

## **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Citra PDAM Tirtamarta Yogyakarta dengan menggunakan metode analisis isi pemberitaan media cetak terkait PDAM Tirtamarta Yogyakarta dilihat dari penampilan fisik dan isi berita yang kemudian didiskusikan keterkaitannya dengan konsep kehumasan. Atas dasar tujuan tersebut, hasil penelitian ini akan menjawab setiap kategori penampilan fisik dan isi beita yang telah dibuat peneliti:

1. Berita mengenai PDAM Tirtamarta Yogyakarta dalam kurun waktu Januari – Desember 2013 dominan dimuat dalam surat kabar harian lokal yakni Bernas Jogja, Harian Jogja, Jawa Pos, Kedaulatan Rakyat, Radar Jogja, dan Tribun Jogjadengan jumlah 38 item berita yang mana isi pemberitaan hanya dikonsumsi oleh publik lokal baik pelanggan, pihak internal perusahaan, serta pemerintah kota khususnya yogyakarta.
2. Surat kabar baik lokal maupun nasional memiliki kecenderungan memuat berita terkait PDAM Tirtamarta Yogyakarta di halaman dalam. Ini menunjukkan berita yang dimuat tidak terlalu menarik dan kurang memiliki daya jual bagi surat kabar yang bersangkutan untuk dijadikan headline sebuah surat kabar. Meskipun demikian, pemberitaan apapun terkait PDAM

Tirtamarta Yogyakarta perlu mendapat perhatian dari pihak Humas perusahaan melihat bahwa banyaknya berita dalam surat kabar dapat memberikan pengaruh positif ataupun negatif bagi citra perusahaan.

3. Pemberitaan selama periode Januari-Desember 2013 didominasi oleh berita dengan ukuran sedikit (1-7 paragraf) saja. Dapat diasumsikan bahwa surat kabar memiliki kecenderungan memuat pemberitaan mengenai PDAM Tirtamarta Yogyakarta dengan kelengkapan informasi yang sedikit namun sudah memenuhi kelengkapan informasi dalam sebuah berita.
4. *Straight news* merupakan jenis berita yang paling banyak muncul dalam pemberitaan surat kabar selama periode Januari – Desember 2013. Dengan demikian dapat diasumsikan bahwa berita – berita yang sering muncul adalah berita yang bersifat aktual (terkini) dan harus disampaikan secara cepat kepada publik.
5. Fokus berita yang paling banyak diangkat dalam surat kabar baik lokal maupun nasional pada periode tersebut ialah mengenai layanan yang diberikan oleh PDAM Tirtamarta Yogyakarta yang berkomitmen untuk meningkatkan pelayanan dari berbagai aspek kepada pelanggan.
6. Narasumber yang sering ikut andil dalam memberikan komentar dan opininya terkait pemberitaan seputar PDAM Tirtamarta Yogyakarta ialah pihak internal PDAM Tirtamarta itu sendiri yang kerap diwakili oleh Direktur utama dan Direktur Bidang Teknik. Hal ini dapat dikarenakan karena pihak internal

perusahaan dianggap memiliki kredibilitas dan kualitas informasi yang disampaikan berkenaan dengan topik yang diangkat surat kabar mengenai perusahaan.

7. Secara keseluruhan pemberitaan didominasi dengan arah opini netral. Hal tersebut menunjukkan bahwa surat kabar pada umumnya menunjukkan sikap cukup berimbang dalam memaparkan fakta berita terkait PDAM Tirtamarta Yogyakarta. Namun hal ini membawa pengaruh yang cenderung negatif bagi citra perusahaan ke depannya. Karena citra perusahaan yang masih rentan dapat dengan mudah jatuh saat bersinggungan dengan isu – isu yang negatif yang menyulut emosi banyak pihak.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa citra yang terbentuk melalui konstruksi media dalam pemberitaan di surat kabar selama periode Januari – Desember 2013 adalah netral, dengan fokus layanan menjadi fokus berita yang sering diangkat dan narasumber internal mendominasi opini yang ada dalam pemberitaan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perkembangan ilmu komunikasi khususnya konsentrasi *Public Relations* yaitu dalam pembentukan citra perusahaan (*corporate image*) melalui pemberitaan di surat kabar menggunakan metode analisis isi.

