



**HUBUNGAN SOSIALISASI PENGGUNAAN *VENDING*
MACHINE TIKET KERETA API LISTRIK (KRL) DENGAN
PENGETAHUAN PENGGUNA JASA *COMMUTER LINE*
(Survei pada Pengguna Jasa *Commuter Line* di Stasiun
Sudirman – Jakarta Pusat)**

SKRIPSI

YOLANDA IRSYAD

1210411071

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

2016



**HUBUNGAN SOSIALISASI PENGGUNAAN *VENDING*
MACHINE TIKET KERETA API LISTRIK (KRL) DENGAN
PENGETAHUAN PENGGUNA JASA *COMMUTER LINE*
(Survei pada Pengguna Jasa *Commuter Line* di Stasiun
Sudirman – Jakarta Pusat)**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi**

YOLANDA IRSYAD

1210411071

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

2016

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Yolanda Irsyad

NRP : 1210411071

Tanggal : 27 Juni 2016

Bila mana di kemudian ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 21 Juli 2016

Yang menyatakan,



(Yolanda Irsyad)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yolanda Irsyad
NRP : 1210411071
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : S1- Komunikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti *Noneksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right)* atas karya ilmiah saya yang berjudul:

HUBUNGAN SOSIALISASI PENGGUNAAN *VENDING MANCHINE* TIKET KERETA API LISTRIK (KRL) DENGAN PENGETAHUAN PENGGUNA JASA *COMMUTER LINE* (Survei pada Pengguna Jasa *Commuter Line* di Stasiun Sudirman – Jakarta Pusat)

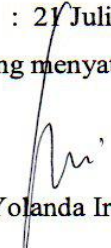
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 21 Juli 2016

Yang menyatakan,


(Yolanda Irsyad)

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Yolanda Irsyad
NRP : 1210411071
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : HUBUNGAN SOSIALISASI PENGGUNAAN *VENDING*
MANCHINE TIKET KERETA API LISTRIK (KRL)
DENGAN PENGETAHUAN PENGGUNA JASA
COMMUTER LINE (Survei pada Pengguna Jasa
Commuter Line di Stasiun Sudirman – Jakarta Pusat)

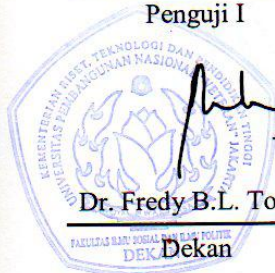
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Dra. Masayu Syarifah H.MSi

Ketua Penguji

Drs. Supratman, M.Si

Penguji I



Dr. Fredy B.L. Tobing

Dekan

Ibnu Soeprijo S.Kom, M.Si

Penguji II (Pembimbing)

Damayanti S.Sos.M.Si

Ka. Prodi Ilmu Komunikasi

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 21 Juli 2016

**HUBUNGAN SOSIALISASI PENGGUNAAN *VENDING MACHINE*
TIKET KERETA API LISTRIK (KRL) DENGAN PENGETAHUAN
PENGGUNA JASA *COMMUTER LINE*
(Survei pada Pengguna Jasa *Commuter Line* di Stasiun Sudirman – Jakarta
Pusat)**

Yolanda Irsyad

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk menjawab permasalahan yang ada ada pada latar belakang. panjangnya antrian pembelian tiket disetiap stasiun ternyata membuat PT KAI *Commuter Line* menciptakan inovasi baru dalam memberikan pelayanan terbaik bagi para pengguna jasanya. Inovasi terbaru itu ialah adanya *Vending Machine* untuk tiket KRL. Tujuan Penelitian adalah untuk mengukur besarnya hubungan penggunaan *Vending Machine* tiket Kereta Api Listrik (KRL) dengan pengetahuan pengguna jasa *Commuter Line*. Teori dasar yang digunakan Komunikasi, *Public Relations*, definisi konsep yang digunakan Sosialisasi, Pengetahuan, *Vending Machine* Tiket KRL. Metodologi Penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, jenis penelitian eksplanatif, dan metode penelitian survei. Populasi penelitian ini adalah Pengguna Jasa *Commuter Line* di Stasiun Sudirman dengan populasi 12.000 dengan sampel penelitian 100 menggunakan rumus slovin. Hasil Penelitian hasil perhitungan maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $8,677 > 2,365$, sehingga dapat disimpulkan H_a diterima dan H_0 ditolak. Hasil penelitian ini membuktikan terdapat hubungan yang signifikan antara sosialisasi penggunaan *Vending Machine* Tiket Kereta Api Listrik (KRL) dengan pengetahuan pengguna jasa *Commuter Line*. Kesimpulan adalah penelitian sosialisasi penggunaan vending machine tiket Kereta Api Listrik (KRL) dengan pengetahuan pengguna jasa commuter line memiliki hubungan yang signifikan.

