

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V. 1 Kesimpulan

Pada penelitian ini yang berfokus mengenai pemberitaan layanan internet IndiHome dan Telkomsel terputus, peneliti melihat kasus tersebut melalui media online Kompas, Detik, Tribunnews dan CNN dengan menggunakan teori *image repair*. Menurut hasil penelitian, dari keempat media tersebut adanya perbedaan mengenai penggunaan indikator pada pemberitaan mengenai PT Telkom Indonesia. Media disini sangat berperan penting dalam sebuah pemberitaan, karena media saat ini juga menjadi referensi untuk pembailan sebuah berita yang juga penting.

Dari ke empat media tersebut, penggunaan indikator yang sering digunakan yaitu *Evasion of Responsibility* atau biasa disebut sebagai menghindar dari tanggung jawab adalah indikator yang paling banyak digunakan dipemberitaan mengenai layanan internet PT Telkom Indonesia terputus yang dimana dalam indicator ini sering digunakan oleh Kompas.com salah satunya yaitu memberitakan ensiden ini dan memebnarkan krisis ini. Indikator kedua yang banyak digunakan adalah *Reducing Offensive* yang memiliki arti mengurangi rasa kekhawatiran. Dalam unsur meminimaliskan masalah lebih dominan ke media Kompas, sedangkan untuk menyerang penuduh lebih dominan ke CNN, dan yang terakhir untuk memberikan ganti rugi ebih dominan ke media tribunnews.

Lalu, disusul oleh indikator permohonan maaf atau *mortification* yang media yang paling banyak memposting yaitu Tribunnews karena tribunnews memberikan sebuah pemberitaan yang berisi permohonan maaf dari pihak PT.Telkom Indonesia. Indikator selanjutnya yaitu tindakan untuk memperbaiki masalah atau *Corrective Action* yang membahas mengenai kabel bawah laut akan segera dilakukan tindakan untuk mengecek apa yang menyebabkan jaringan ini terputus media yang lebih dominan dalam indicator ini yaitu Kompas.com karena mengandung beberapa unsur yang menyatakan bahwa terdapat suatu pemberitaan yang membahas akan adanya perbaikan dalam kabel bawah laut.

Indikator terakhir yang digunakan dalam pemberitaan keempat media online adalah *denial* yaitu adanya suatu penyangkalan mengenai kasus kabel bawah laut yang tergigit hiu lebih dominan kepada media Detik. Kemudian *denial* yang kedua yaitu *shift blame* yang dimana *shift blame* ini memiliki arti yaitu menuduh pihak lain yang melakukan dan dalam indicator ini tertinggi diambil oleh CNN.

Dari banyaknya indicator yang peneliti analisis yang lebih dominan pada startegi *image repair* dalam lima indikator yaitu *Denial* (Penolakan), *Evasion of Responsibility* (Menghindar dari tanggung jawab), *Reducing Offensive* (Mengurangi adanya serangan), *Corrective Action* (Tindakan untuk memperbaiki), *Mortification* (permohonan maaf) yang pertama yaitu oleh media Kompas karena Kompas memberikan beberapa indikator di peringkat pertama, Media yang kedua yaitu Detik, karena Detik melakukan sebuah pemberitaan yang

juga masuk kedalam indikator *image repair* dan tidak bertele-tele namun sedikit memihak kepada PT.Telkom Indonesia, media selanjutnya yaitu CNN karena CNN menampilkan banyaknya masyarakat yang mengeluh dan lebih berpihak kepada masyarakat. Kemudian media yang terakhir yaitu Tribunnews karena tribunnews ini tidak banyak melakukan pemberitaan dan pemberitaan hanya diulang-ulang saja.

V.2 Saran

V.2.1 Saran Akademis

Peneliti berharap bahwa kedepannya akan ada penelitian selanjutnya dengan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis isi mengenai penggunaan teori image repair. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan sumbangsih kepada kajian komunikasi, khususnya public relation dan jurnalistik.

V.2.2 Saran Praktis

Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini agar jika adanya sebuah krisis yang sama maka bisa menggunakan cara atau strategi image repair untuk diberitakan kepada media-media salah satunya kepada media yang telah peneliti teliti yaitu Kompas, Detik, Tribunnews, CNN ataupun media lainnya

