

BAB 7 PENUTUP

7.1 Kesimpulan

Setelah dilakukan pengujian, analisis dan interpretasi data terhadap 71 jawaban responden yang merupakan anggota forum *online* TPI, maka didapatkan hasil analisis data yang diperoleh berdasarkan hasil analisis univariat, bivariat, dan multivariat. Hasil penelitian tersebut diantaranya:

1. Penilaian anggota forum *online* TPI mengenai kualitas media *online* TPI secara umum berada pada tingkat respon yang baik karena hal-hal yang dibicarakan pada *online* TPI memang sebelumnya sudah diketahui oleh anggota.
2. Tanggung jawab perusahaan terkait dengan citra perusahaan merupakan factor yang cukup diperhatikan oleh anggota forum *online*. Penilaian khalayak mengenai citra PT Cipta TPI dalam hal tanggung jawab berada pada tingkat respon positif yang cukup tinggi.
3. Komponen-komponen efektivitas website seperti *feature* memiliki peranan yang cukup penting dalam membentuk kualitas media *online*. Dari dimensi kualitas media *online*, nilai yang paling rendah adalah aspek *useful*, sedangkan nilai yang paling tinggi adalah aspek *feature*.
4. Forum *online* masih belum dimanfaatkan sebagai media menuliskan pendapat bagi pihak perusahaan. Sebagian besar responden belum pernah posting dan memanfaatkan forum *online* untuk media komunikasi dengan pihak perusahaan, padahal mereka sudah mengetahui bahwa forum *online* bisa dijadikan media komunikasi.
5. PT Cipta TPI sudah dikenal oleh masyarakat, memiliki citra yang baik pada segmentasi pasarnya. Dengan penelitian ini, ternyata citra PT Cipta TPI juga dikenal sebagai perusahaan yang memiliki citra positif di pandangan anggota forum *online*, dimana segmentasinya berbeda dengan khalayak sasaran.
6. Variabel kualitas media *online* memiliki pengaruh terhadap variabel citra perusahaan. Hubungan tersebut signifikan, dimana semakin tinggi kualitas

fmedia *online*, maka semakin tinggi pula citra perusahaan. Setiap perubahan pada variabel kualitas media *online* akan mempengaruhi citra perusahaan.

7. Dari delapan dimensi kualitas media *online*, yang menjadi faktor utama yang berpengaruh penting terhadap citra perusahaan adalah dimensi *feature* (fitur). Hal ini terlihat pada hasil pengujian *multivariate* (regresi berganda) antara variabel kualitas media *online* dan variabel citra perusahaan menunjukkan signifikansi.
8. Media *online* lebih banyak digunakan untuk mempromosikan program acara daripada kegiatan *public relations*.

7.2 Implikasi

1.2.1 Implikasi Akademis

Dari manfaat penelitian yang telah disebutkan oleh peneliti pada bab sebelumnya, berikut adalah hasil penelitian yang memenuhi manfaat tersebut dalam hal akademis (teori, konseptual, dan metodologis), yaitu:

1. Setelah dilakukan uji reliabilitas dan validitas diketahui bahwa ternyata dari tiap dimensi yang digunakan dalam meneliti dari variabel kualitas media *online* semuanya lolos uji reliabilitas dan validitas. Hal yang sama juga terjadi pada dimensi yang mempengaruhi citra perusahaan, dimana tiap dimensi dari variabel dependen ini juga lolos uji reliabilitas dan validitas.
2. Peneliti merekomendasikan agar penelitian selanjutnya menambahkan dan mengembangkan variabel-variabel lain di luar variabel kualitas media *online* yang juga dapat menjelaskan citra perusahaan
3. Peneliti merekomendasikan agar pada penelitian selanjutnya, data kualitatif yang mampu menggali karakteristik sikap responden pada *image* perusahaan juga dilakukan untuk memperkuat penelitian. Data kualitatif ini penting untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang pengaruh kualitas media *online* terhadap pengambilan keputusan.
4. Peneliti merekomendasikan agar penelitian mengenai forum *online* dapat dibahas dengan konsep pemikiran yang berbeda namun masih dalam batas wilayah studi kehumasan. Hal ini bertujuan memberikan pemahaman yang

lebih luas dan menyeluruh bagi masyarakat mengenai manfaat forum *online* bagi banyak kalangan, khususnya orang-orang yang menekuni dunia *public relations*.

5. Peneliti merekomendasikan agar penelitian selanjutnya lebih mengembangkan pemahaman fungsi forum *online* dalam konsep citra perusahaan stasiun televisi.

