

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian ini merupakan bagian akhir dari studi yang telah dijalankan oleh Peneliti. Di dalam bab ini, Peneliti akan menguraikan ringkasan dari hasil keseluruhan penelitian dan sarani yang diberikan untuk Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop II Bandung.

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian skripsi yang berjudul “Strategi Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan Pasca Penertiban Aset”, maka Peneliti dapat membuat kesimpulan sebagai berikut;

1. Strategi Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop II Bandung dalam Melaksanakan *Research and Listening* melalui koordinasi dengan Unit Aset dan terjun langsung ke lapangan pada saat penertiban aset untuk menemukan permasalahan yang terjadi yaitu: Warga menolak penertiban tersebut karena merasa tanah yang ditempati adalah milik mereka dan menolak dana penggantian yang ditawarkan oleh PT. KAI Daop II Bandung karena merasa dana yang ditawarkan tersebut merugikan mereka. Didapati juga banyak oknum organisasi masyarakat yang memprovokasi sehingga proses penertiban berlangsung ricuh dan menyudutkan PT.KAI Daop II Bandung.
2. Pada tahapan *Planning and Decision* seluruh staf Humas bekerjasama menentukan tindakan yang dilakukan dengan menyusun *statement* dan

pembuatan *pers release*, mengumpulkan bukti-bukti yang dapat memperkuat statement yang akan disampaikan Humas berupa sertifikat kepemilikan aset yang dimiliki Perusahaan.

3. Dalam proses pelaksanaan komunikasi, Humas bekerjasama dengan media dengan cara menyampaikan *statement* dan *pers release* kepada publik melalui media. Selain itu, Humas dan wartawan membentuk *Whatsapp group* (WAG). Untuk memastikan segala informasi yang keluar dari perusahaan benar dan sesuai, Humas selalu berkoordinasi dengan unit aset.
4. Humas melakukan evaluasi terkait berhasil atau tidaknya usaha yang mereka lakukan dengan mengadakan kegiatan Media Monitoring untuk melihat dan mengumpulkan jumlah pemberitaan. Hal ini dijadikan patokan keberhasilan Humas dalam memperbaiki dan meningkatkan citra perusahaan yang telah terganggu akibat penertiban aset ini melalui tindakan yang telah dilakukan. Hasil dari Monitoring Berita tersebut, kasus ini mendapatkan 48 pemberitaan positif yang terdiri dari 43 media online dan 5 media cetak. Selain itu terdapat 3 pemberitaan netral pada media online.

Peneliti melihat bahwa Humas PT. Kereta Api Inonesia (Persero) melaksanakan strategi humas dalam mengatasi krisis melalui beberapa tahapan yaitu *Research and Listening* melalui kegiatan koordinasi dengan unit aset dan terjaun langsung kelokasi penertiban, *Planning and Decision* berupa pengumpulan bukti kepemilikan aset oleh Perusahaan dilanjutkan dengan penyusunan *statement* dan *pers release*. *Communication and Action* dengan memberikan *statement* dan *pers release* kepada media dan membentuk *whatsapp group* (WAG). *Evaluation*

melalui kegiatan monitoring berita, mampu memberikan hasil yang memuaskan dengan menghasilkan lebih banyak pemberitaan positif terkait kasus ini dan meningkatkan citra Perusahaan yang terganggu.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan temuan dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, berikut disimpulkan beberapa rekomendasi dan saran yang dapat peneliti berikan setelah menjalani proses penelitian.

### **5.2.1 Saran Bagi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop II Bandung**

1. Pada tahapan *Planning and Decision*. Humas melakukannya dalam bentuk yang sederhana, alangkah lebih baik jika terdapat perencanaan sosialisasi pasca penertiban ataupun program lainya yang dapat meningkatkan citra Perusahaan.
2. Pada tahapan *Communication and Action* Pemberian statement akan lebih baik jika diadakan dalam bentuk Konferensi Pers bukan hanya dalam bentuk *Doorstop*.

### **5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya**

Adapun saran untuk Peneliti selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti di masa mendatang yang berencana melakukan penelitian serupa, disarankan untuk mendalami literatur dan merujuk pada sumber-sumber sebanyak mungkin, terutama yang berkaitan dengan strategi hubungan masyarakat. Selain itu, disarankan juga untuk mengadopsi pendekatan sub-penelitian yang beragam, sehingga penelitian selanjutnya dapat lebih unggul dan menghasilkan temuan yang lebih beragam.

2. Diharapkan peneliti berikutnya dapat memiliki pemahaman yang lebih mendalam mengenai objek dan masalah yang menjadi fokus penelitian. Hal ini diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam melaksanakan seluruh proses penelitian.