

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### V.1 Simpulan

Pada penelitian yang telah dilakukan, pemberitaan mengenai PDAM Surya Sembada Surabaya di Jawa Pos memiliki citra yang positif. Dalam setiap pemberitaan memungkinkan memuat beberapa indikator sehingga hasil yang di dapat lebih detail. Dari tiga elemen citra yang diteliti, citra positif tertinggi diperoleh dari elemen citra *references*. Elemen *references* dapat memiliki nilai tertinggi karena Jawa Pos dalam satu berita terkadang memuat lebih dari satu atau dua narasumber yang berkaitan dengan masalah yang diberitakan.

Dalam *references*, indikator internal perusahaan menjadi tinggi dibandingkan dengan indikator lainnya. Narasumber berikutnya yang banyak dipakai oleh Jawa Pos adalah pihak eksekusif yang meliputi pemerintahan seperti Gubernur dan wali kota. Pihak eksekusif ini banyak dipilih Jawa Pos dalam berita yang menyangkut pada kebijakan baru yang dikeluarkan pemerintah. Memiliki presentase yang berbanding sangat tipis dengan eksekusif, indikator legislatif dan indikator masyarakat menjadi indikator berikutnya yang sering dipakai oleh Jawa Pos. Indikator legislatif mendapat nilai positif yang lebih tinggi. Kemudian dalam indikator masyarakat, semua berita yang menggunakan narasumber ini mempunyai nilai negatif. Indikator yudikatif yang merupakan pihak berwajib maupun

pengadilan mempunyai berita yang seluruhnya bernilai positif. Berikutnya indikator akademisi dan lembaga swadaya masyarakat (LSM) memiliki jumlah yang sama dalam pemberitaan PDAM Surya Sembada Surabaya di Jawa Pos, berita yang memuat indikator ini keseluruhannya bernilai positif.

Elemen citra kedua yang banyak dimuat dalam pemberitaan PDAM Surya Sembada Surabaya di Jawa pos adalah *characteristics* dan elemen ini memiliki nilai positif yang lebih tinggi. Dalam *characteristics* indikator yang banyak dimuat dalam pemberitaan Jawa Pos adalah struktur manajemen perusahaan. Indikator struktur manajemen tersebut mempunyai nilai positif lebih tinggi dibandingkan dengan nilai negatif. Indikator berikutnya yang sering dimuat oleh Jawa Pos adalah SDM (Sumber Daya Manusia) yang banyak dibahas dalam pemberitaan mengenai pelayanan. Indikator ini memiliki nilai positif lebih tinggi dibandingkan dengan nilai negatif, walaupun berbandingannya sangat tipis. Berikutnya adalah regulasi atau peraturan perusahaan, karakter yang menempel pada keputusan perusahaan dalam pemberitaan adalah positif. Indikator keuangan yang dimuat dalam pemberitaan mengenai keuangan maupun modal yang didapatkan perusahaan memiliki karakter atau penilaian positif. Sedangkan pada indikator bahan baku, pemberitaan yang memuat memiliki nilai seimbang atau sama antara negatif dan juga positif.

Elemen citra berikutnya yang dimuat dalam pemberitaan di Jawa Pos adalah *familiarity*, dalam *familiarity* indikator yang banyak dimuat dalam pemberitaan adalah pelayanan perusahaan. Indikator ini mendapatkan

nilai positif yang lebih tinggi daripada nilai negatif, hal tersebut disebabkan karena dalam pemberitaan memuat usaha yang dilakukan PDAM Surya Sembada Surabaya dalam menangani setiap masalah. Indikator yang sering dimuat berkaitan dengan elemen *familiarity* berikutnya adalah program perusahaan, program ini mendapat nilai positif lebih tinggi dalam pemberitaan mengenai CSR (*corporate social responsibility*) yang dilakukan oleh PDAM Surya Sembada Surabaya. Indikator berikutnya adalah produk perusahaan, indikator ini memiliki nilai negatif yang lebih tinggi daripada positif. Namun, pemberitaan mengenai produk tidak banyak dimuat dibandingkan dengan pemberitaan lainnya.