1.2.2 Implikasi Praktis

Melalui penelitian dengan judul "Pengaruh kualitas media *online* terhadap citra perusahaan (studi pada *member forum online* TPI)" ini turut pula memberikan implikasi bagi praktek dalam dunia kehumasan dan dunia teknologi informasi. Implikasi praktis tersebut antara lain:

1. Perlunya perbaikan desain pada forum *online* untuk meningkatkan nilai informasi yang diberikan serta kesenangan khalayak dalam membaca tiap posting yang ada,
2. Tidak ada salahnya bagi PT Cipta TPI untuk meningkatkan lagi sasaran pembaca yang berusia dewasa dan remaja tanpa mengurangi gaya penulisan yang santai.
3. Pembuatan forum *online* yang memperhatikan komponen-komponen kualitas media *online* dinilai cukup efektif dalam menciptakan forum *online* yang berkualitas, namun perlu didukung oleh kegiatan promosi lainnya yang dapat meningkatkan terciptanya citra positif dari para pembaca, kegiatan promosi ini bisa berupa penambahan *link* dengan asumsi semakin banyak *link* yang digunakan maka semakin tinggi pula mutu forum *online* yang terhubung dan semakin banyak pembaca yang akan memiliki atau berinteraksi dalam forum *online*.
4. Dalam penulisan forum *online*, pahami dulu untuk mampu membidik sasaran pembaca yang tepat sehingga dapat disesuaikan dengan jenis informasi dan tulisan seperti apa yang ingin diberikan. Selbihnya, jadilah diri sendiri dan berani menciptakan karakter khusus untuk membedakan forum *online* anda dari forum *online* yang lain.

5. Untuk menjaga eksistensi forum *online* cobalah untuk selalu terus memperbarui topik informasi (*update*) dan jangan pernah lupa untuk memberikan tanggapan pada komentar pembaca. Bagaimanapun juga komentar pembaca harus kita hargai sebagai bentuk kepedulian orang yang bersedia mengunjungi dan membaca bahkan mengikuti perjalanan forum *online* kita. Tanpa tanggapan pembaca nilai informasi forum *online* tidak akan berarti banyak.
6. Berikanlah kemudahan dan kenyamanan bagi pembaca forum *online* dalam mengakses forum *online* kita, selebihnya ciptakanlah desain situs atau fitur-fitur menarik lainnya dalam forum *online* yang dapat mencerminkan karakter forum *online* kita agar memiliki persepsi yang positif dan membuat khalayak bersemangat untuk mengakses forum *online* kita,
7. Media forum *online* memiliki banyak kelebihan sebagai media komunikasi untuk menciptakan kepercayaan dengan berbagai pemikiran. Selain itu, forum *online* menggantikan keberadaan pos *online* untuk menjadi ajang complain atau memberikan kritik dan saran kepada pihak perusahaan
8. Melalui penelitian ini dapat membantu para praktisi hubungan masyarakat untuk menentukan strategi yang tepat dalam membentuk citra yang positif melalui media yang baru.
9. Hasil penelitian ini juga dapat membantu para humas untuk menentukan strategi komunikasi *online* yang tepat yang dapat meningkatkan citra positif mereka pada target khalayak yang tepat.
10. Penelitian yang mengangkat tentang kaitan dan pengaruh kualitas media *online* terhadap citra perusahaan ini, turut pula memperlihatkan salah satu konsep baru di dunia *public relations* yaitu berkaitan dengan *cyber PR* menjadi konsep PR yang semakin banyak digunakan di dunia.

7.3 Saran

Dari kesimpulan diatas, diharapkan dapat diajukan saran-saran yang diharapkan dapat berguna bagi objek penelitian.

1. Strategi komunikasi melalui media *online* yang digunakan oleh humas bisa dilakukan dengan memperhatikan faktor-faktor kualitas media *online*, seperti kegunaan, interaktifitas, kemudahan penggunaan, isi, fitur, dll. dinilai akan berpengaruh signifikan dalam komunikasi perusahaan guna mendapatkan, meningkatkan atau mempertahankan citra positif.
2. Selain itu, untuk meningkatkan citranya, *public relations* juga hendaknya tetap memperhatikan target khalayaknya atau siapa komunikannya. Dalam hal ini target pemirsa perusahaan PT Cipta TPI merupakan kelas SES menengah ke bawah, akan tetapi forum *online* saat ini baru digunakan oleh pemirsa dengan kelas menengah ke atas dan dengan latar belakang pendidikan yang baik. Sebaiknya, forum *online* TPI juga lebih disosialisasikan agar masyarakat umum bisa mengetahui keberadaan forum *online* TPI.
3. Dari segi fitur, ternyata fitur media *online* berpengaruh signifikan terhadap citra perusahaan. Dalam hal ini tampilan/desain media *online* menjadi salah satu indikator penting penilaian publik mengenai gambaran perusahaan dengan demikian perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi.
4. Fungsi humas yang sudah ada dalam lembaga hendaknya dijalankan secara maksimal dan memaintain forum *online* agar menjadi media yang lebih bermanfaat sebagai ajang komunikasi antara pihak perusahaan dengan publik, juga sebaliknya.