

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Temuan penelitian menyimpulkan beberapa hal penting adalah sebagai berikut :

Pertama PSSI mengatasi sinyal sinyal krisis komunikasi media sosial dengan munculnya komentar negatif yang menyangkut organisasi PSSI kasus tragedi Kanjuruhan. PSSI melakukan pembentukan tim investigasi dan komite disiplin. Krisis ini apabila tidak diatasi dengan baik akan berakibat buruk bagi organisasi. Reputasi pesepakbolaan Indonesia dan organisasi PSSI akan mendapat respons negatif dari masyarakat karena ketidak becusan dalam mengelola sepak bola Indonesia. Untuk mengatasi krisis komunikasi yang berkaitan dengan fanatisme suporter di media sosial, perusahaan perlu memiliki strategi yang tepat dalam mengelola komunikasi di media sosial. Model komunikasi krisis media sosial dapat digunakan sebagai kerangka kerja untuk merancang strategi komunikasi yang efektif dalam mengatasi krisis tersebut. Pemantauan aktif media sosial, komunikasi cepat, dan transparansi dalam penanganan isu-isu yang memengaruhi reputasi mereka. Manajemen krisis yang terstruktur, PSSI memiliki proses penanganan krisis yang terstruktur, termasuk pembentukan tim investigasi dan komite disiplin untuk menangani kasus-kasus tertentu. Langkah-langkah ini menunjukkan komitmen PSSI dalam menangani masalah yang muncul. Komunikasi Efektif, PSSI menggunakan berbagai alat komunikasi seperti press release, press conference, dan media sosial. Mereka juga berusaha untuk menjaga hubungan yang solid dengan suporter melalui Divisi Fan Engagement.

Kedua PSSI berusaha mengelola reputasi menggunakan alat komunikasi seperti press release, press conference dan konten di media sosial. PSSI juga melakukan pembinaan Suporter dan Literasi Digital, PSSI aktif dalam membina suporter agar memiliki perilaku yang positif dan sportif. PSSI menjaga hubungan yang solid dengan suporter melalui Divisi Fan

Engagement. Mereka juga melakukan literasi digital masyarakat dan berupaya untuk memberikan pendidikan digital. Pengaruh Positif di Media Sosial, PSSI memanfaatkan media sosial dengan efektif sebagai alat untuk berkomunikasi dengan suporter dan masyarakat luas. Mereka berinteraksi aktif di berbagai platform media sosial untuk menyebarkan konten positif dan menginformasikan perkembangan terbaru. Dukungan FIFA, PSSI mendapatkan dukungan dari FIFA dalam upaya mereka untuk meredakan kekhawatiran dan memulihkan reputasi PSSI setelah peristiwa Kanjuruhan. Ini menunjukkan pentingnya kerja sama internasional dalam memitigasi krisis.

Keseluruhan, PSSI telah melakukan upaya yang signifikan dalam mengatasi tantangan komunikasi dan membangun kembali reputasi organisasi sepak bola Indonesia. Mereka menunjukkan komitmen untuk menjaga hubungan yang baik dengan suporter, mengambil tindakan cepat dalam mengatasi krisis, dan menggunakan media sosial dengan efektif untuk mempengaruhi opini publik. Upaya ini penting untuk menciptakan reputasi positif dan memastikan perkembangan yang lebih baik dalam dunia sepak bola Indonesia.

Hasil penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam mengembangkan pemahaman tentang bagaimana fanatisme suporter di media sosial dapat memicu krisis komunikasi di media sosial dan bagaimana model komunikasi krisis media sosial (SMCC) dapat digunakan untuk mengelola krisis tersebut dengan lebih efektif. Model SMCC masih memperkuat kajian terdahulu dapat digunakan dalam studi kasus yang sedang diteliti saat ini.

## **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Keterbatasan pada konsep fanatisme suporter dan krisis komunikasi di media sosial dapat memiliki interpretasi yang berbeda-beda bagi individu.. Oleh karena itu pemahaman yang tepat tentang konsep tersebut sangat penting untuk menghindari bias dalam penelitian ini. Meskipun demikian penelitian ini tetap memberikan kontribusi penting dalam mengembangkan pemahaman

tentang bagaimana model komunikasi krisis media sosial dapat digunakan untuk mengatasi krisis tersebut.

