

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, Humas Terminal Tirtonadi Tipe A telah menjalankan perannya secara optimal sesuai dengan teori Ruslan (2016), meliputi fungsi sebagai *communicator*, *relationship*, *back-up management*, dan *good image maker*. Melalui komunikasi yang efektif, baik secara langsung maupun digital, humas mampu menyampaikan informasi secara tepat dan membangun hubungan yang harmonis dengan masyarakat serta mitra kerja. Selain itu, humas juga mendukung operasional terminal dengan melakukan promosi fasilitas modern yang meningkatkan kenyamanan pengunjung. Berbagai program sosial yang dilaksanakan, seperti edukasi lalu lintas bagi anak-anak dan layanan mudik gratis, turut meningkatkan kepercayaan publik sekaligus memperkuat citra positif Terminal Tirtonadi di mata masyarakat.

Namun, terdapat beberapa kelemahan yang perlu diperbaiki agar fungsi humas dapat berjalan lebih maksimal. Kelemahan pertama adalah kurang konsistennya tema dan konten yang diunggah di media sosial, yang berpengaruh pada peran *communicator*. Ketidakkonsistenan ini dapat menyebabkan pesan yang disampaikan kurang efektif dan menurunkan minat publik untuk mengikuti informasi yang diberikan. Selain itu, informasi yang disampaikan sering kali kurang lengkap dan kurang mendetail, sehingga komunikasi tidak sepenuhnya dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan transparansi dan kejelasan. Selanjutnya, minimnya respons humas terhadap keluhan masyarakat menjadi kendala dalam membangun hubungan dua arah yang kuat, yang berdampak pada peran *relationship builder* dan *good image maker*. Kurangnya interaksi aktif dalam menanggapi keluhan dapat menurunkan kepercayaan masyarakat serta melemahkan citra positif terminal.

Dari sisi peluang, humas Terminal Tirtonadi memiliki kesempatan besar untuk mengembangkan efektivitas promosi dan komunikasi dengan memanfaatkan konten audio-visual serta melakukan diversifikasi penggunaan platform media sosial agar jangkauan informasi semakin luas. Selain itu, memperluas jaringan kerja sama dengan mitra eksternal juga dapat meningkatkan dukungan dan memperkuat kepercayaan publik terhadap terminal. Namun, jika kelemahan-kelemahan tersebut tidak segera diatasi, terdapat ancaman menurunnya kepercayaan masyarakat dan kerusakan citra yang berpotensi menghambat kemajuan terminal.

Oleh karena itu, penguatan strategi komunikasi menjadi sangat penting, antara lain dengan menyusun kalender konten yang konsisten agar pesan yang disampaikan di media sosial dapat terjaga dan sistematis. Penyajian informasi harus lebih lengkap dan transparan sehingga masyarakat memperoleh gambaran yang jelas tentang layanan dan program terminal. Selain itu, peningkatan respons dan interaksi terhadap keluhan masyarakat sangat diperlukan agar hubungan dengan publik tetap terjaga dan citra positif terminal dapat terus dipertahankan. Dengan upaya tersebut, peran humas Terminal Tirtonadi Tipe A dapat berjalan lebih efektif dalam membangun reputasi, mempererat hubungan dengan publik, serta mendukung kemajuan terminal secara berkelanjutan.

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan di atas, maka perlu diberikan beberapa saran sebagai berikut.

1. Penelitian ini berfokus pada analisis peran Humas Terminal Tipe A Tirtonadi berdasarkan teori Ruslan (2016). Untuk penelitian selanjutnya, disarankan menggunakan pendekatan atau teori lain yang lebih luas untuk memperkaya perspektif dan memperluas cakupan kajian kehumasan, khususnya di instansi pelayanan publik.

2. Humas Tirtonadi perlu mempertahankan peran sebagai *communicator*, *relationship builder*, dan *back-up management* yang telah dijalankan dengan baik, serta meningkatkan peran *good image maker*. Upaya ini dapat dilakukan melalui penguatan pengelolaan isu, peningkatan respons terhadap keluhan publik, dan konsistensi dalam menyajikan konten informatif di media sosial, untuk membangun citra positif dan meningkatkan kepercayaan masyarakat.

