

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian. Dapat disimpulkan bahwa:

1. Aktivitas publikasi yang telah dilakukan oleh Humas KAI Daop 5 melalui Instagram @ka1perjalananpwt telah mengadopsi konsep *Cyber Public Relations* dengan baik. Transparansi informasi diterapkan dalam dua bentuk, yaitu *Overt Transparency* melalui penyebaran informasi layanan dan kebijakan, serta *Covert Transparency* dalam bentuk promosi visual yang menarik.
2. Penggunaan Instagram memudahkan Humas menjalin komunikasi yang lebih luas, cepat, dan interaktif dengan publik, serta telah berhasil mengindikasikan 3R dalam konsep *Cyber Public Relations*, yaitu meningkatkan Relasi, Relevansi, dan Reputasi perusahaan. Secara keseluruhan, implementasi *Cyber Public Relations* tidak hanya meningkatkan efektivitas komunikasi perusahaan tetapi juga berkontribusi pada peningkatan volume penumpang melalui publikasi yang informatif dan menarik.
3. Pengelolaan Instagram @ka1perjalananpwt oleh Humas KAI Daop 5 Purwokerto telah mengimplementasikan konsep 4C (*Context, Communication, Collaboration, dan Connection*) dengan baik.
4. Strategi komunikasi yang digunakan oleh Humas KAI Daop 5 melalui Instagram @ka1perjalananpwt cukup efektif. Penyesuaian penggunaan komunikasi yang sesuai target audiens, membangun komunikasi dua arah melalui fitur *Direct Message* dan komentar, serta penggunaan kata sapaan “kawan” sebagai ciri khas interaksi menjadi nilai tambah dalam membangun kedekatan emosional dengan publik.
5. Pemanfaatan kritik dan saran dari publik sebagai bahan evaluasi menunjukkan adanya komitemen Humas untuk terus memberikan layanan terbaik. Secara keseluruhan, strategi tersebut cukup efektif dalam mempertahankan citra positif KAI Daop 5 dan membangun hubungan yang lebih dekat dengan publik, tetapi masih perlu ditingkatkan dalam merespon publik agar komunikasi lebih optimal.

5.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Saran Akademis

Saran akademis yang dapat diberikan penulis adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif. Peneliti selanjutnya dapat memperdalam analisis efektivitas konten publikasi menggunakan metode kuantitatif untuk melihat efektivitas hingga *engagement rate* maupun *sentiment analysis*.

2. Saran Praktis

Adapun saran praktis yang dapat diimplementasikan oleh pihak KAI Daop 5 Purwokerto dalam melakukan publikasi sebagai aktivitas cyber public relations adalah sebagai berikut:

- a. Humas KAI Daop 5, khususnya admin Instagram @ka1perjalananpwt diharapkan dapat lebih responsif dalam membalas pesan yang masuk melalui fitur komentar dan direct message. Hal ini dilakukan untuk memperkuat komunikasi dan interaksi dua arah, serta dapat membangun keterlibatan yang lebih aktif dari publik.
- b. Selain membagikan informasi terkait promosi dan layanan kereta api, diharapkan dapat menyajikan konten-konten berbasis edukatif yang interaktif dan tidak membosankan, misalnya dengan melihat tren konten yang sedang ramai di media sosial.
- c. Humas KAI Daop 5 diharapkan dapat lebih mengoptimalkan alat-alat di Instagram untuk melihat dan menganalisis *insight*, *engagement*, dan efektivitas jam tayang mengunggah konten. Hal tersebut dapat menjadi acuan Humas dalam menyusun strategi konten publikasi yang lebih optimal.