Kesimpulan terakhir yang dapat diberikan peneliti adalah pada setiap citra positif yang dimiliki perusahaan dalam setiap pemberitaan tidak sepenuhnya positif. Banyak berbagai hal negatif dari perusahaan yang akhirnya berubah menjadi positif disebabkan pemilihan narasumber yang dilakukan oleh media. Citra PDAM Surya Sembada dalam pemberitaan Jawa Pos adalah positif tetapi dalam nilai positif tersebut PDAM mendapat nilai produk dan pendapat negatif oleh masyarakat. Hal itu membuktikan bahwa masih kurangnya kualitas air PDAM Surya Sembada Surabaya. Namun, kinerja dalam melakukan pelayanan dan membuat program sosial dapat terus dikembangkan dan dipertahankan.

## V.2 Saran

### a) Perusahaan

Apabila perusahaan mendapatkan keluhan tinggi dan dipublikasikan oleh salah satu lembaga perlindungan konsumen. Perusahaan dapat mengatasinya dengan menjalin kerjasama yang baik dengan media massa, karena citra perusahaan terbentuk dari adanya pengalaman dan pengetahuan. Jika masyarakat membaca informasi di media massa mengenai pelayanan dan usaha perusahaan dalam menghadapi permasalahan akan dapat menambah pengetahuan masyarakat terhadap kualitas perusahaan. Untuk PDAM Surya Sembada saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah tetap menjaga hubungan baik dengan media masa dan menciptakan program-program sosial. Selain itu dapat lebih memperhatikan dan meningkatkan kualitas produknya.

### b) Penelitian Selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan untuk lebih mendalam, karena penelitian ini dapat dikembangkan secara lebih detail. Salah satu cara dalam melakukan penelitian citra perusahaan secara detai dengan metode kualitatif. Salah satu metode analisis kualitatif adalah analisis teks, metode kualitatif tersebut dapat membantu peneliti selanjutnya untuk mendapatkan hasil yang tidak tampak (*latent*).

Selain itu penelitian kualitatif yang melihat strategi *public relations* dalam membentuk citra perusahaan juga dapat dilakukan. Agar mendapatkan hasil lebih mendalam mengenai pembentukan citra perusahaan.

**Daftar Pustaka**

- Cottle, Simon. (2003). *News, Public relations and power*. London: Sage Publications
- Eriyanto. (2011). *Analisis Isi: Pengantar Metodologi untuk Penelitian Ilmu Komunikasi dan Ilmu-Ilmu sosial lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Elvinaro. (2011). *Handbook of public relations: Pengantar Komprehensif*. Bandung: Rosdakarya
- Iriantara, Yosol. (2008). *Media Relations: konsep pendekatan dan praktik*. Bandung: Simbiosis rekayasa Media
- Ishwara, Luwi. (2005). *Catatan-catatan Jurnalisisme Dasar*. Jakarta: Kompas
- Jeffkins, Frank. (1992). *Public Relations*. Surabaya: Erlangga
- Jeffkins, Frank. (2003). *Public Relations*. Jakarta: Erlangga
- L'Etang, jacquie. (2008). *Public Relations: Concepts, Practice, and Critique*. Los Angeles: SAGE Publications
- Michaelson. Graffin. (2005). *A new model for media content analysis*. Institut for PR
- Morissan. (2008). *Manajemen Media Penyiaran; Strategi Mengelola dan televisi*. Media Grafika 77

