



**PENGARUH PESAN SOSIALISASI “*PENINGKATAN  
PELAYANAN COMMUTER LINE*” OLEH HUMAS PT.KA  
TERHADAP SIKAP PENUMPANG KERETA API JURUSAN  
JAKARTA-BOGOR**

SKRIPSI

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

Disusun Oleh :

**NOVELLINA MAGDALENA.S  
44209120071**

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



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : Pengaruh Pesan Sosialisasi "*Peningkatan Pelayanan Commuter Line*" oleh Humas PT. KA Terhadap Sikap Penumpang Kereta Api Jurusan Jakarta - Bogor

Nama : Novellina Magdalena Silaen

NIM : 44209120071

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 09 Februari 2013

Mengetahui,  
Pembimbing

**( Endri Listiani S.IP, M.Si )**

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : Pengaruh Pesan Sosialisasi "*Peningkatan Pelayanan Commuter Line*" oleh Humas PT. KA Terhadap Sikap Penumpang Kereta Api Jurusan Jakarta - Bogor

Nama : Novellina Magdalena Silaen

NIM : 44209120071

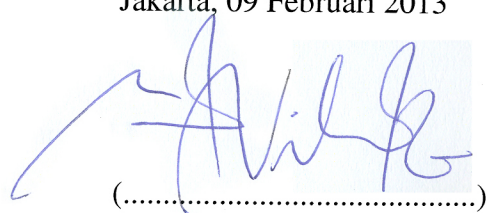
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 09 Februari 2013

1. Ketua Sidang

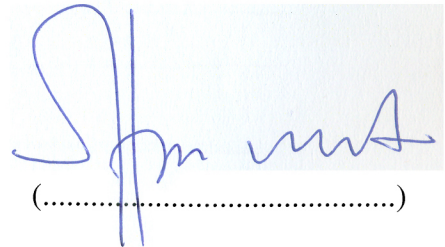
**S.M. Niken Restaty, S.Sos., M.Si**



(.....)

2. Penguji Ahli

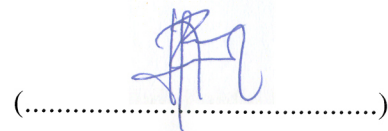
**Heri Budianto, S.Sos., M.Si**



(.....)

3. Pembimbing

**Endri Listiani S.IP, M.Si**



(.....)

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Pesan Sosialisasi "*Peningkatan Pelayanan Commuter Line*" oleh Humas PT. KA Terhadap Sikap Penumpang Kereta Api Jurusan Jakarta - Bogor

Nama : Novellina Magdalena Silaen

NIM : 44209120071

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 09 Februari 2013

Disetujui dan diterima oleh:

Dosen Pembimbing



**Endri Listiani S.IP, M.Si**

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Bidang Studi Public Relations



**Dr. Agustina Zubair, M.Si**



**Suryaning Hayati, SE, MM**

*Aku Akan Membuat Engkau Menjadi Bangsa Yang Besar  
Dan Memberkati Engkau Serta Membuat Namamu Masyhur  
Dan Engkau Akan Menjadi Berkat*

*Ai Gok Parbinotoan di Hamuliaon ni Jahowa do Sogot Tano on,  
Songon Pangukupupi ni Aek di Tondolan ni Laut  
(Habakuk 2 : 14)*

*Tuhan Berfirman : "Pada mulanya adalah Firman;  
Firman itu bersama - sama dengan Allah dan  
Firman itu adalah Allah"*

## KATA PENGANTAR

*Dalam Nama Bapa dan Putra dan Roh Kudus,*

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa karena atas rahmat dan karunia-Nya, berkat kuasa-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar. Skripsi ini berjudul ***Pengaruh Pesan Sosialisasi “Peningkatan Pelayanan Commuter Line” Oleh Humas PT.KA Terhadap Sikap Penumpang Kereta Api Jurusan Jakarta-Bogor***, ditulis sebagai salah satu syarat kelulusan studi program Strata 1 (S1) Fakultas Ilmu Komunikasi Program Studi *Public Relations* Universitas Mercu Buana.