Kata Kunci : Sosialisasi, Pengetahuan Pengguna Jasa, *Commuter Line*

**SOCIALIZATION RELATIONS USE TICKET VENDING
MANCHINE ELECTRIC TRAIN WITH KNOWLEDGE USERS
COMMUTER LINE
(Survey Conducted in Users Commuter Line at The Station Sudirman - Central
Jakarta)**

Yolanda Irsyad

Abstract

The study is done to answer problems which there is no in the background. Long queues ticket purchasing station make every apparently kai commuter line create new innovations in providing best internet users services. The latest innovation is the vending machine for the ticket train. Research aim is to measure the use of the relationship vending machine train ticket electricity with knowledge users commuter line. The basic theories used communication, public relations, definition used the concept, knowledge, vending machine tickets train. Research methodology used is the quantitative approach, the kind of research eksplanatif, and the methodology survey. The population research is users commuter line at the station sudirman with a population of 12.000 with the sample using formulas slovin 100. The results of the study the results of then $t \text{ count} > t \text{ table}$ $8,677 > 2,365$, so that it can be concluded ha accepted and ho rejected .The result of this research prove there is a significant relation exists between the use of vending machine train ticket electricity with knowledge users commuter line .Conclusions adallah research sosialisasi the use of vending machine train ticket electricity with knowledge users commuter line significant links.

Keywords : Socialization, Knowledge Users, Commuter Line

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada ALLAH SWT yang telah memberikan segala rahmat serta karunia-Nya, sehingga Skripsi ini berhasil diselesaikan. Judul yang dipilih dalam penelitian ini adalah **“HUBUNGAN SOSIALISASI PENGGUNAAN *VENDING MANCHINE* TIKET KERETA API LISTRIK (KRL) DENGAN PENGETAHUAN PENGGUNA JASA *COMMUTER LINE* (Survei pada Pengguna Jasa *Commuter Line* di Stasiun Sudirman – Jakarta Pusat)”. Terima kasih penulis ucapkan kepada bapak Ibnu Soeprijo S.Kom, M,Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan saran yang sangat bermanfaat.**

Disamping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan Irsyad, Sri Hati dan Wanda serta seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan penulis semangat dan doa. Penulis juga sampaikan terima kasih kepada Muhamad Luthfi Shibghatullah, Andieka Shielawati, Rosa Tri Utami, Yara Aprilia, Lita Antasari, Nurannisa Fajrin, Anisa Triselia, Zita Ramadhani, Zara Alisandra, Andini Fitriani, Khairunisya, Widya Ariningsih, Muthmainah Arifin, dan juga Indah Indriyani yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Jakarta, 21 Juli 2016

Penulis

(Yolanda Irsyad)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	7
I.3 Tujuan Penelitian.....	7
I.4 Manfaat Penelitian.....	7
I.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II KAJIAN TEORI	9
II.1 Teori Dasar	9
II.1.1 Definisi Komunikasi.....	9
II.1.1.1 Tujuan komunikasi	10
II.1.2. <i>Public Relations</i>	11
II.1.2.1 Tujuan <i>Public Relations</i>	12
II.1.2.2 Fungsi <i>Public Relations</i>	12
II.2 Definisi Konsep.....	12
II.2.1 Sosialisasi.....	12
II.2.1.1 Pola Sosialisasi	13
II.2.1.2 Faktor Penghambat Sosialisasi	14
II.2.2 Pengetahuan	14
II.2.3 <i>Vending Machine</i> Tiket KRL	15
II.2.4 Kerangka Berfikir	15
II.2.5 Hipotesis	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	17
III.1 Pendekatan Penelitian	17
III.2 Jenis Penelitian	17
III.3 Metode Penelitian	17
III.4 Populasi dan Sampel	18
III.4.1 Populasi	18
III.4.2 Sampel	18
III.5 Teknik Penarikan Sampel.....	19
III.6 Teknik Pengumpulan Data	19