## **B. Saran**

Dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti ditemukan selama periode Januari – Desember 2013 masih ada arah opini *unfavourable*. Hal ini patut menjadi perhatian pihak Humas PDAM Tirtamarta Yogyakarta melihat hasil dari penelitian yang mengungkapkan bahwa citra yang terbentuk dari pemberitaan surat kabar terhadap perusahaan cenderung netral. Dari penemuan tersebut pihak PDAM Tirtamarta Yogyakarta sebaiknya meningkatkan hubungan dan kerjasama yang lebih baik terhadap beberapa surat kabar yang ada, supaya dalam memberitakan berita mengenai perusahaan lebih berimbang. Selain itu, peneliti juga memberikan saran kepada pihak Humas PDAM Tirtamarta Yogyakarta. Berita yang telah di kliping sebelumnya hendaknya tidak sekedar menjadi arsip perusahaan, namun juga perlu adanya tindak lanjut dalam melihat pemberitaan yang ada di surat kabar mengenai perusahaan.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan BUMD PDAM Tirtamarta Yogyakarta untuk melihat bagaimana citra PDAM Tirtamarta Yogyakarta dalam pemberitaan di surat kabar periode Januari-Desember 2013.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro, dan Lukiati Komala. 2007. *Komunikasi Massa Suatu Pengantar*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Assumpta, Maria. 2002. *Dasar-Dasar Public Relations: Teori dan Praktik*. Jakarta: Grasindo
- Eriyanto. 2011. *Analisis Isi: Pengantar Metodologi untuk Penelitian Ilmu Komunikasi dan Ilmu-Ilmu Lainnya*. Jakarta: Kencana
- Gregory, Anne. 2004. *Perencanaan dan Kampanye Public Relations*. Jakarta: Erlangga
- Hardiman, Ima. 2006. *400 Istilah Public Relations Media Periklanan*. Jakarta: Gagasan Ulung
- Iskandar. 2008. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (kualitatif dan kuantitatif)*. Jakarta: Gaung Persada Press
- Kriyantono, Rachmat. 2008. *Public Relation Writing: Media Public Relations Membangun Citra Korporat*. Jakarta: Prenada Media Group
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana
- Morissan. 2006. *Pengantar Public Relations Strategi Menjadi Humas Profesional*. Jakarta: Ramdina Prakarsa
- Neuendorf, K.A. 2002. *The Content Analysis Guide Book*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications

- Neuman, W. 1997. *Social Research Methods: qualitative and quantitative approaches*.  
Needham Heights, MA: Allyn & Bacon
- Nimmo, Dan. 2010. *Komunikasi Politik: khalayak dan efek*. Bandung: PT Remaja  
Rosdakarya
- Olii, Helena. 2007. *Opini Publik*. Jakarta: PT. Indeks
- Prajarto, Nunung. 2010. *Analisis Isi: Metode Penelitian Komunikasi*. Yogyakarta:  
FISIPOL UGM
- Ritonga, Jamiluddin. 2004. *Riset Kehumasan*. Jakarta: Grasindo
- Tamburaka, Apriadi. 2012. *Agenda Setting Media Massa*. Jakarta: PT. Raja Grafindo  
Persada
- Wasesa, Silih Agung. 2005. *Strategi Public Relations*. Jakarta: Gramedia
- Wasesa, Silih Agung dan Jim Macnamara. 2010. *Strategi Public Relations:  
Membangun Pencitraan Berbiaya Minimal Dengan Hasil Maksimal*. Jakarta:  
PT. Gramedia Pustaka Utama
- Wimmer, Roger D & Joseph R Dominic. 2000. *Mass Media Research: An  
Introduction, Sixth Edition*. California: Wadsworth Publishing Company

