

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan oleh penelitian skripsi yang berjudul “Manajemen Komunikasi Humas Untuk Menyampaikan Informasi Kepada Pelanggan“ dapat diambil suatu kesimpulan diantaranya yaitu sebagai berikut ini :

1. Menurut hasil observasi dan wawancara PT Kereta Api Indonesia Daop VI dalam menyampaikan informasi kepada pelanggan sangat inovatif dan kreatif. Ada 2 kategori dalam penyampaian ini, Informasi Publik Internal dan Informasi Publik Eksternal. Publik internal ini mencakup seluruh karyawan PT. Kereta Daop VI Yogyakarta disampaikan melalui milis siaran perusahaan dan media sosial (grup WhatsApp). Publik eksternal mencakup seluruh pelanggan PT Kereta Api yang dijangkau melalui pesan massal dan media sosial.
2. Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop VI dalam perencanaannya untuk memaksimalkan manajemen komunikasi dalam menyampaikan informasi kepada pelanggan yaitu dengan pemanfaatan semua channel informasi.
3. Dalam menyampaikan informasi kepada pelanggan humas PT Kereta Api Daop VI selalu mengadakan evaluasi kegiatan humas. Evaluasi dilakukan untuk melihat tercapai atau tidaknya program kehumasan dan apakah informasi yang dibagikan tepat sasaran atau tidak.

1.2 Saran

1. Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop VI Yogyakarta hendaknya tidak hanya fokus pada media online dalam menyebarkan berbagai informasi, tetapi juga harus memperbanyak media offline seperti spanduk, poster, spanduk dan baliho. Misalnya, spanduk atau baliho dapat digunakan untuk mensosialisasikan sistem tiket online, menaikkan harga tiket, dan acara perusahaan terkait pemangku kepentingan. Keunggulan media offline adalah memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk merasakan, menyentuh atau berinteraksi, bahkan merespon secara langsung, selain merangkul masyarakat dan belajar tentang produk atau jasa suatu perusahaan.
2. Humas sebaiknya ikut dalam merencanakan dan melaksanakan kegiatan yang berkaitan dengan suatu kegiatan yang berkaitan dengan pelanggan, tidak hanya sebagai unit pendukung untuk publikasi saja.
3. Humas harus mengadakan pameran untuk menginformasikan kepada masyarakat tentang inovasi produk, fasilitas yang ditawarkan perusahaan kepada pelanggan, tarif, peluncuran aplikasi pembayaran terbaru, rencana perjalanan kereta, dan nama kereta. Cara membeli tiket secara online dan manual. Selain itu dapat memberikan informasi yang relevan tentang visi dan misi perusahaan yang ingin dicapai, sehingga masyarakat dapat memahami komitmen perusahaan terhadap pelanggan.