

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti jelaskan mengenai Strategi Humas PT. Kereta Api Indonesia Kantor (Persero) Pusat Pada Penangan Berita Viral di Media Sosial dalam Menjaga Citra Perusahaan (Studi Deskriptif Mengenai PT. Kereta Api Indonesia Kantor (Persero) Pusat Pada Penangan Berita Viral di Media Sosial dalam Menjaga Citra Perusahaan), maka peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut.

1. Menentukan masalah (*defining the problem*) PT. Kereta Api Indonesia Kantor Pusat Pada Penanganan Berita Viral di Media Sosial dalam Menjaga Citra Perusahaan melalui beberapa cara diantaranya, Penggunaan Portal Pemantauan, Sistem Peringatan (*Alert System*), Laporan Konsultan
2. Perencanaan dan penyusunan program (*planning and programming*) PT. Kereta Api Indonesia Kantor Pusat Pada Penanganan Berita Viral di Media Sosial dalam Menjaga Citra Perusahaan dilakukan dalam beberapa tahap. Tahap pertama Identifikasi dan Analisis, Penyusunan Pesan, Pemilihan Saluran Komunikasi, Pelaksanaan dan Pemantauan dan tahap terakhir Evaluasi dan Penyesuaian.
3. Melakukan tindakan dan berkomunikasi (*taking action and communicating*) PT. Kereta Api Indonesia Kantor Pusat Pada Penanganan Berita Viral di Media Sosial dalam Menjaga Citra Perusahaan, tim humas telah

menyiapkan tahapan yang dilakukan pada saat pengambilan tindakan yang terdiri dari Pengumpulan Informasi, analisis situasi, pelaksanaan komunikasi dan yang terakhir pemantauan dan respon. Komunikator yang berhak berbicara pada saat pelaksanaan komunikasi di PT, Kereta Api Indonesia, Sesuai dengan aturan di PT. Kereta Api Indonesia, wilayah kantor pusat, yang diperbolehkan menjadi juru bicara adalah Direktur Utama, Komisaris Utama, Sekertaris Perusahaan (EVP Corporate Secretary), Vice President Public Relations, dan Direktur Teknis. Sedangkan untuk wilayah Daop/Divre, Kepala Daerah Operasi (Kadaop) atau Manajer Humas bertanggung jawab atas pemberian informasi dalam lingkup Daop atau Divre, sementara Kepala Stasiun menyediakan informasi terkait pelayanan di wilayah stasiun.

4. Evaluasi program (*evaluating the program*) PT. Kereta Api Indonesia Kantor Pusat Pada Penanganan Berita Viral di Media Sosial dalam Menjaga Citra Perusahaan, pada tahap persiapan, tim humas PT. Kereta Api Indonesia menilai kesiapan tim dalam menghadapi berita viral, termasuk pelatihan, sumber daya, dan alat pemantauan yang digunakan. Selain itu, tim humas PT. Kereta Api Indonesia mengevaluasi apakah protokol dan prosedur penanganan krisis telah diikuti dengan baik serta menilai efektivitas strategi komunikasi yang disiapkan sebelum krisis terjadi. Pada tahap pelaksanaan, tim humas mengevaluasi seberapa cepat dan tepat tindakan yang diambil dalam menanggapi berita viral, bagaimana tim berkoordinasi dan berkomunikasi selama penanganan krisis, serta

memastikan bahwa strategi komunikasi yang direncanakan dijalankan dengan baik, termasuk pesan yang disampaikan, saluran komunikasi yang digunakan, dan gaya bahasa yang dipilih. Kami juga mengevaluasi seberapa fleksibel dan adaptif tim dalam menyesuaikan strategi komunikasi berdasarkan perkembangan situasi. Selain itu, evaluasi juga mencakup pelajaran yang didapat dari penanganan berita viral. Tim humas PT. Kereta Api Indonesia mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan dalam persiapan dan pelaksanaan, mengembangkan rekomendasi untuk perbaikan di masa depan, serta mendokumentasikan temuan dan pembelajaran untuk referensi dan pelatihan tim. *Feedback* dari pemangku kepentingan juga sangat penting, sehingga tim humas PT. Kereta Api Indonesia dapat mengumpulkan dan menganalisis masukan dari publik serta mendapatkan pendapat dari anggota tim dan pemangku kepentingan internal mengenai efektivitas dan efisiensi penanganan berita viral

5. Strategi Humas PT. Kereta Api Indonesia Kantor (Persero) Pusat Pada Penangan Berita Viral di Media Sosial dengan tahap – tahap menentukan masalah (*defining the problem*), perencanaan dan penyusunan program (*planning and programming*), melakukan tindakan dan berkomunikasi (*taking action and communicating*) dan tahap terakhir evaluasi program (*evaluating the program*) telah berhasil dilakukan oleh tim humas dalam menjaga citra perusahaan.

5.2 Saran

Setelah melakukan penelitian, peneliti mampu menyampaikan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh Humas PT. Kereta Api Indonesia Kantor Pusat:

5.2.1 Saran untuk Humas PT. Kereta Api Indonesia Kantor Pusat

Dari uraian yang telah dijelaskan dan data yang didapat oleh peneliti selama melakukan penelitian di Kantor Pusat PT. Kereta Api Indonesia maka dengan segala hormat dan kerendahan hati peneliti untuk memberikan saran sebagai berikut:

1. Selama penelitian dilakukan, peneliti mengamati Humas PT. Kereta Api Indonesia memiliki kekurangan tim pada saat penanganan berita viral. Ini dapat menjadi perbaikan bagi humas PT. Kereta Api Indonesia pada saat penggalian informasi (Menentukan masalah) agar bisa lebih cepat lagi penanganan yang dilakukan. Saran untuk tim humas, bisa melakukan rekrut sumber daya manusia agar bisa melakukan penggalian informasi yang lebih cepat.
2. Selama penelitian yang dilakukan, peneliti mengamati bahwa pada pelaksanaan tindakan dan komunikasi tim humas PT. Kereta Api Indonesia kurang kreatif dalam hal pembuatan konten. Khususnya konten yang bersifat video. Tim humas PT. Kereta Api Indonesia hanya membuat konten video berdasarkan *trend* yang sedang terjadi. Diharapkan kedepannya agar bisa membuat konten dengan ciri khas perusahaan dengan ide – ide kreatif yang dimiliki sumber daya manusia di humas Kantor Pusat PT. Kereta Api Indonesia.

3. Selama penelitian yang dilakukan, peneliti juga melihat bahwa kurang diperhatikannya konten kreator yang membuat konten tentang PT. Kereta Api Indonesia. Ini menjadi masukan untuk PT. Kereta Api Indonesia agar bisa lebih mengekspos para konten kreator sehingga ini bisa menjadi *engagement* untuk PT. Kereta Api Indonesia.
4. Selama penelitian yang dilakukan, peneliti mengamati evaluasi program yang dilakukan tim humas PT. Kereta Api Indonesia kurang pada menanggapi komentar dari warganet.

5.2.2 Saran untuk Peneliti Selanjutnya

1. Bagi peneliti pemula yang akan melakukan penelitian pastikan terlebih dahulu informan pendukung yang akan digunakan dan *crosscheck* kembali informan pendukung.
2. Peneliti selanjutnya harus memiliki semangat daya juang lebih , memiliki sikap optimis dan selalu *positive thinking* pada saat melakukan penelitian.
3. Peneliti harus memiliki attitude yang baik kepada para informan pada saat melakukan wawancara.