

**STRATEGI HUMAS PT. KERETA  
COMMUTER INDONESIA TERKAIT  
MENSOSIALISASIKAN PENERAPAN SWITCH  
OVER (SO)-5 DI STASIUN MANGGARAI**

**SKRIPSI**

**Oleh:  
BAYU DWI RIZKYANTO  
201710415018**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2023**

**STRATEGI HUMAS PT. KERETA  
COMMUTER INDONESIA TERKAIT  
MENSOSIALISASIKAN PENERAPAN SWITCH  
OVER (SO)-5 DI STASIUN MANGGARAI**

**SKRIPSI**

**Oleh:  
BAYU DWI RIZKYANTO  
201710415018**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Strategi Humas PT. Kereta *Commuter* Indonesia  
Terkait Mensosialisasikan Penerapan *Switch Over*  
(SO)-5 Di Stasiun Manggarai.

Nama Mahasiswa : Bayu Dwi Rizkyanto

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710415018

Program Study/Fakultas : Ilmu Komunikasi /Ilmu Komunikasi

Jakarta, 9 Februari 2023

MENYETUJUI,

Pembimbing



Hani Astuti, S.Sos, M.I.Kom

NIDN 0319048601

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Strategi Humas PT. Kereta *Commuter* Indonesia  
Terkait Mensosialisasikan Penerapan *Switch Over* (SO)-  
5 Di Stasiun Manggarai.  
Nama Mahasiswa : Bayu Dwi Rizkyanto  
Nomor Pokok Mahasiswa : 201710415018  
Program Study/Fakultas : Ilmu Komunikasi /Ilmu Komunikasi  
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 01 Februari 2023

Jakarta, 9 Februari 2023  
MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : Metha Madonna, S.Sos, M.I.Kom  
NIDN. 0318087603  
Penguji : Hani Astuti S.Sos, M.I.Kom  
NIDN. 0319048601  
Sekretaris Penguji : Fadli Muhammad Athalarik, S.I.Kom., M.I.kom  
NIDN. 0327119701



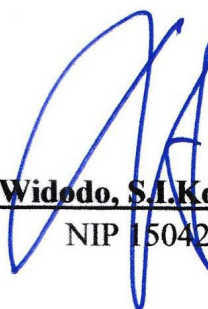
MENGETAHUI,

Ketua Program Studi  
Ilmu Komunikasi



Moh. Rifaldi Akbar S.Sos, M.Si  
NIP 2109527

Dekan  
Fakultas Ilmu Komunikasi



Dr. Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom  
NIP 1504222

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi saya yang berjudul **Strategi Humas PT. Kereta Commuter Indonesia Terkait Mensosialisasikan Penerapan *Switch Over* (SO)-5 Di Stasiun Manggarai.** adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ilmiah ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 9 Februari 2023  
Yang bertanda tangan di bawah ini



Bayu Dwi Rizkyanto  
201710415018



## ABSTRAK

**Bayu Dwi Rizkyanto. 201710415018.** Strategi Humas PT.Kereta *Commuter* Indonesia Terkait Mensosialisasikan penerapan pelaksanaan *Switch Over* SO-5 Di Stasiun Manggarai.

Tujuan penelitian dilakukan untuk mengetahui strategi kehumasan dalam Mensosialisasikan penerapan pelaksanaan *Switch Over* SO-5 Di Stasiun Manggarai. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Informan dipilih dengan menggunakan teknik purposive sampling. Data diperoleh melalui teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Kemudian data dianalisis melalui teknik analisis data yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi kehumasan dalam Mensosialisasikan penerapan pelaksanaan *Switch Over* SO-5 Di Stasiun Manggarai. dilaksanakan dengan beberapa langkah, 1) pendefinisian masalah yaitu beberapa pengguna atau penumpang KRL yang masih banyak belum mengetahui adanya perubahan pola rute KRL informasi yang dikelola kehumasan belum sepenuhnya diketahui sehingga informasi terbaru tidak tersampaikan secara menyeluruh, 2) perencanaan dan pemrograman yaitu humas berkoordinasi kepada staff stasiun melakukan sosialisasi melalui pengumuman secara aktif dengan turun langsung ke peron menggunakan pengeras suara dan menghubungkan setiap media sosial satu sama lain dengan tujuan informasi dapat tersebar secara menyeluruh, 3) aksi dan komunikasi yaitu humas melakukan komunikasi dua arah kepada stakeholder, kemudian humas menggunakan media elektronik dan nonelektronik dalam menyisipkan media sosial dengan tujuan agar corong informasi diketahui oleh stakeholder dan humas memanfaatkan semua jenis media sosial dalam penyebaran informasi, 4) evaluasi yaitu humas PT.Kereta *Commuter* Indonesia meakukan peninjauan yang dilakukan dengan mencari data serta melihat dengan bagaimana respon penumpang dan bagaimana lonjakan penumpang yang terjadi setelah penerapan *Switch Over* SO-5 berjalan .

