maka peneliti dapat mengajukan beberapa saran kepada Bandung Timur Plaza (BTP) yaitu pertama, dalam menghadapi krisis yang ada di depan mata alangkah sebaiknya sebelum mengambil keputusan lebih mempertimbangkan kembali efek atau dampak jangka panjang dari keputusan tersebut, karena apabila sejak awal kita sudah salah langkah dalam mengambil strategi atau keputusan hal tersebut akan berpengaruh besar di masa yang akan datang, sehingga dapat terjadi krisis yang lebih parah di bandingkan krisis yang sebelumnya.

### 5.2.1 Saran Keilmuan

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan pengetahuan dalam bidang ilmu komunikasi khususnya mengenai perusahaan dalam menjalankan upaya tindakan korektif dalam manajemen krisis.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tolak ukur perusahaan dalam melaksanakan upaya tindakan korektif manajemen krisis yang tepat bagi suatu perusahaan dalam menanggulangi krisis yang terjadi.
3. Peneliti berharap agar perusahaan dapat keluar dari krisis yang sedang menggerogoti badan perusahaan.

### 5.2.2 Saran Pengembangan Praktis

Penulis berharap agar upaya tindakan korektif Bandung Timur Plaza (BTP) dapat dijadikan acuan bagi praktisi *public relations* dalam menyelesaikan krisis, serta menetapkan kebijaksanaan pada perusahaan.