

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan yang diharapkan dapat menjawab tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Pada variabel krisis pemberitaan (X) secara keseluruhan merespon dengan baik (setuju) dari semua pernyataan pada variabel (X). Hal ini dapat dilihat dari nilai rata – rata jawaban responden pada variabel (X) sebesar 4,52%. Dari semua dimensi tahapan krisis pemberitaan, dimensi pra krisis (X3) dengan pernyataan “PT. Pertamina melakukan tindakan pemecatan guna mencegah krisis lebih besar” memiliki nilai mean tertinggi yaitu 4,66%. Sedangkan nilai terendah yang terdapat pada dimensi pra krisis yaitu X1 dengan pernyataan “Kecurangan operator SPBU PT. Pertamina di Bintaro menjadi perhatian masyarakat luas sejak muncul di pemberitaan media”.
2. Pada Variabel citra perusahaan dari keseluruhan responden didapatkan citra perusahaan Pertamina tergolong tinggi (setuju), ditunjukkan dengan nilai rata – rata jawaban responden pada variabel Y sebesar, 4,16%. Dari semua dimensi citra perusahaan, indikator Y1 dengan pernyataan “PT. Pertamina tetap dinilai sebagai BUMN yang strategis” memiliki nilai *mean* tertinggi yaitu 4,43% dan nilai *mean* terendah dari variabel Y terdapat pada indikator Y6 yaitu “Karyawan SPBU PT. Pertamina memiliki kinerja yang bagus” dengan nilai *mean* 4,03%.
3. Pengaruh krisis pemberitaan kecurangan operator SPBU Pertamina sebesar 0,523 (*R square*) yang artinya sebesar 52,3% memiliki pengaruh terhadap citra perusahaan Pertamina, sementara sisanya 47,7% dipengaruhi oleh faktor lain. Nilai korelasi (*r*) sebesar 0,723 yang artinya terhadap citra perusahaan krisis pemberitaan kecurangan operator SPBU di Bintaro berpengaruh positif dan berhubungan sedang. Hasil hipotesis diperoleh t

hitung ($10,356$) > t tabel ($1,984$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dari hasil tersebut, maka terdapat pengaruh kiris pemberitaan kecurangan SPBU terhadap citra perusahaan Pertamina terbukti signifikan.

B. Saran

Dari hasil kesimpulan penelitian yang berjudul “Pengaruh krisis pemberitaan kecurangan operator SPBU terhadap citra perusahaan Pertamina” langkah – langkah yang ditempuh oleh PT. Pertamina menghadapi krisis ini sudah cukup baik, pemecatan dengan segera operator SPBU yang curang adalah bentuk tindakan pencegahan krisis semakin memburuk dan dapat dinilai berhasil.

1. PT. Pertamina perlu meningkatkan kembali kinerja karyawan / operator SPBU dalam hal pelayanan.
2. Karyawan PT. Pertamina perlu lebih cepat tanggap dalam menanggapi keluhan pelanggan.