

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah peneliti paparkan, maka dapat disimpulkan dari bahwa Strategi Humas dalam memanfaatkan media sosial *Instagram* sebagai media publikasi untuk meningkatkan citra sudah sesuai dengan yang diterapkan oleh Cutlip, Center, dan Broom mengenai proses manajemen humas yaitu melalui *Fact Finding*, *Planning*, *Taking Action and Communicating* dan *Evaluation*. Sebagai berikut:

1. *Fact Finding*, pada tahap ini Humas Polda Metro Jaya melakukan pencarian fakta melalui pandangan masyarakat mengenai Kepolisian Republik Indonesia yang nantinya akan dibentuk sebuah strategi dalam meningkatkan citra Lembaga. Lalu Humas Polda Metro Jaya menemukan sebuah peluang dalam penggunaan media sosial yang memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi, tempat terbentuk opini publik maupun tanggapan dari masyarakat maka dari itu Humas Polda Metro Jaya berusaha mendapatkan kepercayaan masyarakat dengan melakukan publikasi di media sosial untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap Polri.
2. *Planning*, pada tahap perencanaan Humas Polda Metro Jaya dalam pemanfaatan media sosial *Instagram* sebagai media publikasi menetapkan beberapa strategi komunikasi “*7-Cs PR Communications*” sebagai tahap

perencanaan dalam aspek kredibilitas, Konteks pesan, isi pesan, kejelasan, kontinuitas dan konsistensi, saluran serta kapabilitas khalayak.

3. *Taking Action and Communicating*, pada tahap ini Humas aksi dan mengkomunikasikan strategi yang sudah dirancang secara tepat dan efektif, agar dapat mempengaruhi perspektif masyarakat. Dalam hal ini Humas Polda Metro Jaya telah melakukan strategi komunikasi di tahap perencanaan atau *planning*. Selain itu Humas juga melakukan pembuatan konten dari mendesain dan mengedit dengan mengemas konten tersebut menjadi semenarik mungkin, yang nantinya hasil dari pembuatan konten tersebut akan dipublikasikan dengan mengangkat pesan yang informatif, edukatif dan humanis. Humas juga dalam melakukan pengunggahan konten yang berbentuk foto maupun video. Bahkan disaat Humas sedang melakukan *press release* Humas akan mengadakan kegiatan *live streaming* di *Instagram* dan fitur-fitur lainnya yang dapat mendukung kegiatan publikasi.
4. *Evaluations*, pada tahap evaluasi Humas Polda Metro Jaya terus melakukan evaluasi monitoring secara rutin setiap minggu dan bulan, hal ini dilakukan untuk memperbaiki kesalahan maupun kekurangan dalam ketidaksesuaian tujuan program atau akan meningkatkan tujuan program jika sudah sesuai.
5. Dari semua tahapan strategi Humas Polda Metro Jaya yang dilakukan memiliki sebuah tujuan melalui pemanfaatan media sosial *Instagram* @poldametrojaya sebagai media publikasi yaitu meningkatkan sebuah

citra perusahaan. Seperti yang dijelaskan oleh Soemirat dan Ardianto bahwa citra perusahaan adalah perasaan, kesan, gambaran diri public terhadap perusahaan yang secara sengaja terbentuk dari suatu objek, individu atau organisasi. Dalam penelitian ini Humas Polda Metro Jaya berperan mempublikasikan segala pemberitaan, himbauan-himbauan dan kegiatan-kegiatan Polda Metro Jaya di *Instagram* @polodametrojaya, dimana setiap hasil respon atau pendapat masyarakat di fitur komentar *Instagram* mengenai konten-konten yang dipublikasi di media sosial *Instagram* merupakan sebuah penilaian pendapat masyarakat yang akan membentuk sebuah citra perusahaan yang positif.

5.2 Saran

Berdasarkan pemaparan yang telah peneliti bahas, ada beberapa saran yang ingin peneliti sampaikan, diantaranya:

A. Saran Teoritis

Saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya yang menggunakan konsep sama dengan hasil penelitian saat ini, sebagai berikut:

1. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian menggunakan teori yang berbeda agar dapat dijadikan perbandingan terhadap hasil yang ditemukan.
2. Diharapkan untuk penelitian ini dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang mengangkat tema strategi humas dengan lebih diperdalam permasalahan yang akan diteliti dan lebih dikembangkan lagi.

3. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif agar dapat memperoleh seberapa besar pengaruh penggunaan media sosial *Instagram* terhadap citra perusahaan Polda Metro Jaya.

B. Saran Praktis

Saran yang diberikan oleh peneliti untuk perusahaan, sebagai berikut:

1. Diharapkan Humas Polda Metro Jaya untuk terus mempertahankan dan memperbaiki citra yang sudah di jaga.
2. Berupaya untuk terus konsisten dalam mengelola akun media sosial perusahaan agar terciptanya citra perusahaan yang baik di mata masyarakat.
3. Terus melakukan kegiatan program yang berinovasi terhadap pelayanan kepada masyarakat.

