



**STRATEGI HUMAS PT KAI *COMMUTER* JABODETABEK
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TRANSPORTASI
*COMMUTER LINE***

SKRIPSI

PINDY VERONIKA

1210411215

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

2017



**STRATEGI HUMAS PT KAI *Commuter* Jabodetabek Dalam
Meningkatkan Pelayanan Transportasi *Commuter Line***

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi**

PINDY VERONIKA

1210411215

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

2017

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Pindy Veronika

NRP : 1210411215

Tanggal : 18 Januari 2017

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan di proses dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 18 Januari 2017

Yang Menyatakan,



Pindy Veronika

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Pindy Veronika
NRP : 1210411215
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi

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

**STRATEGI HUMAS PT KAI *COMMUTER* JABODETABEK DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN TRANSPORTASI *COMMUTER LINE***

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 : 18 Januari 2017

Yang menyatakan,



(Pindy Veronika)

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Pindy Veronika
NRP : 1210411215
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Strategi Humas PT KAI *Commuter* Jabodetabek Dalam Meningkatkan Pelayanan Transportasi *Commuter Line*


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 S Hanim, M.Si
Ketua Penguji




Drs. Supratman, M.Si
Penguji I




Dr. Fredy B.L Tobing
Dekan


Damayanti, S.Sos, M.Si
Penguji II (Pembimbing)


Damayanti, S.Sos, M.Si
Ka. Prodi. Ilmu Komunikasi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 18 Januari 2017

STRATEGI HUMAS PT KAI *COMMUTER* JABODETABEK DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TRANSPORTASI *COMMUTER LINE*

PINDY VERONIKA

Abstrak

BUMN yang mengelola transportasi darat khususnya kereta api adalah PT Kereta Api Indonesia (KAI) sebagai badan penyelenggara tunggal jasa angkutan kereta api di Indonesia yang membentuk anak perusahaan bernama PT Kereta Api *Commuter* Jabodetabek (PT KCJ) yang berfungsi sebagai penyelenggara jasa angkutan kereta api di daerah Jabodetabek. Pembentukan anak perusahaan ini bertujuan untuk lebih memfokuskan diri dalam melayani kebutuhan transportasi masyarakat-masyarakat yang tinggal di luar daerah Jakarta yang menjadikan kereta api sebagai alat transportasi untuk melakukan berbagai aktivitas di Jakarta. Penelitian menggunakan metode kualitatif dan pendekatan studi kasus dengan metode teknik pengumpulan data seperti dokumentasi, wawancara dan observasi bertujuan untuk mengetahui “Strategi Humas PT KAI *Commuter* Jabodetabek dalam Meningkatkan Pelayanan Transportasi *Commuter Line*”. Secara teknis peningkatan pelayanan yang diterapkan menggunakan strategi mulai dari strategi operasional dalam tahap meningkatkan pelayanan, pendekatan persuasive dan edukatif yang dilakukan dengan cara memberikan arahan dan penerangan kepada masyarakat melalui informasi, pendekatan tanggung jawab sosial humas yang dilakukan dengan membuat kegiatan sosialisasi dan edukasi bersama para stakeholder, pendekatan kerja sama yang dilakukan bersama dengan stakeholder untuk meningkatkan pelayanan dan pendekatan koordinatif dan integrative guna mempertahankan ketahanan nasional. Berdasarkan hasil wawancara, peningkatan pelayanan yang telah dilakukan maupun sedang dilakukan diharapkan nantinya dapat menambah kepuasan pengguna KRL dan para penggunanya semakin merasa senang menggunakan jasa *commuter line*. Hal ini ditunjukkan karena Humas berperan besar dalam meningkatkan sarana informasi bagi para pengguna *Commuter Line* se-Jabodetabek.

