



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Hasil yang diperoleh Peneliti dalam melakukan penelitian terhadap pemberitaan gangguan satelit Telkom 1. Penelitian ini memiliki batasan pada berita gangguan satelit Telkom 1 periode 25 Agustus 2017 hingga 12 September 2017. Penelitian ini menggunakan konsep *Image Repair Theory* oleh Benoit dan *image repair strategies* yang menjadi alat ukur penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian analisis isi kuantitatif dengan teknik uji reliabilitas sebagai teknik pengukuran data.

Dari hasil uji reliabilitas seluruh kategori *image repair strategies* mencapai tingkat reliabilitas diatas 0,7 atau 70% yang artinya konsep tersebut dapat dijadikan alat ukur sebuah penelitian sehingga seluruh kategori digunakan untuk menganalisis 139 berita. Hasilnya terdapat delapan kategori dari 14 kategori *image repair strategies*.

Pemberitaan mengenai gangguan satelit Telkom 1 yang peneliti peroleh dari *media monitoring* yaitu, hasil pemberitaan mengenai gangguan dikatakan Netral dari isu-isu yang berkembang di masyarakat sehingga dapat mempengaruhi *image* dari perusahaan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa pemberitaan diawal banyak mendapat keluhan terkait terhambatnya operasional di beberapa sektor publik. Dari hasil coding disimpulkan bahwa Telkom sering menggunakan *corrective action* dalam meluruskan pemberitaan, yang kemudian juga melakukan *bolstering, transcendence, accidents, defeasibility, differentiation* dan *simple denial*. Respon yang dilakukan Telkom sudah sesuai dengan konsep dari *image repair strategies* guna memperbaiki citra atau reputasi perusahaan.

## 5.2 Saran

Saran dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan serta kontribusi untuk lingkungan akademis serta praktis.

### 5.2.1. Saran Akademis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi tambahan di bidang *media monitoring*, serta penggunaan *image repair strategis* sebagai acuan penelitian dalam membangun citra atau reputasi perusahaan.

Hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk penelitian di sivitas akademik dengan pembahasan mengenai krisis komunikasi serta dapat dijadikan penelitian lanjutan mengenai *news release* dalam menangani isu pemberitaan.

### 5.2.2. Saran Praktis

Dari hasil penelitian ini Telkom telah sangat baik dalam menangani krisis terkait dengan citra perusahaan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sarana dalam peningkatan atas kualitas dari *media monitoring* dalam sebuah perusahaan dalam mempertahankan citra dan reputasi.

U M N  
U N I V E R S I T A S  
M U L T I M E D I A  
N U S A N T A R A