

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan pada Bab IV, maka didapatkan kesimpulan antara lain sebagai berikut:

- 1) Terdapat 2 (dua) peran Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Sumatera Selatan yang berperan kuat dalam meningkatkan hubungan baik dengan Publik Eksternal (Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya), yaitu peran humas sebagai *Relationship* dan peran humas sebagai *Good Image Maker*. Sedangkan 2 (dua) peran humas lainnya yang dijalankan oleh Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Sumatera Selatan hanya berperan cukup kuat dalam meningkatkan hubungan baik dengan Publik Eksternal (Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya), yaitu peran humas sebagai *Communicator* dan peran humas sebagai *Backup Management*.
- 2) Dalam menjalankan tugasnya, Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Sumatera Selatan mengalami beberapa hambatan yakni dimana peran humas sebagai *communicator* dan juga sebagai *backup management* yang berhubungan dengan penyampaian informasi hanya berperan cukup kuat. Sehingga kedua peran ini sering mengalami hambatan yang berupa masalah prinsip dan juga persepsi dari masing-masing calon penumpang Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Sumatera Selatan. Adapun cara yang dilakukan oleh Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Sumatera Selatan dalam mengatasi hambatan tersebut yaitu dengan cara mengulang kembali informasi yang telah disampaikan dengan memberi variasi dalam penyampaian informasi guna menarik perhatian untuk disebarakan ke media cetak maupun elektronik. Kemudian lebih memaksimalkan intensitas penyampaian berita, sehingga berita dapat disampaikan secara rutin. Dimana tentunya

penyampaian informasi tersebut bersifat umum dan juga mudah untuk bisa diketahui oleh semua kalangan masyarakat.

## **5.2 SARAN**

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka penulis mengajukan beberapa saran sebagai masukan untuk Humas PT Kereta Api (Persero) Divre III Sumatera Selatan dalam meningkatkan hubungan harmonis dengan publik eksternal (Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya), yaitu sebagai berikut:

- 1) Perlu meningkatkan dalam penyampaian informasi dan lebih memberi variasi informasi yang disampaikan, agar mampu diterima dengan mudah oleh publik eksternal khususnya calon penumpang. Agar calon penumpang tersebut mengetahui langsung informasi yang disampaikan dari Humas PT Kereta Api (Persero) Divre III Sumatera Selatan.
- 2) Humas PT Kereta Api (Persero) Divre III Sumatera Selatan diharapkan dapat meningkatkan pemahaman terhadap berbagai macam pola pikir dan pandangan setiap orang, agar setiap informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik dan mudah diakses oleh semua kalangan.