Kata Kunci: Strategi Humas ,Transportasi, Meningkatkan Pelayanan

STRATEGY OF PUBLIC RELATIONS PT KAI COMMUTER JABODETABEK IN SERVICE IMPROVING TRANSPORT COMMUTER LINE

PINDY VERONIKA

Abstrack

BUMN that manage land transport, especially railway PT KeretaApi Indonesia (KAI) as the sole governing body of railway transportation services in Indonesia were formed subsidiary called PT KeretaApi Commuter Jabodetabek (PT. KCJ) which serves as a leading provider of railway transportation in the Greater Jakarta area. Formation of this subsidiary aims to be more focused in serving the transportation needs of communities living outside Jakarta area that makes the train as a means of transportation to perform various activities in Jakarta. Research using qualitative methods and case study approach with the method of data collection techniques such as documentation, interview and observation aims to find out “STRATEGY OF PUBLIC RELATIONS PT KAI COMMUTER JABODETABEK IN SERVICE IMPROVING TRANSPORT COMMUTER LINE”. Technically improvement of services that are implemented using strategies ranging from operational strategy in stages to improve services, the approach persuasive and educative done by providing advice and information to the public through information, approaches social responsibility of public relations is done by making the socialization and educational activities together with stakeholders , a cooperative approach conducted with stakeholders to improve services and coordinative and integrative approach in order to maintain national security. Based on interviews, enhanced customer service that has been done and is being done expected later to add KRL user satisfaction and users increasingly feel happy using the services of commuter line. This is indicated as public relation plays a major role in improving the means of information for users all over Commuter Line Jabodetabek.

Key Words: Strategies of Public Relations, Transport, Improving Services

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Judul yang dipilih dalam penelitian ini yang dilaksanakan sejak Januari 2017 ini adalah Strategi Humas PT KAI *Commuter* Jabodetabek dalam Meningkatkan Pelayanan Transportasi *Commuter Line*. Terima kasih penulis ucapkan kepada Ibu Damayanti M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan saran yang sangat bermanfaat.

Di samping itu, penulis ucapkan terima kasih juga disampaikan kepada kedua orang tua, saudara-saudara ku serta seluruh keluarga yang memberikan penulis semangat dan doa. Penulis juga sampaikan terima kasih kepada seseorang spesial dan teman-teman yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini, Brian Adam, Silvi, Rizka, Dinda, Wulan, Mentari, Puspa, Selvi dan komunikasi angkatan 2012 yang sama-sama berusaha dan saling memberikan dukungan dan saran yang bermanfaat.

Penulis menyadari bahwa ada kekurangan yang terdapat pada skripsi ini, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi tercapainya kesempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 18 Januari 2017

Penyusun

Pindy Veronika

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah	7
I.3 Tujuan Penelitian	7
I.4 Manfaat Penelitian	7
I.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II KAJIAN TEORITIS	
II.1 Definisi Komunikasi	10
II.2 Definisi Hubungan Masyarakat	12
II.3 Definisi Konsep	15
II.4 Kerangka Berpikir	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
III.1 Teknik Penelitian	21
III.2 Jenis Penelitian.....	21
III.3 Penentuan <i>Key Informan</i> dan <i>Informan</i>	22
III.4 Teknik Pengumpulan Data.....	23
III.5 Teknik Analisis Data	24
III.6 Teknik Keabsahan Data	25
III.7 Waktu dan Tempat Penelitian	26
III.8 Fokus Penelitian	26
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
IV.1 Deskripsi Objek Penelitian	27
IV.2 Deskripsi Hasil Penelitian	36
IV.3 Pembahasan	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
V.1 Kesimpulan	67
V.2 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	69
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Pemikiran	20
Gambar 2	Rute Perjalanan KRL	35
Gambar 3	Dipo Depok KRL Jabodetabek	39
Gambar 4	Tiket Kertas Tahun 2011	45
Gambar 5	Jenis Multi Trip KRL	45
Gambar 6	Layar Lini di dalam KRL	47
Gambar 7	Bangku Sender di setiap stasiun	47
Gambar 8	Stasiun Bogor Sebelum Renovasi	49
Gambar 9	Stasiun Bogor Setelah Renovasi	49

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Form Kegiatan Konsultasi Skripsi (A.2.2)
- Lampiran 2 Form Tanda Tangan Persetujuan Skripsi (A.5)
- Lampiran 3 Surat Pengantar Riset FISIP UPNVJ
- Lampiran 4 Surat Keterangan Riset dari PT KAI Commuter Jabodetabek
- Lampiran 5 Hasil Wawancara *Key Informan* dan *Informan*
- Lampiran 6 Dokumentasi