

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan

Penelitian ini berusaha untuk mengetahui Citra PT.PLN (Persero) di media *online* Detik.com terkait isu Subsidi Listrik Tepat Sasaran 2016. Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian maka dapat dipaparkan kesimpulan yang akan menjawab dari tujuan penelitian.

5.1.1 *Keakraban* PT.PLN (Persero) dalam Pemberitaan Subsidi Listrik Tepat Sasaran 2016 di Portal Berita Detik.com.

Berdasarkan penelitian elemen *keakraban* dalam pemberitaan, keseluruhan indikator mengacu kepada konten pemberitaan yang positif. Konten pemberitaan mengenai isu Subsidi Listrik Tepat Sasaran 2016 pada periode bulan November 2015 – Juni 2016 ini banyak membahas pentingnya dan dukungan dari pihak-pihak terkait mengenai kebijakan. Selain kebijakan, kinerja perusahaan dalam melaksanakan proses verifikasi penyesuaian data pelanggan juga mendapat predikat yang baik. Sedangkan konten pemberitaan terkait layanan hanya bersifat informatif saja atau netral.

5.1.2 *Karakteristik* PT PLN (Persero) dalam pemberitaan Subsidi Listrik Tepat Sasaran 2016 di Portal Berita Detik.com

Pada elemen *karakteristik*, berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, pemberitaan terkait elemen *karakteristik* menunjukkan hasil pemberitaan yang netral. Dari indikator-indikator yang telah dibuat, konten pemberitaan mengenai keuangan dan perencanaan formal (program) hanya memaparkan informasi atau bersifat informatif belaka tanpa adanya indikasi positif ataupun negatif.

5.1.3 Sumber PT PLN (Persero) dalam pemberitaan Subsidi Listrik Tepat Sasaran 2016 di Portal Berita Detik.com.

Dalam elemen *sumber*, narasumber yang diteliti dibagi dalam beberapa indikator antara lain *customer*, *limiter*, *producer*, dan *enabler*. Publik *enabler* ialah narasumber yang dominan terdapat di pemberitaan. *Enabler* melalui Menteri ESDM Sudirman Said banyak memberikan pernyataan dan informasi mengenai kebijakan, kinerja, keuangan, dan program 35.000 megawatt perusahaan. Hal ini membuktikan bahwa isu ini dianggap penting oleh media. *Sumber* atau narasumber dalam konten pemberitaan memiliki kontribusi paling tinggi bagi hasil akhir kecenderungan *penilaian* berita.

5.1.4 Penilaian PT PLN (Persero) dalam pemberitaan Subsidi Listrik Tepat Sasaran 2016 di Portal Berita Detik.com.

Pada elemen terakhir yaitu *Penilaian*, dari seluruh pemberitaan PT.PLN (Persero) terkait isu Subsidi Listrik Tepat Sasaran 2016 di media *online* Detik.com periode November 2015 - Juni 2016 cenderung positif dari tiga indikator yang telah dibuat yaitu positif, negatif dan netral. Faktor utama yang menentukan *penilaian* cenderung positif ialah narasumber yang memiliki pengetahuan dan peran penting terhadap subsidi listrik tepat sasaran. Akan tetapi dibalik dominannya pemberitaan positif, dalam konten pemberitaan masih banyak yang identikan kebijakan ini sebagai pencabutan subsidi dibandingkan dengan penyesuaian subsidi.

5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, maka implikasi dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

5.2.1 Implikasi Akademis

Penelitian ini merupakan penelitian mengenai citra perusahaan di media. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian analisis isi dan memberikan informasi ilmiah khususnya terhadap citra dan agenda setting.

5.2.2 Implikasi Praktis

Kestabilan dan kontinuitas citra yang baik perlu dijaga oleh PT.PLN (Persero) agar terciptanya kepercayaan yang tinggi dari masyarakat. Segala bentuk opini yang berkembang terkait perusahaan perlu dipantau secara berkala dengan baik. Penelitian ini diharapkan menjadi referensi *public relations* PT.PLN (Persero) dalam menghadapi konvergensi media yang mana penyebaran opini di media menjadi lebih luas dan kompleks.

