

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Salah satu fenomena komunikasi digital yang menjadi perhatian dalam beberapa tahun terakhir adalah bagaimana lembaga negara mengelola krisis melalui media sosial untuk menjaga reputasi mereka di mata publik, khususnya Generasi Z. Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI) merupakan salah satu lembaga yang aktif menggunakan media sosial Instagram sebagai sarana komunikasi krisis. Akun Instagram @dpr_ri kerap membagikan konten yang berisikan klarifikasi, informasi kebijakan, hingga langkah-langkah penanganan krisis yang sedang menjadi sorotan publik.

Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengukur seberapa besar pengaruh komunikasi krisis pada akun Instagram @dpr_ri terhadap citra positif DPR RI di kalangan Generasi Z, yang mana surveinya sendiri dilakukan kepada *followers* akun @dpr_ri. Penelitian ini menggunakan *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) dan model analisis Respon Kognitif dengan metodologi penelitian eksplanatif. Berdasarkan pada hasil serta pembahasan yang telah dicantumkan sebelumnya, dapat disimpulkan hasil penelitian sesuai dengan rumusan masalah, sebagai berikut:

- a. Komunikasi krisis pada akun Instagram @dpr_ri memiliki pengaruh yang sangat kuat dan signifikan dengan nilai korelasi sebesar 0,926 terhadap citra positif DPR RI di kalangan Generasi Z.
- b. Berdasarkan hasil pengujian regresi linear sederhana, diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,828. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Komunikasi Krisis memiliki pengaruh yang positif terhadap Citra Positif. Artinya, setiap peningkatan satu satuan pada variabel Komunikasi Krisis akan diikuti dengan peningkatan Citra Positif sebesar 0,828.
- c. Nilai dari $r_{hitung} (0,962) > r_{tabel} (0,202)$. Nilai korelasi menunjukkan angka sebesar 0,962 yang menandakan bahwa kekuatan hubungan antara pengaruh komunikasi krisis @dpr_ri terhadap citra positif di kalangan Generasi Z

memiliki hubungan yang sangat kuat serta searah dengan nilai korelasi yang positif.

- d. Pengaruh komunikasi krisis pada akun Instagram @dpr_ri memiliki kontribusi terhadap pembentukan citra positif DPR RI di kalangan Generasi Z sebesar 92,6%, sementara sisanya sebesar 7,4% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
- e. Nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang sangat signifikan antara komunikasi krisis pada akun Instagram @dpr_ri terhadap citra positif di kalangan Generasi Z.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Praktis

Bagi pengelola akun Instagram @dpr_ri, khususnya Biro Pemberitaan Parlemen, diharapkan dapat terus mempertahankan kecepatan dan transparansi dalam menyampaikan informasi krisis. Mengingat pengaruhnya yang sangat besar (92,6%), diharapkan akun @dpr_ri dapat lebih inovatif dalam mengemas konten krisis sesuai dengan karakteristik Generasi Z, seperti penggunaan bahasa yang lebih persuasif namun tetap profesional, serta meningkatkan interaksi dua arah guna memperkuat respon kognitif positif dan kepercayaan audiens terhadap lembaga.

5.2.2 Saran Akademis

Bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti fenomena manajemen krisis lembaga negara, disarankan agar dapat mengembangkan variabel penelitian dengan menambahkan faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Jika ingin meneliti fenomena serupa, peneliti menyarankan untuk meneliti variabel seperti *Social Media Engagement*, tingkat Literasi Digital, atau perilaku kepercayaan terhadap institusi politik guna memperkaya kebaruan dalam studi ilmu komunikasi krisis.