



**EVALUASI PROGRAM KOMUNIKASI PUBLIK EKSTERNAL
OLEH HUMAS PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)
DAERAH OPERASI I JAKARTA DALAM
MEMPERTAHANKAN CITRA
PERUSAHAAN
(Periode September 2012 – Januari 2013)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)
Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun Oleh :

Karmutiara Sudirman

44209010015

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2013**



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**Judul : EVALUASI PROGRAM KOMUNIKASI PUBLIK ,
EKSTERNAL OLEH HUMAS PT. KERETA API
INDONESIA (PERSERO) DAERAH OPERASI I
JAKARTA DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA
PERUSAHAAN
(Periode September 2012 - Januari 2013)**

Nama : Karmutiara Sudirman

Nim : 44209010015

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 4 Februari 2013

mengetahui,

Pembimbing

(Novi Erlita, S.Sos, MA)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **EVALUASI PROGRAM KOMUNIKASI PUBLIK
EKSTERNAL OLEH HUMAS PT. KERETA API
INDONESIA (PERSERO) DAERAH OPERASI I
JAKARTA DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA
PERUSAHAAN
(Periode September 2012 - Januari 2013)**

Nama : Karmutiara Sudirman

Nim : 44209010015

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 19 Februari 2013

Ketua Sidang,
SM Niken Restaty, S.Sos., M.Si.

(.....)

Penguji Ahli,
Rahmadya Putra Nugraha, M.Si.

(.....)

Pembimbing I
Novi Erlita, S.Sos., M.Si.

(.....)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **EVALUASI PROGRAM KOMUNIKASI PUBLIK
EKSTERNAL OLEH HUMAS PT. KERETA API
INDONESIA (PERSERO) DAERAH OPERASI I
JAKARTA DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA
PERUSAHAAN
(Periode September 2012 - Januari 2013)**

Nama : Karmutiara Sudirman

Nim : 44209010015

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 19 Februari 2013

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing

(Novi Erlita, S.Sos., MA.)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Dr. Agustina Zubair, M.Si.)

(Suryaning Hayati, SE., MM.)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan Syukur atas Allah SWT yang telah menciptakan makhluknya dengan sesempurna mungkin dan atas karunianya memberikan kesehatan bagi peneliti ini, sehingga dengan rasa syukur yang sangat tinggi peneliti dapat menyusun Skripsi mengenai : “Evaluasi Program Komunikasi Publik Eksternal Oleh Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi I Jakarta dalam Mempertahankan Citra Perusahaan”.

Shalawat dan salam tak lupa peneliti hanturkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing umatnya dari zaman jahiliyyah ke zaman lahiriyyah, serta para pengikutnya hingga akhir zaman.

Penulisan Skripsi ini tidak akan berawal, berproses, dan terselesaikan tanpa adanya dukungan dan bantuan dari pihak-pihak yang telah membantu peneliti dengan segala kebaikan hatinya untuk memberikan informasi disela-sela kesibukan kegiatannya. Semoga Allah SWT membalas kebaikan mereka. Dengan ini peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Novi Erlita, S.Sos, MA, Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan begitu banyak waktu untuk membimbing peneliti dalam menyelesaikan Skripsi ini.
2. Bapak Dr. Arisetyanto Nugroho, Selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Ibu Dra. Agustina Zubair, M.Si, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM, selaku Ketua Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah meluangkan begitu banyak waktu dengan memberi petunjuk dan bimbingannya.
5. Ibu Ispawati Asri, MM, selaku Dosen Pembimbing Akademik peneliti dari awal semester hingga saat ini yang telah meluangkan waktunya pada saat proses bimbingan.