## **SKRIPSI**

Fani, Ratna Diah. *PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang Dalam Pemberitaan: Analisis Isi Pemberitaan Media Cetak Terhadap Perusahaan BUMD PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang Periode Januari-Desember 2010*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta. 2011

## **JURNAL**

Macnamara, Jim. (2005). *Media Content Analysis: Its Uses; Benefit and Best Practice Methodology*. *Asia Pasific Public Relations Journal*, 6(1): 1-34

## Lampiran 1

### GUIDELINE

#### PENGISIAN CODING SHEET

Analisis Isi Pemberitaan Media Cetak Terkait Citra Perusahaan BUMD PDAM Tirtamarta

Yogyakarta Periode Januari – Desember 2013

#### 1. KATEGORI PENAMPILAN FISIK

Frekuensi pemunculan berita berdasarkan tampilan pada surat kabar dalam penelitian ini, tampilan berita yang dimaksud adalah :

- a. Posisi berita yang mencakup halaman depan dan halaman belakang

##### Subkategori Posisi Berita

Dimuat pada halaman depan :

Dimuat pada halaman dalam :

Penempatan berita di bagian depan akan memiliki kemungkinan besar dibaca oleh publik dan berarti informasi yang diberitakan tersebut telah diagendakan oleh pihak surat kabar sendiri sebagai sebuah informasi yang perlu diketahui oleh publik. Pada Coding sheet ini, pengkoder bisa melihat pada halaman lembar kliping.

- b. Ukuran berita mencakup luas berita dan jumlah paragraf

##### Subkategori Ukuran Berita

Jumlah paragraf :

Semakin banyak paragraf yang digunakan, maka informasi yang disajikan juga semakin lengkap dan beragam, sehingga informasi yang dituangkan dalam sebuah berita menjadi beragam

- c. Jenis berita mencakup *stright news* dan *soft news*

**Subkategori Jenis Berita**

*Stright news* :

*Soft news* :

Jenis berita ini menunjukkan seberapa penting suatu berita dalam surat kabar yang dilihat dari berat atau ringannya informasi yang terdapat dalam pemberitaan tersebut. Apabila masuk dalam jenis *stright news* berarti berita yang ditulis lebih singkat, ringkas dan langsung yang mencakup 5W+1H di awal berita yang informasi disusun berdasarkan urutan dari paling penting (struktur piramida terbalik), sedangkan bila masuk dalam jenis *soft news* berita tergolong ringan dan menarik perhatian orang untuk segera dibaca, biasanya penulisan berita cukup panjang.

**2. KATEGORI ISI BERITA**

Frekuensi pemunculan berita berdasarkan isi yang ditampilkan pada surat kabar dalam penelitian ini. Isi berita yang dimaksud adalah :

- d. Fokus Yang Diangkat

Frekuensi pemunculan berita berdasarkan isi yang ditampilkan pada surat kabar dalam penelitian ini. Isi berita yang dimaksud adalah:

**Subkategori Fokus berita yang diangkat :**

Layanan :

Ulasan Internal :

Hubungan Pemerintah :

Hubungan Pelanggan :

Hubungan Komunitas :

Prestasi Perusahaan :

Lainnya : .....

Pada bagian ini pengkoder diminta untuk memilih topik apa saja yang ada di dalam pemberitaan, pengkoder dapat memilih topik lebih dari satu. Topik – topik yang dipilih merupakan topik yang dianggap sesuai dengan isi pemberitaan

e. Narasumber

Narasumber, mencakup pihak – pihak yang mengeluarkan opininya dalam pemberitaan seputar citra perusahaan BUMD PDAM Tirtamarta Yogyakarta pada periode Januari-Desember 2013. Narasumber dibagi dalam dua kelompok yaitu internal dan eksternal. Pihak internal adalah pihak – pihak yang merupakan bagian dari perusahaan, sedangkan pihak eksternal adalah pihak yang berada di luar perusahaan.

