

BAB IV

PENUTUP

Pada bab IV ini terdapat kesimpulan dan saran yang bermanfaat mengenai (X1) dan (X2) terhadap (Y).

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini telah membuktikan hipotesa penelitian yaitu memperlihatkan variable terpaan berita kebocoran data (X1) dan terpaan *negative e-word of mouth* memiliki pengaruh negative terhadap tingkat kepercayaan masyarakat. Dengan demikian pernyataan penelitian tentang Pengaruh Terpaan Berita Kebocoran Data Penduduk Dan Terpaan *Negative E-Word Of Mouth* Di Media Sosial Terhadap Tingkat Kepercayaan Masyarakat Pada Pemerintah Pusat Dalam Menangani Kasus Kebocoran Data telah terjawab bahwa Terpaan Berita Kebocoran Data Penduduk Dan Terpaan *Negative E-Word Of Mouth* Di Media Sosial berpengaruh Terhadap Tingkat Kepercayaan Masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi terpaan berita kebocoran data yang diterima oleh masyarakat dan semakin tinggi terpaan negatif *e-word of mouth* maka akan semakin turun tingkat kepercayaan masyarakat pada pemerintah
2. Temuan penelitian mengkonfirmasi sesuai dengan studi sebelumnya bahwa semakin gencar komunikasi negatif dari mulut ke mulut (*e-word of mouth*) di masyarakat maka akan semakin rendah kepercayaan masyarakat.
3. Temuan penelitian menghasilkan data baru bahwa terpaan berita kebocoran data dan *negative e-word of mouth* berpengaruh negative terhadap tingkat kepercayaan.

4.2 Saran

Terdapat beberapa saran untuk penelitian selanjutnya atau pihak lain yang bersangkutan dengan permasalahan pada penelitian ini:

4.2.1 Bagi kemenkominfo

1. Tingginya terpaan berita yang memberitakan kasus kebocoran data di mana Kemenkominfo menjadi bahasannya, menimbulkan tanggapan negative dari masyarakat. Data penelitian menunjukkan mayoritas responden marah dan kecewa atas terjadinya kebocoran data. Kemenkominfo disarankan untuk menjalin hubungan baik dengan media massa agar Ketika terjadi suatu krisis seperti kebocoran data, pihak media dapat memverifikasi dahulu kebenaran suatu berita dan dapat memberitakannya sesuai fakta tanpa dilebih-lebihkan sehingga mengurangi potensi penyebaran berita negative yang menuai kehebohan public.
2. Berdasarkan data, 75% responden mengetahui pemberitaan mengenai tanggapan Menkominfo Johnny G. Plate yang menuai kontroversi. Oleh karena itu, Kemenkominfo disarankan untuk memiliki juru bicara berkompeten yang dapat membantu serta menjadi perantara komunikasi Kemenkominfo kepada masyarakat dan media sehingga apa yang disampaikan kepada public tidak menjadi kontroversi dan menjadi buah bibir masyarakat.
3. Kemenkominfo memiliki nilai yang rendah dalam aspek kapasitas, kapabilitas, dan transparansi. Oleh karena itu, Kemenkominfo disarankan untuk menggunakan media sosial secara efektif untuk menangani krisis dan berkomunikasi dengan publik selama dan setelah krisis serta memantau masalah krisis, memupuk hubungan kritis, dan menciptakan transparansi.

4.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi adalah kurang dari 50% maka dapat dikatakan bahwa terdapat variable lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat yang perlu diteliti. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan untuk menggunakan variabel lain dalam meneliti pengaruh terhadap tingkat kepercayaan masyarakat. Variabel lain yang peneliti sarankan diantaranya adalah persepsi kinerja, citra, kompetensi komunikasi juru bicara pemerintah, kualitas pelayanan, reputasi, dan lainnya. Kemudian disarankan untuk menggunakan populasi berbeda sehingga dapat menjangkau responden yang jauh lebih beragam.