Adapun skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dorongan yang tulus dari berbagai pihak, karena itu dengan penuh rasa hormat, peneliti sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Endri Listiani S.IP, M.Si, selaku Dosen Pembimbing penulis yang telah mengarahkan, membimbing, dan memberikan ilmu selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Suryaning Hayati, MM, selaku Ketua Bidang Studi *Public Relations* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Ibu S.M. Niken Restati, S.Sos., M.Si, selaku ketua siding skripsi yang telah banyak membantu penulis dalam memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis.
4. Bapak Heri Budianto S.Sos, M.Si selaku penguji ahli yang banyak memberikan masukan kepada penulis.

5. Orang tua, Mama (Patimah Nursaida Siagian), Baba (Dompok Maruli Levinus Silaen) atas cinta, pengorbanan, doa, dan dukungannya yang tak pernah berhenti mengalir sampai saat ini.
6. Suami tercinta “Papa Calista” (Erwind Andrew Octavian Damanik) yang telah memberikan doa, cinta, dukungan dan waktu untuk mendengarkan keluh kesah penulis dalam pembuatan skripsi ini.
7. My Daughter (Calista Stephanie Margareth Damanik) memberikan semangat yang luar biasa kepada Mama untuk segera lulus.
8. My Brother (Ricky Jacob Silaen) terima kasih banyak untuk full support yang sangat berarti untuk penulisan skripsi ini.
9. Bapak Mateta Rizalullhaq, sebagai Kepala Humas Daop 1 telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian, memberikan data-data untuk penyempurnaan skripsi ini, arahan, serta saran yang berarti.
10. Mba Arlina, Mba Tini, Mas Yos, Bapak Rajab sebagai staff Humas Daop 1, terima kasih atas bimbingan, arahan, saran dan nasehat yang diberikan selama penelitian berlangsung.
11. Sahabat Terbaik “Cakilers” (Dwiana, Ike, Nita, Chrissy, Lenny) menjadi teman dalam suka dan duka selama kuliah di Mercu Buana ini.
12. Seluruh Dosen Pengajar Fakultas Ilmu Komunikasi, khususnya bidang studi *Public Relations* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
13. Seluruh *staff* Tata Usaha dan Badan Administrasi Akademik Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

14. Rekan-rekan PR angkatan XVI Universitas Mercu Buana yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas dukungan dan bantuannya.

15. Last But Not Least..!!! Kawan – kawan lulusan D3 IPB Bogor, akhirnya aku bisa menggapai ‘tuk jadi SARJANA..*Thanx for ur support fren!!!*

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi suatu kesempurnaan. Dengan segala kerendahan hati penulis berharap semoga skripsi ini dapat menjadi sumbangan bagi ilmu pengetahuan pada umumnya dan ilmu komunikasi pada khususnya.

Akhir kata penulis hanya dapat mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan semoga Tuhan dapat membalas semua kebaikan mereka yang diberikan kepada penulis. Amin

Jakarta, Februari 2013

Novellina Magdalena.S



## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI .....	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI .....	ii
LEMBAR PERBAIKAN PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
DAFTAR ABSTRAKSI .....	xvii

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis/Akademis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Komunikasi.....	8
2.1.1 Pengertian Komunikasi.....	8
2.1.2 Fungsi Komunikasi .....	9
2.2 Public Relation.....	11
2.2.1 Pengertian Public Relations .....	11
2.2.2 Tujuan dan Fungsi Public Relations.....	13
2.3 Sosialisasi.....	15

2.3.1	Pengertian Sosialisasi.....	15
2.4	Pesan.....	16
2.5	Struktur Pesan .....	19
2.6	Gaya Pesan dalamBerkomunikasi .....	20
2.7	Daya Tarik Pesan .....	21
2.8	Sikap .....	23
2.8.1	Definisi Sikap .....	23
2.8.2	Komponen Sikap .....	23

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1	Tipe Penelitian .....	25
3.2	MetodePenelitian.....	25
3.3	Populasi dan Sampel .....	26
3.3.1	Populasi .....	26
3.3.2	Sampel .....	27
3.3.3	TeknikPengambilanSampel .....	28
3.4	DefinisiKonsep dan OperasionalKonsep .....	29
3.4.1	DefinisiKonsep .....	29
3.4.2	OperasionalKonsep .....	31
3.5	Uji Validitas dan Realibilitas .....	31
3.5.1	Uji Validitas .....	31
3.5.2	UjiReliabilitas .....	33
3.6	TeknikPengumpulan Data .....	34
3.6.1	Pengumpulan Data Primer .....	34
3.6.2	Pengumpulan Data Sekunder .....	35