Meskipun penelitian ini memberikan wawasan yang berharga tentang upaya PSSI (Persatuan Sepak Bola Seluruh Indonesia) dalam mengatasi komunikasi krisis dan membangun reputasi organisasi, ada beberapa keterbatasan yang perlu diakui, keterbatasan umum dalam wawancara, wawancara dengan narasumber dapat memiliki bias tertentu, terutama jika narasumber memiliki keterlibatan langsung dengan PSSI atau memiliki kepentingan dalam reputasi organisasi tersebut. Hal ini dapat memengaruhi objektivitas informasi yang diberikan dalam wawancara.

Penelitian ini memberikan pemahaman tentang tindakan yang diambil oleh PSSI, tetapi efektivitas langkah-langkah ini sulit untuk diukur secara konkret dalam kerangka penelitian ini. Untuk menilai apakah upaya-upaya ini berhasil membangun kembali reputasi PSSI, diperlukan analisis lebih lanjut yang melibatkan data dan metode penelitian yang lebih rinci.

Keterbatasan dalam menangani konteks sepak bola, penelitian ini lebih berfokus pada upaya komunikasi PSSI daripada aspek-aspek teknis dalam pengelolaan sepak bola, seperti pembinaan pemain atau manajemen klub. Oleh karena itu, aspek-aspek ini mungkin tidak sepenuhnya tercakup dalam penelitian ini.

Pengaruh eksternal yang tidak dibahas, penelitian ini cenderung berfokus pada langkah-langkah yang diambil oleh PSSI sendiri. Pengaruh eksternal seperti tekanan dari media, sponsor, atau pihak berkepentingan lainnya dapat memengaruhi tindakan PSSI dan tidak selalu dibahas secara mendalam dalam penelitian ini.

Dengan memahami keterbatasan-keterbatasan ini, penelitian ini tetap memberikan pandangan yang berharga tentang upaya PSSI dalam mengatasi krisis komunikasi dan membangun reputasi organisasi mereka dalam dunia sepak bola Indonesia. Penelitian selanjutnya dapat mengatasi beberapa keterbatasan ini untuk memberikan gambaran yang lebih lengkap dan akurat tentang dinamika dalam dunia sepak bola Indonesia dan peran PSSI dalamnya.

### **5.3 Saran**

Peneliti dapat memberikan saran berdasarkan keterbatasan pelaksanaan penelitian dan hasil yang diperoleh yang terbagi menjadi 2 bagian sebagai bentuk penelitian selanjutnya yaitu:

#### **5.3.1 Saran Akademis**

Penelitian selanjutnya perlu mendalami konsep SMCC yang digunakan dalam penelitian ini. Konteks teoritis yang lebih luas perlu mengkaitkan komunikasi yang lebih relevan lagi seperti teori komunikasi politik atau komunikasi budaya sehingga dapat memberikan kerangka kerja yang lebih kaya untuk menganalisa krisis komunikasi dalam konteks fanatisme suporter khususnya di media sosial. Jika memungkinkan, pertimbangkan untuk memperluas sampel responden atau mempertimbangkan kasus – kasus tambahan yang dapat lebih meningkatkan validitas hasil penelitian. Melakukan analisis risiko komunikasi untuk mengidentifikasi potensi sumber krisis yang muncul dalam dunia sepak bola dan fanatisme suporter di media sosial.

#### **5.3.2 Saran Praktis**

Organisasi PSSI dapat mengembangkan protokol khusus untuk mengatasi komunikasi krisis yang berkaitan dengan fanatisme suporter di media sosial. Protokol ini harus mencakup langkah-langkah yang jelas tentang bagaimana merespons komentar negatif atau berita palsu dan bagaimana berkomunikasi dengan penggemar. Upaya berkelanjutan untuk membangun hubungan positif dengan support dapat membantu dalam mengurangi potensi krisis. Berkomunikasi secara rutin dan mendengarkan masukan suporter adalah kunci. Menangani isu-isu yang muncul dengan cepat dan efektif membantu mencegah eksalasi masalah. Selain mengatasi krisis, organisasi PSSI dapat

mengembangkan kampanye positif di media sosial untuk mempromosikan nilai-nilai positif sepak bola dan menghargai suporter setia.

