

**PERAN HUMAS DALAM MENINGKATKAN CITRA
POSITIF PERUSAHAAN DI PT KAI (STUDI DESKRIPTIF
PELAYANAN PADA PELANGGAN KAI)**

SKRIPSI

Oleh :

Syafanadia Salsabila Putri Amanda

201810415266



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

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Perusahaan di
PT KAI (Studi Deskriptif Pelayanan Pada Pelanggan KAI)
Nama Mahasiswa : Syafanadia Salsabila Putri Amanda
Nomor Pokok Mahasiswa : 201810415266
Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi



Jakarta, 28 Juli 2023

MENYETUJUI,
PEMBIMBING

Rr. Dinar Soelistyowati, S.Sos., M.I.Kom

NIDN. 0323127802

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif
Perusahaan Di PT KAI (Studi Deskriptif
Pelayanan Pada Pelanggan KAI)
Nama Mahasiswa : Syafanadia Salsabila Putri Amanda
Nomor Pokok Mahasiswa : 201810415266
Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 18 Juli 2023

Jakarta, 28 Juli p2023

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Hani Astuti, S.Sos, M.I.Kom

NIDN : 0319048601

Penguji I : Rr. Dinar Soelistyowati, S.Sos., M.M., M.I.Kom

NIDN : 0323127802

Penguji II : Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si

NIDN : 0319059501

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Ilmu Komunikasi

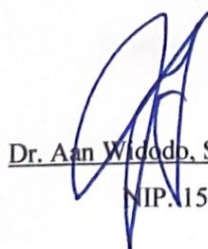


Moh. Rifaldi Akbar, S.Sos., M.Si

NIP. 2109527

Dekan

Fakultas Ilmu Komunikasi



Dr. Aan Widadu, S.I.Kom., M.I.Kom

NIP. 1504222

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa;

Skripsi yang berjudul

Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Perusahaan Di PT KAI (Studi Deskriptif Pelayanan Pada Pelanggan KAI)

Penelitian ini adalah benar-benar hasil karya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas dengan kaidah penulisan karya ilmiah,

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya 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, 28 Juli 2023



Syafanadia Salsabila Putri Amanda
NPM.201810415266

ABSTRAK

Syafanadia Salsabila Putri Amanda 201810415266, Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif di PT KAI (Studi Deskriptif Pelayanan Pada Pelanggan KAI).

Penelitian ini dilatar belakangi oleh permasalahan keluhan pengguna jasa kereta api yang secara tidak langsung mempengaruhi citra perusahaan di PT KAI. Sehingga peneliti tertarik untuk meneliti peran humas dalam meningkatkan citra positif perusahaan di PT KAI. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui sejauh manaperan humas dalam meningkatkan citra positif perusahaan, peran humas sebagai fasilitator, lalu humas dalam penanganan dan penyampaian kritik dan saran dari pengguna jasa kereta api. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan mengumpulkan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa peran humas dalam meningkatkan citra perusahaan dapat terealisasi dengan baik menggunakan media yang disediakan oleh PT KAI. Agar mengetahui seberapa jauh peran humas PT KAI dalam meningkatkan citra positif perusahaan.

Kata Kunci: Peran humas, Humas sebagai fasilitator komunikasi, Citra Positif.

ABSTRACT

Syafanadia Salsabila Putri Amanda 201810415266, The Role of Public Relations in Improving a Positive Image at PT KAI (Descriptive Study of Service to KAI Customers).

This research is motivated by the problem of complaints from train service users which indirectly affect the company's image at PT KAI. So researchers are interested in examining the role of public relations in enhancing the positive image of companies at PT KAI. The purpose of this study was to determine the extent of the role of public relations in enhancing the company's positive image, the role of public relations as a facilitator, then public relations in handling and delivering criticism and suggestions from railroad service users. This study uses a qualitative descriptive research method. Data collection techniques by collecting interviews, observations, and documentation. The results of this study indicate that the role of public relations in enhancing corporate image can be well realized using the media provided by PT KAI. In order to find out how far the role of PT KAI's public relations in enhancing the company's positive image.

Keywords: The role of public relations, Public Relations as a communication facilitator, Positive Image.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, yang disusun dengan tujuan untuk menyelesaikan tugas wajib yang merupakan syarat dalam mendapatkan gelar Sarjana (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jaya. Adapun judul Skripsi ini yaitu “Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Perusahaan di PT KAI (Studi Deskriptif Pelayanan Pada Pelanggan KAI)”.

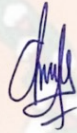
Terima kasih untuk Kedua Orang Tua Penulis yang senantiasa selalu memberikan dukungan terbesar dalam menyelesaikan skripsi ini, baik dukungan moril maupun materiil. Selain itu, penulis juga ingin menyampaikan rasa hormat dan mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M, selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Moh. Rifaldi Akbar, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Rr. Dinar Soelistyowati, S.Sos., M.M., M.I.Kom, selaku Dosen pembimbing Skripsi penulis yang telah banyak memberikan bimbingan kepada penulis, serta memberi masukan dan dukungan sehingga tugas skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Dr. Dwinarko, Drs., M.M., M.H selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Sahabat-sahabat saya Muhammad Iqbal, Fahmi Anugerah Putra, Wanda Dwi Utari, Khansa Verina, M.Ridho Fadlillah, Dhiya Najiyah, Pratama Arif Hidayat, Tiara Oktavia yang selalu menghibur dan memberikan semangat,

serta teman-teman sekelas yang sedang berjuang juga Dita Triawan, Salsabilla Aprilia, Putri Khansa Salsabila, dan Fahmi Hussein.

Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas bantuan, saran, nasehat dan dorongan dalam penyusunan skripsi ini, semoga dorongan serta doa yang telah diberikan kepada penulis dengan tulus dan ikhlas mendapat rahmat dan karuniannya dari Allah SWT. Penulis berharap skripsi ini dapat berguna bagi siapapun, namun penulis menyadari bahwa masih adanya kekurangan dalam skripsi ini. Sehingga kritik dan saran dari berbagai pihak dibutuhkan agar skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Bekasi, 30 Juni 2023



Syafanadia Salsabila Putri Amanda



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1_PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Identifikasi Masalah Penelitian	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Kegunaan Penelitian.....	11
1.5.1 Kegunaan Teoritis.....	11
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Tinjauan Teoritis	16

2.2.1	Teori Komunikasi Informatif (<i>Informatif Theory</i>).....	17
2.2.2	Citra.....	17
2.2.3	Jenis-Jenis Citra.....	19
2.2.4	Pencapaian Citra Positif	20
2.2.5	Peran Citra.....	21
2.3	Tinjauan Konseptual.....	22
2.3.1	Hubungan Masyarakat (Public Relation)	22
2.3.2	Peran dan Tujuan Hubungan Masyarakat (Public Relation).....	23
2.3.3	Media Hubungan Masyarakat	25
2.4	Kerangka Pemikiran	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		28
3.1	Jenis Penelitian	28
3.2	Metode Penelitian	28
3.3	Informan Penelitian	29
3.3.1	Key Informan	29
3.3.2	Informan Ke-1	30
3.3.3	Informan Ke-2	31
3.3.4	Informan Ke-3	31
3.4	Teknik Pengumpulan Data	32
3.5	Teknik Analisis Data.....	33
3.6	Teknik Pemeriksaan Data.....	34
3.7	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		36
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	36

4.1.1	Profile PT KAI (Kereta Api Indonesia)	36
4.1.2	Visi Misi PT KAI	37
4.2	Hasil Penelitian	37
4.2.1	Peran Hubungan Masyarakat Dalam Meningkatkan Citra Positif Perusahaan di PT KAI.....	38
4.2.2	Humas PT KAI Sebagai Fasilitator Komunikasi.....	41
4.2.3	Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Perusahaan di PTKAI 42	
4.2.4	Pelayanan Publik Dengan Menggunakan Media.....	43
4.2.5	Faktor Pendukung dan Penghambat Komunikasi Internal	44
4.2.6	Faktor Pendukung dan Penghambat Komunikasi Eksternal 46Hasil Pembahasan.....	47
BAB V PENUTUP.....		50
5.1	Kesimpulan	50
5.2	Saran	50
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		



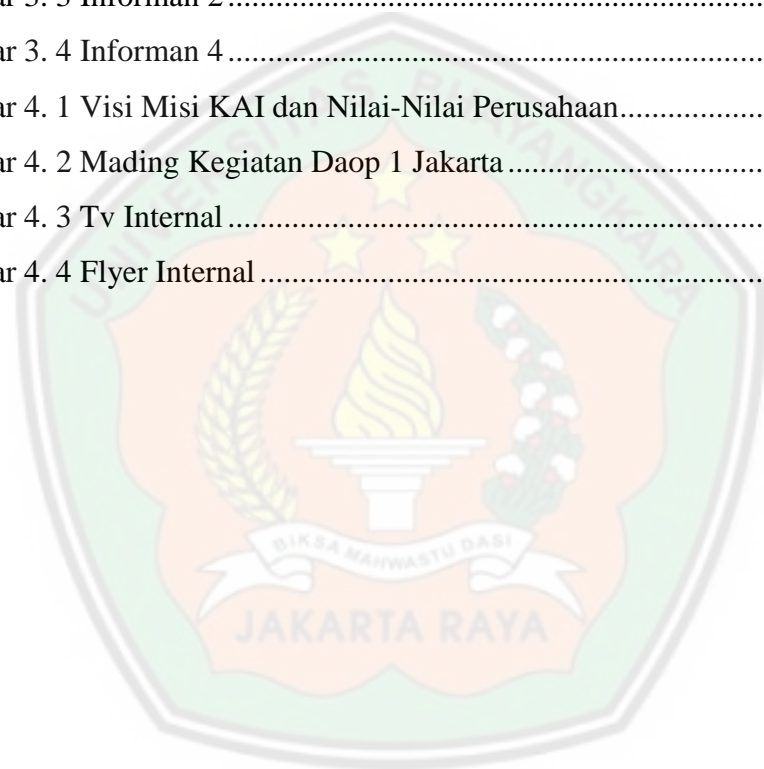
DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	13
---------------------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Perbandingan Kepuasan Penumpang KAI dan Moda Pesaing.....	3
Gambar 1. 2 Review Keluhan Pelanggan.....	7
Gambar 1. 3 Review Keluhan Pelanggan.....	8
Gambar 1. 4 Sarana Media Humas PT KAI (Persero)	9
Gambar 3. 1 Key Informan	29
Gambar 3. 2 Informan 1	30
Gambar 3. 3 Informan 2	31
Gambar 3. 4 Informan 4	31
Gambar 4. 1 Visi Misi KAI dan Nilai-Nilai Perusahaan.....	37
Gambar 4. 2 Mading Kegiatan Daop 1 Jakarta	40
Gambar 4. 3 Tv Internal	45
Gambar 4. 4 Flyer Internal	46



DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka Pemikiran	26
-------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 2 : Surat Pengantar

Lampiran 3 : Transkrip Wawancara

Lampiran 4 : Dokumentasi

Lampiran 5 : Kartu Bimbingan

