

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian kualitatif dengan teknik observasi, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan. Peneliti menarik kesimpulan dari data temuan di lapangan yang menunjukkan bentuk manajemen krisis yang digunakan oleh *warehouse* PT. Zhisheng Pasific Trading (Mixue) di Cikarang yaitu dengan melakukan tindakan pre krisis, krisis dan juga pasca krisis.

1. **Tindakan Prodromal** terdiri dari tindakan deteksi sinyal yang dilakukan oleh *warehouse* Mixue melalui tindakan *monitoring* terhadap sistem dan pendataan saat melakukan pendaftaran antrian kendaraan. Selanjutnya, terdapat **tindakan pencegahan** yang dilakukan melalui penyebaran informasi secara langsung kepada pihak eksternal yaitu owner toko Mixue dan pihak ekspedisi. Yang terakhir adalah **tindakan persiapan** yaitu melalui pemeriksaan kembali pekerjaan dengan upaya memastikan data yang masuk agar tidak terjadi kekeliruan dan mengerjakan tugas sesuai dengan SOP yang terapkan. Tindakan pre krisis yang dilakukan oleh CRO termasuk ke dalam tahapan krisis prodromal dimana tindakan *monitoring* sudah dilakukan. Namun, krisis tersebut tidak terdeteksi dimana perusahaan tidak mengetahui bahwa krisis somasi ini muncul.
2. **Tahap Akut**, pada tahap ini, dimana gudang Mixue telah melalui tahap prodromal dengan jenis krisis yang tidak terdeteksi, sehingga gudang Mixue memasuki tahap akut yang ditandai dengan keterlambatan bahan baku selama 3 hari yang menyebabkan pihak *owner* toko Tangerang meminta pertanggung jawaban kepada pihak gudang atas kerugian yang dialami selama 3 hari.
3. **Tindakan Kronis** yang dilakukan terdiri dari beberapa tindakan, yang berupa **kecepatan perusahaan dalam merespon krisis** ditandai dengan permohonan maaf yang dilakukan pihak gudang kepada owner Toko Tangerang yang mengajukan somasi. **Tindakan konsisten** dalam menangani krisis ditandai

dengan investigasi yang dilakukan secara langsung. Tahap terakhir dalam aspek krisis yaitu **keterbukaan** *warehouse* dalam menangani krisis melalui pengumpulan data yang berupa bukti yang diperlukan dalam menjustifikasi permasalahan somasi yang dihadapi. Tahap krisis termasuk ke dalam tahap kronis, dimana gudang Mixue telah mengetahui letak kesalahan dari krisis yang terjadi dan telah melakukan penanganan krisis dan memasuki tahap *recovery*.

- 4. Tindakan Resolusi**, dimana *warehouse* telah memperelajari langkah-langkah yang dilakukan dalam menghadapi krisis sehingga pada saat pasca krisis, perusahaan telah mengetahui langkah tepat yang harus diambil ketika krisis baru mulai muncul, tahap ini memiliki kegiatan yang hampir menyerupai tahap Pre krisis, seperti monitoring, penyebaran pemberitahuan secara resmi, dan kegiatan Pre krisis lainnya. Namun, ditemukan bahwa dalam krisis yang terjadi pada *warehouse* mixue terletak pada pihak eksternal, yaitu pihak ekspedisi pada yang menunjukkan terdapat oknum yang bertindak curang tetapi berimbas pada *warehouse* Mixue, sehingga peran CRO sangat penting dalam menghadapi krisis yang terjadi. Tahap pasca krisis termasuk ke dalam tahap resolusi, dimana pada tahap ini perusahaan memasuki fase penyembuhan dan sebagaimana telah dipahami bahwa krisis merupakan siklus yang berputar dimana walaupun telah memasuki tahap resolusi tetapi perusahaan perlu tetap waspada karena suatu saat krisis akan kembali ke tahap prodromal.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, terdapat beberapa keterbatasan atau kekurangan selama proses penelitian berlangsung. Oleh karenanya terdapat beberapa saran untuk *warehouse* Mixue PT. Zhisheng Pasific Trading (Mixue) beberapa diantaranya terkait dengan aspek Pre Krisis, Krisis dan Pasca Krisis.

- 1. Pada tahap Pre Krisis** yang dilakukan oleh divisi CRO adalah dengan melakukan *monitoring*, namun *monitoring* seharusnya dilakukan tidak hanya pada pihak internal melainkan juga pada pihak eksternal.

2. **Pada tahap Krisis**, dalam penyelesaian masalah, perlu adanya komunikasi secara langsung dengan maksud lebih meminimalisir lagi *miss* komunikasi yang mungkin bisa terjadi ketika komunikasi tersebut menggunakan perantara berupa media.
3. **Pada tahap Pasca Krisis**, pihak perlu ditingkatkan lagi mengenai kegiatan yang dilakukan, bisa berupa penambahan anggota tim pada divisi CRO, membuat tim khusus yang bertugas untuk menyaring ekspedisi terpercaya, serta komunikasi secara tatap muka yang perlu dilakukan.

