

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Humas PT KAI telah berperan aktif dalam mengedukasi pengguna Commuter Line Jabodetabek terkait penyalahgunaan kursi prioritas. Humas mampu menyampaikan informasi dan edukasi secara konsisten kepada pengguna melalui berbagai bentuk komunikasi. Upaya tersebut bertujuan untuk meningkatkan pemahaman serta kesadaran pengguna mengenai fungsi dan peruntukkan kursi prioritas. Edukasi yang dilakukan tidak hanya menekankan pada aturan, tetapi juga pada penanaman nilai empati dan kepedulian sosial. Melalui penyampaian pesan yang berulang dan persuasif, Humas berusaha mendorong perubahan sikap dan perilaku pengguna.

Berdasarkan Teori Perubahan Sikap Carl Hovland, Humas PT KAI telah berperan dalam memengaruhi sikap pengguna Commuter Line Jabodetabek terkait penggunaan kursi prioritas. Humas PT KAI menyampaikan informasi dan edukasi mengenai fungsi serta peruntukkan kursi prioritas melalui berbagai media komunikasi. Edukasi tersebut disampaikan secara berulang dengan tujuan agar pesan dapat diperhatikan, dipahami, dan diterima oleh pengguna. Dalam proses ini, Humas berperan sebagai sumber pesan yang memiliki kredibilitas dalam menyampaikan aturan dan nilai kepedulian sosial. Pesan yang disampaikan bersifat informatif dan persuasif sehingga mampu mendorong munculnya kesadaran pengguna.

Sebagai sumber pesan, Humas PT KAI Commuter memiliki tingkat kredibilitas yang cukup tinggi di mata pengguna. Kredibilitas ini muncul karena Humas dianggap memiliki otoritas dan tanggung jawab dalam menyampaikan informasi resmi perusahaan. Pesan yang disampaikan juga dinilai jelas, konsisten, dan sesuai dengan kondisi di lapangan. Hal ini membuat pengguna lebih mudah menerima informasi yang diberikan. Kepercayaan terhadap sumber pesan menjadi faktor penting dalam keberhasilan edukasi.

Pesan edukasi yang disampaikan oleh Humas PT KAI Commuter terkait penggunaan kursi prioritas telah disusun dengan jelas dan tersampaikan dengan baik kepada pengguna Commuter Line Jabodetabek. Pesan tersebut memuat informasi mengenai fungsi dan peruntukkan kursi prioritas serta imbauan untuk menggunakannya sesuai ketentuan. Penyampaian pesan dilakukan secara berulang melalui berbagai media komunikasi agar mudah dipahami oleh pengguna. Kejelasan pesan membantu pengguna mengetahui hak dan kewajiban dalam penggunaan fasilitas publik. Selain bersifat informatif, pesan yang disampaikan juga mengandung ajakan persuasif untuk meningkatkan kesadaran dan empati pengguna.

Respon pengguna Commuter Line terhadap edukasi kursi prioritas secara umum menunjukkan kecenderungan yang positif. Sebagian pengguna mulai memahami fungsi dan peruntukkan kursi prioritas serta menunjukkan sikap yang lebih peduli terhadap pengguna lain yang membutuhkan. Edukasi yang dilakukan secara berulang mampu meningkatkan kesadaran dalam situasi tertentu. Namun, masih terdapat pengguna yang belum sepenuhnya mematuhi aturan penggunaan kursi prioritas.

Dalam pelaksanaan edukasi kursi prioritas, Humas PT KAI masih menghadapi kendala di lapangan. Rendahnya empati sebagian pengguna menjadi salah satu hambatan dalam penerapan penggunaan kursi prioritas sesuai peruntukannya. Selain itu, kondisi kereta yang padat, terutama pada jam sibuk, turut memengaruhi perilaku pengguna. Situasi tersebut membuat sebagian pengguna lebih mengutamakan kenyamanan pribadi dibandingkan kepedulian terhadap pengguna lain. Kondisi ini menunjukkan bahwa edukasi sosial memerlukan proses yang berkelanjutan.

Selanjutnya, terdapat harapan Humas PT KAI dalam mengedukasi pengguna Commuter Line Jabodetabek terkait kursi prioritas ke depannya. Humas PT KAI berharap meningkatnya kesadaran dan kepedulian pengguna Commuter Line terhadap penggunaan kursi prioritas sesuai peruntukannya. Pengguna diharapkan mampu memahami fungsi kursi prioritas serta menunjukkan sikap empati terhadap penumpang yang membutuhkan. Edukasi

ini diharapkan mendorong pengguna untuk secara sukarela memberikan kursi tanpa harus diingatkan. Selain itu, diharapkan tercipta sikap saling menghormati antar pengguna transportasi publik. Penggunaan kursi prioritas yang tertib diharapkan dapat menjadi kebiasaan pengguna Commuter Line. Dengan demikian, tercipta lingkungan perjalanan yang lebih nyaman dan berkeadilan.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Praktis

Berdasarkan dari hasil penelitian mengenai peran Humas PT. KAI dalam mengedukasi pengguna Commuter Line Jabodetabek terkait penyalahgunaan kursi prioritas. Terdapat saran dari peneliti untuk pihak Humas PT. KAI maupun Unit Pelayanan PT. KAI.

Untuk pihak Humas PT. KAI, peneliti berharap untuk terus meningkatkan konsistensi dan kejelasan pesan edukasi terkait penggunaan kursi prioritas kepada pengguna Commuter Line. Penyampaian pesan perlu dilakukan secara berulang melalui berbagai media komunikasi yang mudah diakses pengguna. Pendekatan edukatif dan persuasif diharapkan mampu menumbuhkan kesadaran serta empati pengguna terhadap kelompok prioritas. Bahasa yang digunakan sebaiknya sederhana agar mudah dipahami oleh seluruh lapisan pengguna. Konten edukasi juga perlu disesuaikan dengan kondisi dan situasi di lapangan.

Untuk pihak Unit Pelayanan PT. KAI, peneliti berharap untuk lebih aktif dalam mendukung pelaksanaan edukasi di lapangan. Petugas pelayanan diharapkan dapat memberikan imbauan secara langsung kepada pengguna dengan pendekatan yang santun dan tegas. Kehadiran petugas yang responsif dapat membantu mengingatkan pengguna mengenai penggunaan kursi prioritas sesuai peruntukannya. Keseragaman penyampaian pesan antar petugas perlu dijaga agar tidak menimbulkan perbedaan pemahaman. Sikap ramah dan profesional diharapkan dapat meminimalkan potensi konflik dengan pengguna.

5.2.2 Saran Akademis

Setelah melakukan dan menyelesaikan penelitian ini, peneliti dapat memberi saran atau menyarankan hal-hal yang bermanfaat bagi pembaca atau peneliti yang berminat untuk melakukan penelitian serupa. Diharapkan, hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai bagaimana Humas mengedukasi pengguna Commuter Line Jabodetabek terkait penyalahgunaan kursi prioritas. Selain itu, temuan penelitian ini diharapkan mampu memperkaya wawasan dan pengembangan keilmuan dalam ranah Ilmu Komunikasi. Hasil penelitian ini juga dapat dimanfaatkan sebagai bahan rujukan dan pembelajaran bagi mahasiswa, khususnya yang menekuni kajian Humas atau *Public Relations*, dalam merancang, melaksanakan, serta menyusun penelitian sejenis di masa mendatang.

