

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian ini, dapat diketahui bahwa Cak Ning Surabaya telah menyadari adanya pandangan negatif yang beredar di tengah masyarakat. Hal tersebut yang menjadi latar belakang serta fokus utama Cak Ning Surabaya untuk melakukan strategi pengelolaan dalam membangun citra positif di kalangan masyarakat Surabaya di media sosial Instagram. Dalam akun @cakningsby, Cak Ning telah memaksimalkan segala fitur di Instagram untuk memaksimalkan segala konten serta interaksi dua arah dengan audiens. Meskipun dalam pelaksanaannya masih banyak kekurangan, namun dalam membangun citra pada media sosial Instagram Cak Ning lebih berkembang daripada tahun tahun sebelumnya. Dalam penelitian ini terdapat beberapa strategi komunikasi yang digunakan untuk membangun citra Cak Ning pada media sosial Instagram yang diantaranya ialah menumbuhkan kepercayaan publik, mengoptimalkan interaksi dengan audiens, monitoring dan manajemen akun, serta kolaborasi konten dengan stakeholder. Analisis tersebut juga menggunakan teori SOME yang terdiri dari komponen-komponen seperti *share*, *optimize*, *manage*, dan *engage* yang memainkan peran penting dalam mempengaruhi keefektifan dan kesuksesan dalam mengelola media sosial Instagram.

Dalam menumbuhkan kepercayaan publik, Cak Ning mengaktivasi Instagram sebagai platform utama untuk membagikan segala informasi. Setelah itu, Cak Ning

juga berupaya untuk terhubung kepada audiens dengan mengunggah berbagai konten. Namun peneliti menemukan bahwa target yang dituju tidak spesifik sehingga konten yang diunggah tidak selalu tepat sasaran. Konten yang diunggah juga masih sedikit yang mengandung unsur *share* karena masih lebih banyak mengunggah konten pelaporan penugasan saja. Namun terdapat perkembangan visualisasi dan jenis konten yang lebih bervariasi serta selalu menambahkan logo dinas telah membantu Cak Ning untuk menumbuhkan kepercayaan publik terhadap citra yang dibangun.

Dalam megoptimalkan interaksi dengan audiens, Cak Ning Surabaya telah melakukan dua aspek penting yaitu memantau pembicaraan audiens melalui DM dan komentar, selanjutnya melakukan interaksi dua arah dengan membalas pesan di DM serta komentar tersebut dengan menggunakan bahasa arekan atau Indonesia menyesuaikan dengan kondisi. Selain itu, Cak Ning telah menyadari bahwa interaksi yang terjadi di tahun sebelumnya sangatlah kurang sehingga sejak tahun 2022 terdapat perkembangan yang baik dari interaksi yang dilakukan Cak Ning dengan membalas hampir seluruh DM baik berupa pertanyaan atau *mention story*. Selain itu, dalam membangun citra yang lebih inklusif, Cak Ning lebih mengutamakan undangan yang masuk melaui DM untuk dibalas dan diikuti. Sehingga dengan interaksi yang lebih baik daripada tahun sebelumnya, menimbulkan peningkatan *engagement* pada media sosial Instagram Cak Ning.

Cak Ning telah melakukan *media mentoring* melalui grup Whatsapp serta evaluasi secara manual pada setiap bulannya dan melakukan interaksi secara

langsung kepada audiens dengan mengadakan *live streaming* walaupun tidak rutin. Namun pada aspek respon cepat Cak Ning kurang maksimal karena Cak Ning tidak menggunakan *auto reply*. Dari hal tersebut menunjukkan bahwa menggunakan cara manual dirasa kurang efektif bagi Cak Ning karena penyampaian pesan dengan cepat tidak dapat terpenuhi kepada audiens. Selain itu, untuk membangun citra diperlukannya konsistensi yang juga belum terpenuhi oleh Cak Ning karena kurangnya penjadwalan konten yang jelas serta SDM yang memadai agar dapat mengunggah konten yang maksimal sehingga citra yang dibangun Cak Ning di Instagram dapat tersampaikan kepada audiens.

Selain itu, Cak Ning juga melakukan kolaborasi dengan para stakeholder. Dengan membawa nama dinas serta pejabat kota untuk berkolaborasi dapat meningkatkan citra yang dibangun karena menimbulkan adanya kepercayaan di masyarakat terhadap integritas Cak Ning serta menarik audiens untuk melakukan interaksi pada konten tersebut. Selain itu, kolaborasi dengan Disbudporapar di beberapa konten Instagram juga dapat menaikkan *engagement* pada akun @cakningsby serta pada akun Disbudporapar.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian ini mengenai strategi pengelolaan media sosial Instagram Cak Ning pada akun @cakningsby dalam membangun citra yang positif kepada masyarakat Surabaya, penulis ingin memberikan saran yang dapat dijadikan masukan yang dapat berguna kepada beberapa pihak, antara lain :

1. Saran Akademis

Peneliti berharap dalam penelitian ini dapat menjadi referensi untuk menambah pengetahuan dan wawasan mengenai strategi komunikasi pengelolaan Instagram. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan dapat menjelaskan strategi komunikasi Instagram lebih rinci dan jelas dengan model yang berbeda.

2. Saran Praktis

Saran untuk Cak Ning Surabaya ialah dapat melakukan strategi komunikasi pengelolaan Instagram lebih baik lagi dibandingkan sebelumnya. Karena melihat dari interaksi yang dilakukan juga serba manual sehingga perlu adanya penggunaan aplikasi-aplikasi untuk membantu mempercepat respon kepada audiens serta proses *monitoring* akun. Selain itu, penting juga untuk menentukan target audiens yang spesifik agar konten yang diunggah dapat tepat pada sasaran. Dari segi konsisten juga Cak Ning masih kurang sehingga perlu adanya penjadwalan dan pengelolaan SDM yang lebih baik lagi untuk membantu dalam pengeditan serta pengunggahan konten.