

## **BAB V PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian serta analisis yang dilakukan oleh peneliti terkait strategi humas PT. Kereta *Commuter*Indonesia (KCI) terkait mensosialisasikan pelaksanaan *switch over* SO-5 di stasiun manggarai dapat terlaksana melalui empat langkah strategi kehumasan yaitu pendefinisian Masalah yang dihadapi humas PT. Kereta *Commuter*Indonesia (KCI) ketika melakukan sosialisasi penyuluhan pelaksanaan *switch over* (SO)-5 di stasiun manggarai terkait pemberitaan buruk dari pengguna/penumpang kereta rel listrik (KRL) yang dinilai kurang siap melakukan pelaksanaan *switch over* (SO)-5 karna masih adanya pengguna/penumpang yang belum mendapatkan informasi terbaru dan tidak tersampaikan secara menyeluruh mengenai perubahan pola rute KRL.

Pihak humas menetapkan strategi perencanaan dan pemrograman dengan melakukan komunikasi dua arah (*two ways communication*) melalui sosialisasi kepada penumpang, namun humas di dalam internalnya juga melakukan pendekatan kepada pegawai-pegawai lain untuk juga bisa menginformasikan mengenai adanya perubahan pola KRL tersebut. Adapun strategi agar informasi dapat tersebar secara menyeluruh yaitu menghubungkan setiap media sosial satu sama lain.

Humas PT. Kereta *Commuter*Indonesia (KCI) melakukan komunikasi dua arah Kemudian humas menggunakan media elektronik dan non-elektronik juga seperti instagram,twiter serta menginformasikan kepada keluarga atau kerabatnya sendiri (*mouth to mouth*) pesan dari mulut ke mulut dan tentu terjun langsung dilapangan.

Humas PT. Kereta *Commuter*Indonesia (KCI) melakukan peninjauan yang dilakukan dengan mencari data serta melihat dari pengguna/penumpang nya sendiri, melihat dengan bagaimana Respon

penumpang nya ataupun melihat dengan bagaimana lonjakan pengguna/penumpang KRL itu sendiri , sejauh ini pihak KCI merasa sosialisasinya berjalan sesuai dengan yang di harapkan karena masyarakat di anggap sudah mampu untuk beradaptasi mengenai perubahan pola rute KRL yang baru.

## **5.2 SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis menarik beberapa hal yang dinilai penting yang dapat dijadikan sebuah saran masukan untuk memberikan manfaat yang berkaitan dengan penelitian ini agar dapat menyempurnakan penelitian yang akan datang dikemudian hari yaitu:

1. Kegiatan Sosialisasi ini sebaik nya terus dilakukan oleh pihak Humas KCI agar meningkatkan program atau kegiatan yang dapat mendekatkan perusahaan kepada penumpang/pengguna KRL khususnya, agar bisa lebih kooperatif terhadap kebijakan yang dilakukan oleh perusahaan mengenai perubahan pola/rute KRL .
2. Pendekatan dengan turun langsung kelapangan diharapkan terus menjadi kebiasaan oleh pihak humas dalam meningkatkan pelayanan karena segala informasi dan keluhan dari calon pengguna nya dapat langsung di dengar dan dapat di kerjakan oleh pihak humas .supaya kedepannya peningkatan pelayanan semakin baik untuk menjaga konsumen dengan memberikan pelayanan pelayanan yang bersifat memudahkan.

### **5.2.1 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya**

1. Peneliti yang akan melakukan penelitian selanjutnya disarankan untuk mencari lebih banyak referensi referensi untuk mendapatkan hasil yang baik dalam kualitas penelitian yang akan dilakukan.
2. Peneliti harus lebih teliti dalam menggali informasi mengenai strategi humas dan program Humas dalam sebuah perusahaan karena hal ini

meneantukan tercapai atau tidaknya suatu program yang di kerjakan seorang humas pada perusahaan tersebut.

3. Penelitian tentang strategi humas diharapkan dalam melakukan penelitian lebih sering mendatangi lokasi penelitian sehingga peneliti bisa mengetahui secara jelas sesuai dengan penglihatan yang dilihat.