**Subkategori Narasumber yang Dikutip**

**Pihak Internal Perusahaan**

Direktur utama :

Humas :

Pihak internal lainnya :

**Pihak Eksternal Perusahaan**

Pelanggan :

Lainnya :

f. Arah Opini

Arah opini mencakup respon yang diberikan dari narasumber terhadap isi pemberitaan terkait PDAM Tirtamarta Yogyakarta.

**Subkategori Opini Sebagai Respon**

*Favourable* :

Netral :

*Unfavourable*

:

Pada bagian ini pengkoder diminta untuk memilih salah satu dari arah opini yang ditampilkan pada setiap pemberitaan yang ada. Dengan penjelasan sebagai berikut,

1. Mendukung

Sikap mendukung atau positif yang dimaksud adalah apabila pernyataan opini yang ditampilkan dalam pemberitaan surat kabar mendukung yaitu dengan memuji, menyanjung, menyetujui fokus pemberitaan.

2. Netral

Sikap netral yang dimaksud adalah apabila pernyataan opini dalam surat kabar tidak bersikap memihak atau netral tentang suatu fokus pemberitaan.

3. Tidak Mendukung

Sikap tidak mendukung atau negatif dimaksudkan adalah apabila pernyataan opini yang ditampilkan dalam surat kabar tidak mendukung yaitu dengan mencela, meremehkan, menolak fokus pemberitaan tersebut.

## CODING SHEET

**Analisis Isi Pemberitaan Media Cetak Terkait Citra Perusahaan BUMD PDAM**

**Tirtamarta Yogyakarta Periode Januari – Desember 2013**

**Pengkoder** :

**Nomor Coding Sheet** :

**Nama Surat Kabar** :

**Tanggal Penerbitan** :

**Judul Berita** :

### **1. KATEGORI PENAMPILAN FISIK**

#### **a. Posisi Berita**

Dimuat pada halaman depan :

Dimuat pada halaman dalam :

#### **b. Ukuran Berita**

Jumlah paragraf :

#### **c. Jenis Berita**

*Straight news* :

*Soft news* :

### **2. KATEGORI ISI BERITA**

#### **d. Subkategori fokus berita yang diangkat**

Layanan :

Ulasan Internal :

Hubungan Komunitas :

- Hubungan Pelanggan :
- Hubungan Pemerintah :
- Prestasi Perusahaan :
- Lainnya (sebutkan)..... :

**e. Subkategori narasumber**

**Pihak Internal**

- Direktur utama :
- Humas :
- Pihak internal lainnya : .....

**Pihak eksternal**

- Pelanggan :
- Pihak eksternal lainnya : .....

**f. Subkategori arah opini**

- Mendukung :
- Netral :
- Tidak Mendukung :