**Kata Kunci** :Strategi kehumasan, *Switch Over* SO-5

## **ABSTRACT**

**Bayu Dwi Rizkyanto. 201710415018. PT.Kereta Commuter Indonesia's Public Relations Strategy Related to Socializing the implementation of SO-5 Switch Over at Manggarai Station.**

*The purpose of this research was to find out the public relations strategy in socializing the implementation of Switch Over SO-5 at Manggarai Station. This research uses a type of qualitative research with a descriptive research type. Informants were selected using a purposive sampling technique. Data obtained through data collection techniques, namely observation, interviews, and documentation studies. Then the data were analyzed through data analysis techniques consisting of data reduction, data presentation, and drawing conclusions*

*The results showed that the public relations strategy in socializing the implementation of SO-5 Switch Over at Manggarai Station. carried out in several steps, 1) defining the problem, namely that many KRL users or passengers are still not aware of a change in the KRL route pattern, information managed by public relations is not fully known so that the latest information is not conveyed as a whole, 2) planning and programming, namely public relations coordinating with staff the station conducts socialization through active announcements by going directly to the platform using loudspeakers and connecting each social media to each other with the aim of information being spread throughout, 3) action and communication, namely public relations conducting two-way communication to stakeholders, then public relations using electronic media and non-electronic in inserting social media with the aim that the information funnel is known by stakeholders and public relations utilizing all types of social media in disseminating information, 4) evaluation, namely the public relations of PT. do it by searching for data and seeing how the response of passengers and how the increase in passengers that occurred after the implementation of Switch Over SO-5 was running.*

**Keywords:** *Public Relations Strategy, Switch Over SO-5*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya serta shalawat dan salam tak lupa penulis panjatkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, karena karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Strategi Humas PT. Kereta *Commuter* Indonesia Terkait Mensosialisasikan Penerapan *Switch Over* (SO)-5 Di Stasiun Manggarai.”** Semoga apa yang penulis lakukan selama ini bermanfaat untuk semuanya, Aamiin.

Skripsi ini adalah salah satu bentuk syarat wajib yang harus penulis lakukan. Dalam menempuh program studi Ilmu Komunikasi Skripsi ini juga, sebagai bentuk untuk menuntaskan program studi yang penulis tempuh. Skripsi ini ternyata banyak memberikan banyak manfaat kepada penulis yaitu baik dari segi bentuk akademik maupun dari pengalaman yang tidak dapat penulis temukan pada saat berada di dalam dunia perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun dan menulis skripsi ini masih terdapat banyak kesalahan, baik dalam segi isi, penulisan maupun kata-kata yang tidak tersusun dengan baik. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan, dan dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak. Salah satunya orang tua, Bapak Wuryanto dan Ibu Endang Woro Listyaningsih kemudian juga istri tersayang Anabella Prastica serta anak pertama Zyandru Rizky Prabaswara yang telah menjadi *support system* penulis, serta tidak lupa juga terima kasih kepada kakak dan adik tercinta, Ayu fitri, Citra Wulandari dan Driyantama Pamungkas yang juga ikut menyemangati penulis dalam melakukan penulisan dan penyusunan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih juga kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam melaksanakan penulisan serta penyusunan Skripsi ini antara lain :

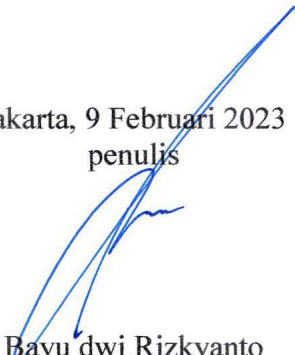
1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, SH, MM, selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Aan Widodo, S.I.Kom., M.I.Kom, selaku Dekan Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.



