

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai Implementasi *Cyber Public Relations* pada PT. Telkom Jambi, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Relasi atau *Relations* merupakan kegiatan memperluas relasi dengan melakukan interaksi kepada khalayak, hal ini dilakukan dengan maksud agar terciptanya hubungan yang baik dan juga intens antara pihak perusahaan dengan khalayaknya. Dalam kegiatan *cyber public relations* pada PT. Telkom Jambi, dijelaskan bahwa pihak perusahaan telah melakukan interaksi dengan publiknya melalui instagram dengan pemanfaatan fitur komentar dan juga *direct message*, dimana Telkom Jambi berupaya untuk terus mengedepankan komunikasi yang baik antara pihak perusahaan dengan publiknya dengan selalu merespon suatu hal yang ditanyakan melalui media sosial untuk menciptakan citra positif perusahaan melalui komunikasi yang responsif. Selain itu, *relations* juga dilakukan dengan interaksi kepada konsumen melalui kegiatan *follow up* dan memenuhi layanan yang dibutuhkan demi terciptanya *costumer experience* (CX).

2. Relevansi atau *Relevance* merupakan seorang public relations yang berupaya agar kegiatan *cyber public relations* dapat sesuai dengan target publik korporat. Dalam hal ini, pihak Telkom Jambi melalui pengelolaan media sosial instagram @witeljambi telah melakukan kegiatan relevansi melalui konten atau postingan yang disajikan dengan tema menarik dan juga menghibur dengan konsep terbaru yang dapat meningkatkan citra dari perusahaan. Konten tersebut tentunya didukung dengan menggunakan jasa salah satu *influencer* Kota Jambi dengan tujuan untuk mempromosikan perusahaan demi mencapai target perusahaan yang diinginkan. Selain itu pihak Telkom Jambi memberikan postingan kategori lomba, *giveaway* dan juga menggandeng komunitas seperti vespa dengan maksud agar dapat membuka pasar baru sebagai target dari perusahaan dan juga meningkatkan citra.

3. Reputasi atau *Reputations* adalah salah satu unsur penting *public relations*, dimana reputasi yang baik merupakan suatu hal yang sangat penting bagi perusahaan yang berpengaruh dalam bisnis atau perekonomian perusahaan. Di mana dalam pengelolaan media sosial instagram, pihak Telkom Jambi berupaya untuk dapat mengatasi segala keluhan pelanggan dengan melalui postingan edukasi agar dapat menciptakan reputasi perusahaan yang baik di mata masyarakat.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, maka adapun beberapa saran yang dapat diberikan peneliti pada penelitian ini, yaitu :

1. Bagi Sosial Media PT. Telkom Witel Jambi

Peneliti menyarankan bagi PT. Telkom Jambi untuk selalu menjalankan kegiatan *cyber public relations* pada Telkom Jambi dengan baik melalui pemanfaatan teknologi yang semakin canggih, sehingga publik dapat mengetahui informasi terbaru dari perusahaan melalui konten yang diberikan dan dapat menciptakan citra positif perusahaan di hadapan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dari hasil penelitian ini, peneliti merekomendasikan kepada peneliti selanjutnya untuk dapat mengembangkan lebih jauh terkait implementasi *cyber public relations* baik dalam instansi pemerintah maupun swasta dalam peningkatan citra perusahaan.