3.7	Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	35
3.7.1	Analisis Data .....	35
3.7.2	Hipotesis Penelitian .....	40
3.7.2.1	Hipotesis Utama .....	40

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	41
4.1.1	Sejarah PT. Kereta Api Indonesia (Persero) .....	41
4.1.2	Tugas Pokok dan Tujuan Perusahaan.....	44
4.1.3	Visi dan Misi PT. Kereta Api (Persero) .....	44
4.1.4	Arti dan Makna Logo Kereta Api.....	44
4.1.5	Penyelenggaraan Angkutan Kereta Api di Jabodetabek....	46
4.1.6	Tugas Pokok dan Tujuan Perusahaan PT. KAI Commuter Jabodetabek.....	48
4.1.7	Humas PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi (Daop) I .....	48
4.2	Hasil Penelitian.....	51
4.2.1	Data Responden.....	51
4.2.1.1	Jenis Kelamin Responden.....	52
4.2.1.2	Usia Responden .....	53
4.2.1.3	Pendidikan Responden.....	54
4.2.1.4	Pekerjaan Responden .....	54
4.2.1.5	Mengetahui program “Peningkatan Pelayanan Commuter Line” .....	55

4.2.1.6	Pertama kali Responden mengetahui program “Peningkatan Pelayanan Commuter Line” .....	56
4.2.1.7	Informasi Yang Disajikan Dengan Tepat Waktu.....	57
4.2.2	Variabel X (Sosialisasi Pesan).....	57
4.2.3	Variabel Y (Sikap Penumpang).....	77
4.3	Analisis Statistik Inferensial.....	96
4.3.1	Korelasi .....	97
4.3.2	Hipotesis.....	98
4.3.3	Determinasi.....	100
4.4	Pembahasan .....	101
 <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Kesimpulan .....	107
5.2	Saran .....	108
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		111
<b>LAMPIRAN – LAMPIRAN .....</b>		121
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>		156

## DAFTAR TABEL

1. Tabel 4.1 JenisKelamin Responden .....	52
2. Tabel 4.2 Usia Responden .....	53
3. Tabel 4.3 Pendidikan Responden .....	54
4. Tabel 4.4 Pekerjaan Responden.....	54
5. Tabel 4.5 Mengetahuiprogram “ <i>PeningkatanPelayananCommuter Line</i> ” ..	55
6. Tabel 4.6 Pertama kali Responden mengetahui program “ <i>PeningkatanPelayananCommuter Line</i> ” .....	56
7. Tabel 4.7 Informasi Yang Disajikan Dengan Tepat Waktu.....	57
8. Tabel 4.8 Informasi Yang DisajikanTepatSasaran.....	58
9. Tabel 4.9 Informasi Yang DisajikanDenganJelas.....	59
10. Tabel 4.10 Informasi Yang Disajikan Dengan Lengkap.....	60
11. Tabel 4.11 Informasi Yang DisajikanDenganBahasa Yang MudahDimengerti..... .....	61
12. Tabel 4.12 Informasi Yang Disajikan Dari BerbagaiAspekKelebihan.....	62
13. Tabel 4.13 Informasi Yang Disajikan Dari BerbagaiAspekKekurangan....	63
14. Tabel 4.14 Informasi Yang DisampaikanTerdapatPengulanganPesan Yang DilakukanBeberapaKali.....	64
15. Tabel 4.15 Informasi Yang Disajikan Mudah Untuk Diperhatikan.....	65
16. Tabel 4.16 Informasi Yang Disajikan Mudah Untuk Disimak.....	66
17. Tabel 4.17 Informasi Yang Disajikan Mudah Untuk Dimengerti .....	67