## Lampiran 2

**TABEL ARTIKEL BERITA**

No	Tanggal	Surat Kabar	Judul Berita
01.	18 Januari 2013	Bernas Jogja	Gangguan PDAM Tirtamarta
02.	18 Januari 2013	Kedaulatan Rakyat	Layanan PDAM Terganggu Hari Ini
03.	25 Januari 2013	Kedaulatan Rakyat	Kepada Kantor PDAM
04.	18 Febuari 2013	Harian Jogja	BUMD = Badan Usaha Membebani Daerah
05.	20 Febuari 2013	Radar Jogja	Air PDAM Keruh Di Tegal Lempuyangan
06.	21 Febuari 2013	Radar Jogja	Langsung Ditanggapi PDAM
07.	26 Febuari 2013	Radar Jogja	Tanggapan Air Keruh PDAM
08.	28 Febuari 2013	Kedaulatan Rakyat	PDAM Tirtamarta Lakukan "Flushing"
09.	26 Maret 2013	Koran Sindo	Distribusi PDAM Belum Maksimal
10.	26 Maret 2013	Tribun Jogja	PDAM Deteksi 80 Titik Kebocoran
11.	26 Maret 2013	Bernas Jogja	Kemarau PDAM Atur Aliran Air
12.	26 Maret 2013	Kedaulatan Rakyat	Antisipasi Penurunan Debit Air Bersih " Pelanggan Diminta Siapkan Tandon"
13.	9 April 2013	Bernas Jogja	Bak PDAM Gemawang Akan Dikuras
14.	30 April 2013	Kedaulatan Rakyat	POR Perpamsi DIY "Tirtamarta Juara Umum"
15.	30 April 2013	Bernas Jogja	PDAM Tirtamarta Raih Juara Umum POR III Perpamsi
16.	27 Mei 2013	Kedaulatan Rakyat	Hari Bhakti ke-44 PDAM Tirtamarta "Tingkatkan Pelayanan Pada Masyarkat"
17.	5 Juni 2013	Bernas Jogja	Gangguan PDAM Tirtamarta
18.	5 Juni 2013	Kedaulatan Rakyat	Gangguan Aliran PDAM 6 Hari
19.	17 Juli 2013	Radar Jogja	Keruh Diwaktu Hujan
20.	18 Juli 2013	Kedaulatan Rakyat	Mempermudah Pembayaran Pelanggan " PDAM Kota Yogya Gandeng BRI Kanwil"
21.	2 Agustus 2013	Harian Jogja	PDAM Tirtamarta Layani Pembayaran <i>Online</i>

No	Tanggal	Surat Kabar	Judul Berita
22.	19 Agustus 2013	Harian Jogja	Penggunaan Air PDAM Diminta <i>Nandon</i> Air
23.	19 Agustus 2013	Kedaulatan Rakyat	Puncak Musim Kemarau "PDAM Jamin Ketersediaan Air Bersih"
24.	20 Agustus 2013	Bernas Jogja	Gangguan PDAM Tirtamarta
25.	28 Agustus 2013	Republika	Debit Air PDAM Turun 10%
26.	28 Agustus 2013	Radar Jogja	Waspada Air Bersih Susut
27.	28 Agustus 2013	Bernas Jogja	Keluarga Besar PDAM Tirtamarta Syawalan
28.	28 Agustus 2013	Kedaulatan Rakyat	PDAM Siapkan Droping Ke Warga "Kemarau, Air Bersih Mulai Menyusut 10 Persen"
29.	28 Agustus 2013	Tribun Jogja	PDAM Siapkan Pasokan Air Bersih
30.	9 Oktober 2013	Radar Jogja	Kaget Tarif PDAM Naik
31.	10 Oktober 2013	Bernas Jogja	Sumber Air PDAM Lancar
32.	7 November 2013	Kedaulatan Rakyat	Gangguan Aliran PDAM Tirtamarta
33.	13 November 2013	Radar Jogja	Kaget Tarif PDAM Naik
34.	16 November 2013	Jawa Pos	PDAM Tirtamarta Komitmen Tingkatkan Pelayanan
35.	10 Desember 2013	Bernas Jogja	Gangguan Layanan PDAM
36.	10 Desember 2013	Kedaulatan Rakyat	Gangguan Aliran PDAM
37.	10 Desember 2013	Kedaulatan Rakyat	PDAM Tirtamarta Terbaik Nasional "Pemkot Dorong Pelanggan Sektor Industri"
38.	10 Desember 2013	Jawa Pos	Tekan Kebocoran, Tingkatkan Kualitas Air
39.	10 Desember 2013	Bernas Jogja	PDAM Tirtamarta Raih Penghargaan
40.	17 Desember 2013	Tribun Jogja	Haryadi Soroti Kinerja XT Square