6. Seluruh Dosen, Staff TU, dan Karyawan Universitas Mercu Buana atas Ilmu Pengetahuan, wawasan dan bantuannya selama peneliti menuntut ilmu.
7. Bapak Mateta Rijalulhaq selaku Senior Manager Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi I Jakarta yang telah memberikan data-data dan informasi tentang Evaluasi Program Komunikasi Publik Eksternal Oleh Humas PT. KAI Daerah Operasi I Jakarta.
8. Ibu Eva Chairunnisa selaku Manager Komunikasi PT. Kereta Api Commuter Line Jabodetabek atas kesediaannya memberikan informasi terkait Evaluasi Program Komunikasi Publik Eksternal tentang Kebijakan Baru Tarif Commuter Line.
9. Pak Jamal, Pak Rafino, Pak Iyos, Ba Tini, Ba Lina, Nanang dan Seluruh Staff PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi I Jakarta dan Seluruh Staff Kereta Api Commuter Line Jabodetabek atas informasi dan data-data yang diberikan terkait Evaluasi Program Komunikasi Publik Eksternal Oleh Humas PT. KAI Daerah Operasi I Jakarta.
10. Kepada Ibunda Napsiah dan Ayahanda Sudirman, kakak - kakak peneliti, Megawati. S & Muhammad Muhtar, Dewi Ratna Wati. S & Muhammad Naldi Novendar, Indra Bayu. S, *My Beloved* atas dukungan, masukkan dan doa hingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini. Juga kepada keponakanku yang imut Afanin serta sepupu yang posisinya bagaikan adik, Novi Yanti Ningsih, terima kasih tak terhingga miss you all.
11. Guru besar peneliti, KH. Ahmad Sonhaji Cholili atas segala ilmu, pengetahuan dan wawasan yang tak terhingga diberikan kepada peneliti.
12. Kepada rekan-rekanku dikampus, yakni: Yuni, Nevy, Wiji, Mega, Puji, Bulan, Rani, Nia, Ninda, Firli, Yasmin, dan semua nama yang tidak dapat disebutkan satu per satu untuk kebersamaannya selama menjalani kuliah yang sangat menyenangkan, terkhususnya mahasiswa/mahasiswi Public Relations Universitas Mercu Buana angkatan 2009.
13. Untuk sahabat-sahabatku sejak kecil, Fika, Lia, Eki, Desi, Dini, Empri, Aziz, Arie, Anggie, Ikin, Indra dan Bowo atas support dan kebersamaannya hingga saat ini.

14. Teruntuk Shohibah asrama yang selalu dirindukan, Husnul, Ulfa, Dwi, Wasiah, Semy, Emut atas masukan, canda, tawa, sedih dan kekompakkan serta kebersamaan kalian, dan seluruh kerabat alumni DM “Al-Fairuz 09”.
15. Untuk seorang keluarga, sahabat, guru yang selalu kusayangi, atas doa dan dukungannya yang tak henti-hentinya dalam menemani keseharian hidup peneliti dalam situasi dan kondisi apapun.
16. Peneliti juga ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas kontribusinya sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan.

Akhir kata, kritik dan saran yang membangun selalu peneliti harapkan agar dapat membuat tulisan-tulisan yang lebih baik di lain kesempatan. Dengan harapan Skripsi ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi teman-teman Public Relations, serta bermanfaat bagi perkembangan dan kepustakaan Ilmu Komunikasi khususnya di Bidang Public Relations.

Tangerang, Januari 2013

Karmutiara Sudirman

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iii
ABSTRAKSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Manfaat Akademis	11
1.4.2 Manfaat Praktisi	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Komunikasi	12
2.2 Komunikasi Organisasi	13
2.2.1 Program Komunikasi	14
2.2.2 Evaluasi Program Komunikasi	17
2.3 Humas/ Public Relations	21
2.3.1 Pengertian Humas	21
2.3.2 Peran Humas.....	22
2.3.3 Fungsi Humas	24

2.4 Publik Humas.....	25
2.4.1 Publik Eksternal	27
2.4.2 Eksternal Humas	28
2.5 Media Humas	29
2.6. Citra	30
2.6.1 Pengertian Citra	30
2.6.2 Citra Perusahaan	32

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian	35
3.2 Metode Penelitian	36
3.3 Definisi Konsep	36
3.4 Fokus Penelitian	37
3.5 Key Informan	39
3.6 Teknik Pengumpulan Data	40
3.6.1 Data Primer	40
3.6.2 Data Sekunder	41
3.7 Analisis Data	41
3.8 Teknik Keabsahan Data/ Triangulasi	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian	44
4.1.1 Sejarah Perusahaan	44
4.1.2 Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan	46
4.1.3 Budaya Perusahaan	47
4.1.4 Logo Perusahaan	48
4.1.5 Slogan Perusahaan	50
4.1.6 Struktur Organisasi	50
4.1.6.1 Humasda/ Hubungan Masyarakat Daerah Operasi I Jakarta	51

4.1.7 Anak Perusahaan	51
4.1.7.1 PT. Kereta Api Indonesia Commuter	
Line Jabodetabek	52
4.2 Hasil Penelitian	53
a. Persiapan	54
b. Implementasi	59
c. Dampak	62
4.3 Pembahasan	67

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	84
5.2 Saran	85

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

1. Draft Wawancara
2. Pedoman Wawancara
3. Surat Ijin Penelitian
4. Surat Permohonan Wawancara
5. Surat Ucapan Terima Kasih
6. Surat Selesai Penelitian
7. Struktur Organisasi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi I
Jakarta
8. Kliping Pemberitaan di Media Cetak
9. Pemberitaan di Media Online
10. Dokumentasi Forum Diskusi terkait Kebijakan Baru
11. Dokumentasi Press Conference Kenaikan Tarif KRL Commuter Line
Jabodetabek
12. Gambar Pengumuman Kenaikan Tarif
13. Brosur kebijakan baru menambahkan tarif
14. Famplet alasan kebijakan baru menambahkan tariff
15. Banner informasi dari Perusahaan
16. Curriculum Vitae Peneliti