

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melakukan tahapan proses penelitian, peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Strategi pengelolaan media Instagram oleh PERUMDAM telah berjalan melalui tahapan riset, perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi. Strategi tersebut telah dijalankan sesuai dengan kalender konten dari perusahaan. Namun demikian, dari segi pelayanan dalam memberikan umpan balik kepada pelanggan di kolom komentar, dapat dikatakan masih kurang responsif. Hal ini terlihat dengan masih jarangnyanya Humas dalam menjawab keluhan pelanggan.

B. Saran

Setelah melihat kesimpulan di atas, peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Dalam memberikan umpan balik kepada pelanggan di kolom komentar diperlukan sikap yang lebih responsif dari Humas PERUMDAM. Untuk itu maka perlu didukung dengan adanya pengetahuan dan pelatihan kepada Staff Humas PERUMDAM yang bertugas mengelola media Instagram.
2. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian terhadap sikap responsif dari Humas dan pengaruh standar pelayanan dalam efektifitas mengelola Instagram.