

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Strategi Humas Melalui Penerapan Two Way Symmetrical dalam Upaya Meningkatkan Reputasi Perusahaan (Studi pada Perumdam Tirta Satria Kabupaten Banyumas), peneliti memberi kesimpulan sebagai berikut:

1. Humas Perumdam Tirta Satria Kabupaten Banyumas memiliki peran untuk menciptakan reputasi perusahaan, menjaga hubungan baik antara perusahaan dan masyarakat atau pelanggan, serta mengkomunikasikan segala bentuk informasi tentang perusahaan kepada publik atau masyarakat. Selain itu, Humas Perumdam Tirta Satria Kabupaten Banyumas juga memiliki 4 tugas, pokok, dan fungsi yang dilakukan yaitu komunikasi, survey kepuasan masyarakat (pelanggan), pelayanan pengaduan, dan CSR.
2. Strategi yang dilakukan Humas Perumdam Tirta Satria dalam meningkatkan reputasi perusahaan diawali dengan menjalin hubungan yang baik, sehat, dan harmonis kepada pelanggan yang mengacu pada peningkatan kerjasama antara perusahaan dan pelanggan serta berusaha untuk mengerti keinginan pelanggan. Berdasarkan aksinya, strategi yang dijalankan Humas Perumdam Tirta Satria telah meliputi bentuk komunikasi satu arah maupun dua arah. Humas Perumdam Tirta Satria menerapkan empat model *public relations* dalam *excellence theory* yaitu *press agency*, *public information*, *two way asymmetrical*, dan *two way symmetrical*.
3. Dari keempat model tersebut, strategi yang paling efektif, sesuai dengan visi misi perusahaan, dan berhasil dilakukan oleh Humas Perumdam Tirta Satria yaitu dengan menerapkan *Two Way Symmetrical Model* karena perusahaan dan pelanggan dapat berinteraksi langsung secara dua arah dan dapat menciptakan rasa saling pengertian dan saling menguntungkan kepada kedua belah pihak sehingga hubungan baik

antara perusahaan dan pelanggan dapat terus terjaga dan dapat meningkatkan reputasi perusahaan.

4. Faktor yang mendukung Humas Perumdam Tirta Satria dalam menjalankan strateginya yaitu dengan pelanggan yang sudah mengerti dengan kondisi alam, sarana dan prasarana yang sudah memadai, serta keterlibatan dengan divisi lain yang membantu bekerjasama dalam menangani pelanggan. Selain itu, terdapat faktor yang menghambat Humas Perumdam Tirta Satria dalam menjalankan strateginya yaitu berkaitan dengan waktu atau *time management*.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan pembahasan diatas, peneliti memberi saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan maupun bagi penelitian selanjutnya. Adapun saran dari peneliti sebagai berikut diharapkan Humas Perumdam Tirta Satria dapat terus meningkatkan pelayanan mutu sesuai yang diharapkan oleh pelanggan, dan dapat mempertahankan reputasi perusahaan yang sudah baik, dan terus menjaga hubungan baik dengan pelanggan. Humas Perumdam Tirta Satria juga diharapkan memperbaiki *time management* agar ketika terdapat pengaduan dapat segera diatasi dengan cepat dan lancar dalam mengadakan kegiatan yang akan dilakukan.