18. Tabel 4.18 Informasi Yang Disajikan Dengan Ejaan Yang Disempurnakan (EYD) .....	68
19. Tabel 4.19 Informasi Yang Disajikan Dapat Diterima Dengan Akal Sehat.....	69
20. Tabel 4.20 Informasi Yang Disajikan Menyajikan Bukti Nyata.....	70
21. Tabel 4.21 Informasi Yang Disajikan Menggunakan Bahasa Yang Tegas ...	71
22. Tabel 4.22 Informasi Yang Disajikan Menggunakan Bahasa Yang Jelas .....	72
23. Tabel 4.23 Informasi Yang Disajikan Menimbulkan Kecemasan .....	73
24. Tabel 4.24 Informasi Yang Disajikan Bila Tak Terpenuhi Timbul Sebuah Akibat.....	74
25. Tabel 4.25 Informasi Yang Disajikan Dapat Membuat Kepatuhan.....	75
26. Tabel 4.26 Informasi Yang Disajikan Menarik Penumpang Kereta Api.....	76
27. Tabel 4.27 Informasi Yang Disajikan “ <i>Eye Catching</i> ” (Dapat Dilihat Langsung) .....	77
28. Tabel 4.28 Pengetahuan Anda Bertambah Tentang Kenyamanan Menggunakan Transportasi Kereta Api .....	78
29. Tabel 4.29 Pengetahuan Anda Bertambah Tentang Keamanan Menggunakan Transportasi Kereta Api .....	79
30. Tabel 4.30 Pengetahuan Anda Bertambah Tentang Keselamatan Menggunakan Transportasi Kereta Api .....	80
31. Tabel 4.31 Anda Menjadi Lebih Percaya Bahwa Merasa Nyaman Berkereta Api .....	81
32. Tabel 4.32 Anda Menjadi Lebih Percaya Bahwa Merasa Aman Berkereta Api .....	82
33. Tabel 4.33 Kepercayaan Anda Menjadi Lebih Baik Pada Keselamatan Bertransportasi .....	83
34. Tabel 4.34 Menambah Kebanggaan Ketika Nyaman Berkereta Api .....	84
35. Tabel 4.35 Menambah Kebanggaan Ketika Aman Berkereta Api .....	85

36. Tabel 4.36 Menambah Kebanggaan Tingkat Keselamatan Transportasi	
Diutamakan .....	86
37. Tabel 4.37 Lebih Menyukai Ketika Nyaman Berkereta Api .....	87
38. Tabel 4.38 Lebih Menyukai Ketika Aman Berkereta Api .....	88
39. Tabel 4.39 Lebih Menyukai Ketika Tingkat Keselamatan Transportasi	
Diutamakan .....	89
40. Tabel 4.40 Cenderung Berperilaku Patuh Pada Peraturan Demi Kenyaman	
Berkereta Api .....	90
41. Tabel 4.41 Penumpang Berperilaku Patuh Pada Peraturan Demi Keamanan	
Berkereta Api .....	91
42. Tabel 4.42 Cenderung Berperilaku Patuh Pada Peraturan Demi Keselamatan	
Berkereta Api .....	92
43. Tabel 4.43 Berperilaku Mendukung Program Kebijakan PT. Kereta Api Demi	
Peningkatan Pelayanan .....	93
44. Tabel 4.44 Kemauan Berubah Dengan Mengikuti Aturan Yang Ditetapkan PT.	
Kereta Api .....	94
45. Tabel 4.45 Kemauan Memperhatikan Setiap Peringatan Petugas	
Kereta Api .....	95
46. Tabel 4.46 Pedoman Pengklasifikasian Koefisien Korelasi .....	96
47. Tabel 4.47 Tabel Korelasi .....	97
48. Tabel 4.48 Pengaruh sosialisasi pesan yang dilakukan Humas PT. Kereta Api	
Daop 1 pada program “Peningkatan Pelayanan Commuter Line”	
(X) terhadap sikap penumpang kereta api jurusan Jakarta – Bogor	
(Y).....	99

## DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1.1 Operasional Konsep.....	31
2. Gambar 1.2 Logo PT. Kereta Api .....	45



## DAFTARLAMPIRAN

1. Angket .....	112
2. Hasil Kategori.....	116
3. Rekapitulasi Validitas dan Reliabilitas.....	132
4. Wawancara HUMAS DAOP I Jakarta .....	136
5. Gambar Pendukung dan Foto Pendukung.....	139
6. Artikel Media .....	143
7. Daftar Riwayat Hidup .....	149