5.2.3 Implikasi *Keakraban* PT PLN (Persero) dalam Pemberitaan Subsidi Listrik Tepat Sasaran 2016 di Portal Berita Detik.com

PT.PLN (Persero) melalui konten pemberitaan mengenai *keakraban* perusahaan terbantu dalam memberikan pemahaman kepada pelanggan mengenai alasan pentingnya kebijakan subsidi listrik tepat sasaran serta kinerja yang tersorot dengan baik dalam melaksanakan kebijakan yang diamanatkan oleh pemerintah. Sementara untuk indikator layanan yang bersifat netral, dampak bagi perusahaan hanya sebatas informatif mengenai layanan yang diberikan bagi pelanggan yang masih ingin tetap mendapatkan subsidi listrik.

5.2.4 Implikasi *Karakteristik* PT PLN (Persero) dalam Pemberitaan Subsidi Listrik Tepat Sasaran 2016 di Portal Berita Detik.com

Melalui konten pemberitaan elemen *karakteristik* mendapatkan penilaian netral dan hanya bersifat informatif belaka sehingga tidak berdampak apapun pada perusahaan.

5.2.5 Implikasi *Sumber* PT PLN (Persero) dalam Pemberitaan Subsidi Listrik Tepat Sasaran 2016 di Portal Berita Detik.com

Sumber atau narasumber dalam konten pemberitaan berdampak signifikan baik bagi PT.PLN (Persero). Hal itu dikarenakan narasumber dominan yang terdapat di pemberitaan merupakan publik yang memiliki pengaruh langsung terhadap kebijakan subsidi listrik tepat sasaran seperti Menteri ESDM dan Direktur Utama perusahaan sehingga pernyataan dan komentar yang disampaikan sesuai dengan eskpetasi perusahaan.

5.2.6 Implikasi *Penilaian* PT PLN (Persero) dalam Pemberitaan Subsidi Listrik Tepat Sasaran 2016 di Portal Berita Detik.com

Implikasi *Penilaian* dari penelitian ini bagi PT.PLN (Persero) mendapatkan citra yang positif melalui pemberitaan di media *online* Detik.com terkait Isu Subsidi Listrik Tepat Sasaran 2016. Kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan akan bertambah sehingga kebijakan-kebijakan selanjutnya yang akan dilakukan oleh perusahaan mendapat respon positif dari masyarakat luas.

5.3 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian, rekomendasi yang diberikan oleh peneliti ialah sebagai berikut:

5.3.1 Rekomendasi Akademis

Penelitian ini merupakan penelitian hanya sebatas mengetahui bagaimana citra suatu perusahaan. Penelitian selanjutnya diharapkan melakukan penelitian yang lebih luas dan mendalam contohnya penelitian menggunakan metode jejak pendapat.

5.3.2 Rekomendasi Praktis

Penelitian ini diharapkan menjadi acuan bagi praktisi *Public Relations* untuk membina hubungan yang lebih baik dengan media sehingga pada saat perusahaan membuat kebijakan, pemahaman dan tujuan yang ingin perusahaan sampaikan kepada pelanggan tertuju dengan baik melalui representasi pemberitaan di media.

5.3.3 Rekomendasi *Keakraban* PT PLN (Persero) dalam Pemberitaan Subsidi Listrik Tepat Sasaran 2016 di Portal Berita Detik.com

PT.PLN (Persero) diharapkan menjalin lebih luas hubungan dengan berbagai media massa lainnya guna mencapai publikasi yang lebih maksimal dalam pemberitaan pada kebijakan yang akan mendatang.

5.3.4 Rekomendasi *Sumber* PT PLN (Persero) dalam Pemberitaan Subsidi Listrik Tepat Sasaran 2016 di Portal Berita Detik.com

PT.PLN (Persero) diharapkan tetap menjaga hubungan baik dengan pemerintah terutama Kementerian ESDM karena mereka bisa membantu dan membela perusahaan pada saat menghadapi krisis.

5.3.5 Rekomendasi *Penilaian Sumber* PT PLN (Persero) dalam Pemberitaan Subsidi Listrik Tepat Sasaran 2016 di Portal Berita Detik.com

Melaksanakan rekomendasi-rekomendasi yang telah peneliti sarankan sebelumnya sehingga kontinuitas citra positif PT.PLN (Persero) di pemberitaan media *online* pada isu-isu selanjutnya yang dihadapi perusahaan tetap terjaga.