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Bahri, H., & Sambo, M. (2021). *PR Writing*. KENCANA.
- Benoit, W. (2015). *Accounts, Excuses, and Apologies Image Repair Theory and Research*. University of New York Press, Albany.
- Cutlp, S., Center, A., & Broom, G. (2017). *Effective Public Relations*. KENCANA.
- Eriyanto. (2011). *Analisis Isi Pengantar Metodologi*. KENCANA.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. (2019). *Manajemen Public Relations*. CV. PUSTAKA SETIA.
- Muzakkir. (2020). *Etika Jurnalis*. KENCANA.
- Nova, F. (2017). *Crisis Public Teltions*. PT RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Nurtjahjani, F., & Trivena, S. (2018). *Public Relation Citra dan Praktek*. Polinema Press.
- Qorib, A., Saragih, & Suwandi. (2019). *Pengantar Jurnalitik*. Guepedia.
- Romli, A. (2015). *Jurnalistik Online* (Edisi kedua). NUANSA CENDEKIA.
- Ruslan, R. (2014). *Manajemen Public Relations & media komunikasi*. PT. RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Silviani, I. (2020). *Public Relations Sebagai Solusi Komunikasi*. PT. Scopindo Media Pustaka.
- Soemirat, S., & Ardianto, E. (2017). *Dasar-dasar Public Relation*. PT REMAJA ROSDAKARYA.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Statistik untuk Penelitian*. ALFABETA, cv.

JURNAL

- Apriananta, Y., & Wijaya, L. (2018). PENGGUNAAN WEBSITE DAN MEDIA SOSIAL DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF PERGURUAN TINGGI. *Komunikatif*, 7(2), 187–209.
- Benoit, W. L., & Drew, S. (2014). Appropriateness and effectiveness of image repair strategies. *International Journal of Phytoremediation*, 21(1), 153–163.
- Cecilia, S., Boer, R. F., & Catherina, C. (2020). Citra Pemerintah Indonesia Di Acara Pembukaan Asian Games 2018: Analisis Isi Kuantitatif Pada Situs Berita Online Tribunnews.Com, Detik.Com & Liputan6.Com. *Journal Komunikasi*, 11(1).
- Elton, L. (2007). Pengaruh Pemberitaan Surat Kabar Terhadap Persepsi Masyarakat Pengguna Jasa Transportasi Udara di Surabaya (Kasus Studi Kecelakaan Pesawat Adam Air). *Jurnal Ilmiah SCRIPTURA*, 1(2).
- Handiyani, P., & Hermawan, A. (2017). Kreadibilitas Portal Berita Online Dalam Pemberitaan Peristiwa Bom Sarinah Tahun 2016 (Analisis Isi Portal Berita Detik.com dan Kompas.com Periode 14 Januari-14 Februari 2016). *Komunikasi*, 12(1), 51–68.
- Kriyantono, R., & McKenna, B. (2019). Crisis response vs crisis cluster: A test of situational crisis communication theory on two crisis clusters in Indonesian public relations. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 35(1), 222–236.
- Megayanti N, & Rohman A. (2009). Pengaruh Program CSR dan Citra Perusahaan PT.Telkom (jurnal baru). *Komunikasi*, 3(2), 163–172.
- Samudra, J. I., Vidyarini, T. N., & Monica, V. (2021). Analisis Isi Penggambaran Media Online Detik.Com terhadap Citra PT Djarum Pada Saat Krisis Kasus KPAI. *E-Komunikasi*, 9(1), 2–8.
- Sasja Julianto, G., Prijana Hadi, I., Nur Vidyarini Prodi Ilmu Komunikasi, T., & Kristen Petra Surabaya, U. (2021). Analisis Isi Crisis & Emergency Risk Communication Pandemi COVID-19 pada Facebook Bangsa Surabaya. *Komunikasi*, 9(2), 2–12.
- Tabak, L., & Avraham, E. (2018). Country Image Repair Strategies During an Asymmetrical Conflict: An Analysis of the Gaza Conflict in 2014. *International Journal of Strategic Communication*, 12(3), 237–251.

- Timothy Coombs, W., Frandsen, F., Holladay, S. J., & Johansen, W. (2010). Why a concern for apologia and crisis communication? *Corporate Communications: An International Journal*, 15(4), 337–349. <https://doi.org/10.1108/13563281011085466>
- Wijayanto, T. D., & Purworini, D. (2018). Respon Pemerintah pada Aksi Damai 411 dan 212. *Komuniti*, 10(1), 11–25.

WEBSITE

- Fea. (2021, September 19). *Telkomsel Gangguan Internet di Jawa Hingga Papua*. CNNIndonesia.Com.
- Haryanto, A. (2021, September 19). *IndiHome Down, Telkom: Ada Gangguan di Kabel Laut Jasuka*. Detik.Com.
- Pratomo, Y. (2021, September 19). *Internet IndiHome dan Telkomsel Gangguan, Ini Penyebabnya*. Kompas.Com.
- Setyaningsih, S. (2021, September 20). *Telkomsel dan IndiHome Alami Gangguan, Telkom Sampaikan Permohonan Maaf bagi Pengguna* . Tribunnews.Com.