

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian penelitian serta pembahasan yang peneliti lakukan terhadap PT. Jalan Tol Lingkarluar Jakarta dengan judul peran *public relations* internal dalam pengendalian mutu perusahaan studi kasus PT. Jalan Tol Lingkarluar Jakarta. Maka peneliti dapat menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang akan didapatkan dari sumber data primer yang didalamnya key informan dan informan, juga didukung dengan data sekunder untuk meningkatkan kualitas data adalah sebagai berikut:

1. Dalam program kegiatan pengendalian mutu perusahaan manajemen representative membuat perencanaan rapat kerja supaya memudahkan devisi-devisi terkait untuk menargetkan proses kerja disetiap devisinya. Perencanaan jadwal dibagi menjadi 3 bagian diantaranya dalam waktu satu bulan, persemeseter dan tahunan. Disetiap bagian waktunya memiliki fungsi yang berbeda-beda. Perencanaan jadwal proses kegiatan pengendalian mutu juga dibuat oleh disetiap devisinya. Perencanaan yang mempunyai fungsi yang sama dengan devisi manajemen representative yaitu supaya memiliki target waktu untuk mennyelesaikan proses pengendalian mutu perusahaan. Selain itu PT Jalan Tol Lingkarluar Jakarta mendaftarkan perusahaan ke kompetisi tingkat nasional yang bertujuan untuk mendapatkan penghargaan dan sertifikat dai kompetisi tersebut.
2. Motif yang dimiliki oleh manajemen representative adalah mempunyai rasa kepedulian terhadap citra dan reputasi perusahaan. Citra dan reputasi perusahaan dapati dilihat dari tingkat kepuasan pengguna jalan tol. Tingkat kepuasan pengguna jalan tol dapat dilihat dari form CPAR dan web

perusahaan yang sudah disediakan oleh PT Jalan Tol Lingkarluar Jakarta, selain itu achievement yang didapat peserta atau karyawan dari kegiatan proses pengendalian mutu adalah apabila proses pengendalian mutu itu berhasil dan mendapatkan penghargaan dari kompetisi karya mutu tingkat nasional maka karyawan berhak mendapatkan promosi untuk naik jabatan dan mendapatkan uang yang cukup besar.

3. Tanggung jawab yang dimiliki oleh manajemen representative adalah tanggung jawab yang besar. Karena apabila dari proses pengendalian mutu itu tidak berjalan atau tidak berhasil maka sepenuhnya telah menjadi wadah terhadap divisi-divisi terkait untuk menjalankan proses pengendalian mutu perusahaan. Tanggung jawab yang besar juga dimiliki oleh setiap divisi-divisi terkait. Karena apabila ide-ide yang dikeluarkan tidak meningkatkan kepuasan pengguna jalan tol maka akan berdampak kepada citra dan reputasi perusahaan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan mengenai peran *public relations* internal PT. Jalan Tol Lingkarluar Jakarta, peneliti dapat memberikan saran yang mungkin dapat bermanfaat bagi PT. Jalan Tol Linkar Luar Jakarta dengan uraian seperti berikut:

1. Sikap *responsive* dalam menanggapi suatu fenomena yang sedang berkembang dalam masyarakat harus terus dilakukan, tidak hanya yang berkaitan dan bernilai besar bagi PT. Jalan Tol Lingkar Luar Jakarta. Sikap *responsive* harus menjadi budaya kerja bagi PT. Jalan Tol Lingkarluar Jakarta. Karena menurut peneliti mengetahui fenomena apa yang sedang terjadi didalam masyarakat luas akan memudahkan dalam mencari ide-ide yang baru.

2. Inovasi yang dikeluarkan tidak hanya diperuntukan untuk pengguna jalan tol saja melainkan bertujuan untuk meningkatkan kinerja dari karyawan PT. Jalan Tol Lingkarluar Jakarta.
3. Dapat memberikan seminar dan edukasi tentang proses pengendalian mutu kepada karyawan PT. Jalan Tol Lingkarluar Jakarta yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas kinerja dari karyawan yang mengikuti proses pengendalian mutu perusahaan.
4. Peran *manajemen representative* PT. jalan Tol Lingkar luar Jakarta yang begitu pernting dan sulit dalam menjalankan proses pengendalian mutu perusahaan memiliki resiko ketergantungan yang besar, diharapkan selanjutnya dapat dilakukan evaluasi mengenai pembagian tanggung jawab pekerjaan agar dapat memiliki rasa tanggung jawab yang besar secara bersama-sama supaya dapat mendapatkan hasil yang maksimal.
5. Diharapkan tim dari manajemen representative PT. Jalan Tol Lingkarluar Jakarta dapat membuat perencanaan kerja dalam proses pengendalian mutu mengadakan studi banding ke perusahaan lain yang bertujuan untuk menambah pengetahuan-pengetahuan yang belum diketahui tentang proses pengendalian mutu perusahaan.
6. Menambahkan upah kerja karyawan yang mengikuti program proses pengendalian mutu perusahaan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas kerja karyawan. Karena dalam proses pengendalian mutu yang berjalan di PT. Jalan Tol Lingkar Jakarta memakan waktu dari jam kerja yang sudah ditetapkan perusahaan.
7. Tindak lanjut pengendalian mutu perusahaan tidak hanya bersumber dari keluhan pelanggan yang dilaporkan saja melainkan tim yang bersedia untuk menjalankannya harus lebih peka terhadap permasalahan yang sedang terjadi dimasyarakat khususnya pengguna jalan tol.

8. Penambahan atau pembaharuan dari fasilitas kantor yang sudah tidak berfungsi , demi menghasilkan hasil yang maksimal untuk pengendalian mutu perusahaan.