3. Bapak Moch. Rifaldi Akbar, S.Sos., M.Si, selaku kepala program studi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dan sebagai pembimbing akademik.
4. Ibu Metha Madonna, S.Sos, M.I.Kom selaku ketua penguji skripsi.
5. Ibu Hani Astuti, S.Sos, M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing I dalam Penulisan Skripsi.
6. Bapak Fadli Muhamad Athalarik, S.I.Kom., M.I.Kom selaku sekretaris penguji skripsi.
7. Ibu Wa Ode Sitti Nurhaliza, M.I.Kom, selaku Dosen Pembimbing Akademik Program Studi Ilmu Komununikasi.
8. Ibu Erita Riski Putri, S.Sos, M,Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik pada semester 1 sampai dengan semester 6 yang masih selalu memberikan motivasi serta dukungan yang tiada henti kepada penulis.
9. Kelas tercinta E-CASTING yang telah menyemangati penulis dan telah banyak membantu dalam penulisan Skripsi.
10. Teman seperjuangan Fakultas Ilmu Komunikasi.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang sudah kalian berikan kepada saya. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih, penulis menyadari bahwa masih adanya kekurangan dan kelemahan dalam proses penulisan dan penyusunan Skripsi ini, penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis dan memberikan manfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan khususnya teman-teman seperjuangan.

Jakarta, 9 Februari 2023  
penulis

  
Bayu dwi Rizkyanto  
201710415018

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Kegunaan penelitian praktis dan teoritis .....	6
1.5.1 Secara teoritis .....	6
1.5.2 Secara praktis .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
2.1 Kerangka Konsep .....	8
2.1.1 Penelitian Terdahulu .....	8
2.2 Komunikasi .....	11
2.3 Humas .....	13
2.3.1 Pengertian Humas .....	13
2.3.2 Fungsi Humas .....	14
2.4 Strategi Humas .....	16
2.4.1 Pengertian Strategi Humas .....	16
2.5 <i>Commuter line</i> .....	17
2.6 Switch Over (SO) .....	17
2.7 Kerangka Pemikiran .....	18
2.7.1 Kerangka Pemikiran Penelitian .....	19
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	20

3.1	Jenis penelitian .....	20
3.2	Metode Penelitian.....	21
3.3	Subjek penelitian .....	22
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	23
3.4.1	Observasi.....	23
3.4.2	Wawancara.....	24
3.4.3	Dokumentasi .....	25
3.5	Teknik analisis data.....	25
3.6	Triangulasi Data .....	27
3.7	Waktu Penelitian .....	28
3.8	Lokasi Penelitian .....	28
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>29</b>
4.1	Profil PT Kereta <i>Commuter</i> Indonesia.....	29
4.2	Visi, Misi dan Maksud Tujuan Perusahaan .....	32
4.2.1	Visi PT Kereta Commuter Indonesia .....	32
4.2.2	Misi PT Kereta Commuter Indonesia yaitu ; .....	32
4.2.3	Maksud dan Tujuan Perusahaan.....	32
4.3	Logo PT Kereta Commuter Indonesia .....	33
4.3.1	Makna Commuter.....	34
4.4	Struktur Organisasi.....	34
4.4.1	Gambar Struktur Organisasi Humas Eksternal KCI .....	36
4.5	Hasil Penelitian.....	37
4.6	Pembahasan.....	46
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>50</b>
5.1	Kesimpulan .....	50
5.2	Saran.....	51
5.2.1	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	51

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Matriks Penelitian terdahulu.....9

Tabel 3. 1 Informan Kunci.....22

Tabel 3. 2 Informan Penelitian..... 23



## DAFTAR BAGAN

Halaman

Bagan 2.1

Kerangka Pemikiran.....19





## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Peta Rute KRL Jabodetabek.....	4
Gambar 3. 1 Teknik Analis Data.....	26
Gambar 3. 2 Peta PT Kereta Commuter Indonesia.....	28
Gambar 4. 1Logo Perusahaan .....	33
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Indonesia.....	36
Gambar 4. 3 Tampilan Media Sosial Instagram Commuterline .....	43



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Biodata Mahasiswa
- Lampiran II : Daftar Pertanyaan Wawancara
- Lampiran III : Transkrip Wawancara
- Lampiran IV : Tabel Reduksi Data
- Lampiran V : Dokumentasi Penelitian
- Lampiran VI : Kartu Bimbingan Dosen Pembimbing