- Muda, Deddy Iskandar. (2003). *Jurnalistik Televisi, Menjadi Reporter Profesional*. Cetakan Pertama. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Mulya, Bodhiya Wijaya. (2011). *OBJEKTIVITAS JAWA POS DALAM BERITA LISTRIK PADAM SETELAH DAHLAN ISKANMENJADI DIREKTUR UTAMA PLN*. Skripsi No: 20010640/KOM/2011 (Universitas Kristen Petra Surabaya)
- Nova, Firsan. (2011). *Crisis public relations: Strategi PR menghadapi krisis, mengelola isu, membangun citra, reputasi perusahaan*. Jakarta: Rajawali Pers
- Nurudin. (2011). *Pengantar Komunikasi Massa*, Jakarta: Rajawali pers
- Prajarto, Nunung. (2010). *Analisis Isi: Metode Penelitian Komunikasi*. Yogyakarta: FISIPOL UGM
- Ruslan, Rosady. (2010). *Manajemen public relations dan media komunikasi: Konsepsi dan aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers
- Ruslan, rosady. (2010). *Metode Penelitian: Public Relations & Komunikasi*. Jakarta: Rajawali
- Siahaan, Hotman., dkk. *Pers yang gamang: Studi pemberitaan timor timur*. Surabaya: Lembaga Studi Perubahan Sosial
- Sigit, Paulina. (2012). *CITRA TELKOMSEL, INDOSAT, XL AXIATA DALAM JAWA POS, SURYA DAN KOMPAS PASCA KASUS*

*PENCURIAN PULSA.* ). Skripsi No : 10010801/KOM/2012  
(Universitas Kristen Petra Surabaya)

Suhandang, Kustadi. (2004). *Pengantar Jurnalistik: Seputar Organisasi. Produk dan Kode Etik.* Bandung: Nuansa

Voss, M.F. (1992). *The Corporate image concept: a strategic approach.* Den Haag: CIP Gegevens Koninklijke Bibliotheek

Wimmer, RD & Domminick, JR. (2005). *Mass Media Research: an introduction.* Belmont CA: Wadsworth

Wonohito, M. (1960). *Berita: Sifatnya, Mencarinya, Menyusunnya.* Cetakan Pertama. Yogyakarta: NV BP Kedaulatan Rakyat

Sumber online:

Anwar, Mujib. Pramono, Heru. (2012). Layanan PDAM Surabaya Paling Banyak Dilaporkan. Diakses dari <http://surabaya.tribunnews.com/2012/07/05/layanan-pdam-surabaya-paling-banyak-dilaporkan>, tanggal 09 April 2013, pukul 22.40 WIB

Centro One. (2012). PDAM Surabaya Tertinggi Dilaporkan KPP Jatim. Diakses dari <http://www.centroone.com/news/2012/07/1v/pdam->

surabaya-tertinggi-dilaporkan-kpp-jatim/, tanggal 09 April 2013  
pukul 22.50 WIB

Fajar. (2011). *Jawa Pos Raih Penghargaan “World Young ReaderPrize 2011”*. Diakses dari <http://www.indonesiaberprestasi.web.id/berita-prestatif/jawa-pos-raih-penghargaan-world-young-reader-prize-2011/>, tanggal 18 Maret 2014, pukul 21.08 WIB

Farid, Miftah. Suyanto. (2012). 6 Bulan, direktur Direktur PDAM Kosong. Diakses dari <http://surabaya.tribunnews.com/2012/06/30/6-bulan-direktur-produksi-pdam-kosong>, tanggal 09 April 2013, pukul 22.35 WIB

Surabaya. (2011). *Company profile: About Jawa Pos*. Diakses dari <http://www.jawapos.com/profile/index.php>, tanggal 27 Maret 2014, pukul 00.59 WIB

Res, IK. (2010). Survei Nielsen: Jawa Pos Tetap Nomer 1 di Indonesia. Diakses dari [http://www.jawapos.com/news/news\\_detail.php?id\\_cnews=38](http://www.jawapos.com/news/news_detail.php?id_cnews=38), tanggal 03 Februari 2014, pukul 23.55 WIB

Surabaya, (2012). Profil Perusahaan. Diakses dari [www.pdam-sby.go.id](http://www.pdam-sby.go.id), Tanggal 17 Maret 2013, Pukul 20.15 WIB

YLPK JATIM. (2013). Tahun 2012 PDAM Surabaya Paling Banyak Dikeluhkan. Diakses dari <http://ylpkjatim.com/tahun-2012-pdam-surabaya-paling-banyak-dikeluhkan/>, Tanggal 02 April 2013, pukul 22.35 WIB