

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FISIP

Manajemen Krisis PT. Kimia Farma Diagnostika (Studi Kasus Pelecehan Seksual dan Pemerasan oleh Petugas Kesehatan Lab Klinik Kimia Farma di Bandara Soekarno Hatta)

Nur Syaidah

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=74770&lokasi=lokal>

Abstrak

Pada September 2020 publik dikejutkan dengan pemberitaan pelecehan seksual dan pemerasan pada pasien rapid test oleh petugas Lab Klinik Kimia Farma di Bandara Soekarno Hatta. Aksi tersebut terbongkar saat korban yang berinisial LHI mempublish pengalamannya saat rapid test dengan menggunakan layanan kesehatan Lab Klinik Kimia Farma di bandara Soekarno Hatta. Pemberitaan atas kejadian tersebut berdampak pada corporate image PT. Kimia Farma Diagnostika maupun PT. Kimia Farma Tbk.

Penelitian manajemen krisis ini menggunakan paradigma konstruktivisme dengan pendekatan The Three Stage Approach oleh W Timothy Coombs. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa langkah langkah yang dilakukan oleh PT. Kimia Farma Diagnostika bersama dengan holding companynya dalam mengelola management crisis pada kasus pelecehan seksual dan pemerasan pada penumpang saat rapid test di bandara Soekarno Hatta.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus, serta menggunakan teknik pengumpulan data berupa in depth interview, dokumentasi, observasi dan studi pustaka. Penelitian ini menunjukkan bahwa PT. Kimia Farma Diagnostika secara garis besar sudah melaksanakan konsep management crisis berdasarkan tahapan management crisis oleh W. Timothy Coombs yakni: pre crisis, crisis event, dan post crisis. Hal ini dibuktikan dengan dilakukan analyze situation oleh perusahaan, track and trace, war room discussion, report, hingga tahap solusi dan finishing masalah. Namun, peneliti masih menemukan beberapa pengimplementasian yang belum dilakukan secara maksimal yakni dalam sisi komunikasi krisis dan kecepatan penanganan yang dilakukan oleh perusahaan, terutama dalam hal ini menunjukkan sisi empati pada korban di hadapan public yang masih kurang. Peneliti menyarankan untuk melakukan controlling dan penegakan Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan, selain itu juga dilakukan manajemen krisis terkait dengan citra dan reputasi perusahaan.