III.6.1	Data Primer.....	19
III.6.2	Data Sekunder.....	19
III.7	Operasional Variabel.....	20
III.8	Teknik Analisis Data.....	23
III.8.1	Uji Validitas.....	23
III.8.2	Uji Reliabilitas.....	26
III.8.3	Uji Kolerasi.....	38
III.8.4	Uji Hipotesis.....	30
III.9	Waktu Penelitian.....	30
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		31
IV.1	Deskripsi Objek Penelitian	31
IV.1.1	Sejarah KRL.....	31
IV.1.2	Latar Belakang Pendirian PT KAI Commuter Jabodetabek.....	33
IV.1.3	Visi dan Misi Perusahaan	34
IV.1.4	Manajer Komunikasi dan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan.....	34
IV.2	Hasil Penelitian.....	36
IV.2.1	Kareteristik Responden.....	36
IV.2.2	Variable X Sosialisasi Penggunaan <i>Vending Machine</i> Tiket KRL.....	38
IV.2.3	Variable Y Pengetahuan Pengguna Jasa <i>Commuter Line</i>	46
IV.3	Analisis Variable.....	57
IV.3.1	Variable X (Sosialisasi Penggunaan <i>Vending Machine</i> Tiket KRL).....	57
IV.3.2	Variable Y (Pengetahuan Pengguna Jasa <i>Commuter Line</i>).....	58
IV.4	Uji Korelasi.....	60
IV.5	Uji Hipotesis.....	60
IV.6	Pembahasan Hasil Penelitian.....	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		64
V.1	Kesimpulan.....	64
V.2	Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....		66
RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Vending Machine Tiket KRL.....	5
Gambar 2.	Antrian Penggunaan Vending Machine	6
Gambar 3.	Kerangka Berfikir.....	16
Gambar 4.	Logo PT KAI Commuter Jabodetabek.....	33

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Operasional Variable X.....	21
Tabel 2. Operasional Variable Y.....	22
Tabel 3. Nilai Jawaban Dari Pembobotan.....	23
Tabel 4. Validitas Data Variable X (Sosialisasi).....	25
Tabel 5. Validitas Data Variable Y (pengetahuan).....	26
Tabel 6. Nilai <i>Alpha Cronbach's</i>	27
Tabel 7. Reabilitas Variable X (Sosialisasi).....	28
Tabel 8. Reabilitas Variable Y (Pengetahuan).....	28
Tabel 9. Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai.....	29
Tabel 10. Uraian Kegiatan.....	30
Tabel 11. Jenis Kelamin.....	36
Tabel 12. Usia.....	37
Tabel 13. Status Pekerjaan	37
Tabel 14. Mengetahui Adanya Perubahan Sistem Pembelian Tiket KRL.....	38
Tabel 15. Mengetahui Bagaimana Cara Membeli Tiket KRL	39
Tabel 16. Pembelian tiket KRL Lebih Mudah dan Tidak Lama	40
Tabel 17. Lebih Memahami Sistem pembelian yang Baru	41
Tabel 18. Menyukai Kepraktisan Penggunaan <i>Vending Machine</i>	42
Tabel 19. Semakin Tertarik Menggunakan KRL <i>Commuter Line</i>	43
Tabel 20. Melaksanakan Program Yang Diadakan PT KCJ.....	43
Tabel 21. Mengajak Kerabat Menggunakan <i>Vending Machine</i>	44
Tabel 22. Banyak Mendapatkan Informasi Penggunaan <i>Vending Machine</i>	45
Tabel 23. Pengetahuan Mengenai <i>Vending Machine</i> Semakin Bertambah.....	46
Tabel 24. Mengetahui Adanya Perubahan Sistem Pembelian Tiket KRL.....	47
Tabel 25. Mengetahuicara Penggunaan <i>Vending Machine</i>	47
Tabel 26. Dapat Menggunakan <i>Vending Machine</i> untuk pembelian tiket KRL.....	48
Tabel 27. Dapat Menggunakan <i>Vending Machine</i>	49
Tabel 28. Memahami Penggunaan <i>Vending Machine</i>	50
Tabel 29. Dapat mencerna Informasi yang Diberikan.....	50
Tabel 30. Dapat Menerapkan Informasi yang Diberikan.....	51
Tabel 31. Dapat Menggunakan <i>Vending Machine</i> dengan Mudah.....	52
Tabel 32. Mengikuti Cara Penggunaan <i>Vending Machine</i> yang Disampaikan.....	53
Tabel 33. Dapat Menjabarkan penggunaan <i>Vending Machine</i>	53
Tabel 34. Dapat Menjelaskan Penggunaan <i>Vending Machine</i>	54
Tabel 35. Dapat Menilai Baik Informasi yang Diberikan.....	55
Tabel 36. Informasi yang Diberikan Bermanfaat Bagi Pengguna Jasa KCJ.....	56
Tabel 37. Informasi yang Diberikan Berguna Bagi Pengguna Jasa KCJ.....	56
Tabel 38. Sosialisasi Penggunaan <i>Vending Machine</i>	58
Tabel 39. Pengetahuan Pengguna Jasa <i>Commuter Line</i>	59
Tabel 40. Uji Korelasi.....	60