



**MANAJEMEN MEDIA RELATIONS HUMAS PT. KERETA  
API INDONESIA DAERAH OPERASI 1 JAKARTA DALAM  
MEMBANGUN REPUTASI PERUSAHAAN**  
**(Periode September 2012 – Agustus 2013)**

**SKRIPSI**

Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata  
satu (S1) Ilmu Komunikasi

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**  
Disusun Oleh:  
Aninda Rahmawati  
44209010046

**BIDANG STUDY PUBLIC RELATIONS  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2013**



**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Aninda Rahmawati  
NIM : 44209010046  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations  
Judul Skripsi : MANAGEMENT MEDIA RELATIONS HUMAS PT.  
KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP 1 JAKARTA  
DALAM MEMBANGUN REPUTASI PERUSAHAAN  
(PERIODE SEPTEMBER 2012- AGUSTUS 2013)

Jakarta, 3 Desember 2013

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Mengetahui,  
Pembimbing

(Drs. Guntoni Sakaril, MM)



**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS**

**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI**

Nama : Aninda Rahmawati  
NIM : 44209010046  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations  
Judul Skripsi : MANAGEMENT MEDIA RELATIONS HUMAS PT.  
KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP 1 JAKARTA  
DALAM MEMBANGUN REPUTASI PERUSAHAAN  
(PERIODE SEPTEMBER 2012- AGUSTUS 2013)

Jakarta, 3 Desember 2013

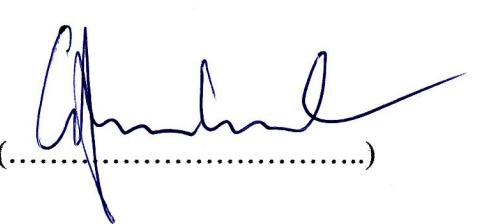
Mengetahui,

1. Ketua Sidang (Diah Wardhani, M.si)   
**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

(.....)

2. Pengaji Ahli  
(Drs. A Rahman, MM., M.si) 

(.....)

3. Pembimbing  
(Drs. Gufroni Sakaril, MM) 



**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS**

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Nama : Aninda Rahmawati  
NIM : 44209010046  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations  
Judul Skripsi : MANAJEMEN MEDIA RELATIONS HUMAS PT.  
KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP 1 JAKARTA  
DALAM MEMBANGUN REPUTASI PERUSAHAAN  
(PERIODE SEPTEMBER 2012- AGUSTUS 2013)

Jakarta, 3 Desember 2013

Pembimbing  
(Drs. Gufroni Sakaril, MM)  
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

Ketua Bidang Studi

(Suryanings Hayati, SE, MM)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan pada Tuhan Yang Maha Esa atas terselesaikannya skripsi ini. Peneliti menyadari karena berkat rahmat-Nya lah, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Adapun judul dari skripsi ini adalah “*Manajemen Media Relations Humas PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 1 Jakarta dalam Membangun Reputasi Perusahaan (Periode September 2012- Agustus 2013)*.” Peneliti mengangkat judul ini karena tertarik dengan media relations yang dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia, sehingga diharapkan dengan adanya kegiatan tersebut reputasi perusahaan khususnya BUMN dapat meningkat. Oleh karena itulah, peneliti merasa tertantang untuk mengangkat judul tersebut dalam skripsi ini

Peneliti menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih pada pihak-pihak yang turut membantu peneliti. Adapun pihak-pihak tersebut adalah :

1. Bapak Drs. Gufroni Sakaril, MM, selaku dosen pembimbing skripsi, terimakasih banyak atas saran dan masukannya terhadap peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Agustina Zubair, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan Bapak A. Rachman, HI, MM., M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

3. Ibu Suryaning Hayati, SE. MM selaku Ketua Jurusan Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Novi Erlita, selaku Sekretaris Bidang Studi Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana.
5. Bpk Sukedar Mulya, selaku Senior Manager Humas PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 1 Jakarta dan seluruh karyawan PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi I Jakarta yang telah membantu peneliti dalam mencari data-data yang diperlukan dan wawancara untuk skripsi.
6. Kedua OrangTua ku yang sangat saya sayangi Bapak Iwan Nuryuliawanto dan Ibu Eka Sumiati, makasih banyak atas dukungannya baik moril maupun materil dan juga kesabarannya yang telah mendidik anakmu ini. Pengorbanan kalian tak dapat tergantikan dengan apapun. Dan kakaku Puteri Inne Cania juga adik- adik ku Aisyah dan Anisa Lutfia, yang telah memberikan doa dan dukungan kalian kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman Public Relations khususnya angkatan 2009, 2008, 2010 yang telah memberikan masukan-masukan kepada peneliti dalam proses pembuatan skripsi ini.
8. Seluruh staff akademik fikom yang telah membantu dalam mempermudah perizinan untuk peneliti.

9. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu atas segala bantuannya peneliti ucapkan terimakasih.

Peneliti menyadari bahwa dalam pembuatan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan para pembaca dapat memberikan beberapa saran dan kritik demi kesempurnaan penelitian ini. Peneliti juga mengharapkan skripsi ini dapat berguna untuk pembaca. Akhir kata peneliti mengucapkan terima kasih.

Jakarta, Desember 2013

Peneliti

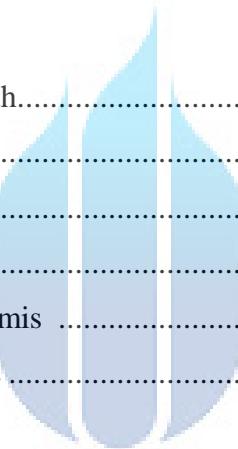


## DAFTAR ISI

|                                                 |             |
|-------------------------------------------------|-------------|
| <b>Lembar Persetujuan Skripsi.....</b>          | <b>i</b>    |
| <b>Lembar Tanda Lulus Sidang Skripsi .....</b>  | <b>ii</b>   |
| <b>Lembar Pengesahan Perbaikan Skripsi.....</b> | <b>iii</b>  |
| <b>Abstraksi .....</b>                          | <b>iv</b>   |
| <b>Kata Pengantar .....</b>                     | <b>v</b>    |
| <b>Daftar Isi .....</b>                         | <b>viii</b> |

### **BAB I. Pendahuluan**

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| 1.1. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2. Perumusan Masalah .....     | 7 |
| 1.3. Tujuan Penelitian.....      | 8 |
| 1.4. Manfaat Penelitian .....    | 8 |
| 1.4.1. Manfaat Akademis .....    | 8 |
| 1.4.2. Manfaat Praktis .....     | 8 |



### **BAB II. Tinjauan Pustaka**

|                                                          |    |
|----------------------------------------------------------|----|
| 2.1. Komunikasi .....                                    | 9  |
| 2.2. Public Relations .....                              | 11 |
| 2.2.1 Bagian -bagian dari fungsi Public Relations .....  | 12 |
| 2.2.2 Relasi dalam Public Relations .....                | 14 |
| 2.3. Manajemen Public Relations.....                     | 15 |
| 2.4. Strategi Public Relations .....                     | 24 |
| 2.4.1 Komponen Pembentuk Strategi Public Relations ..... | 25 |
| 2.4.2 Tujuan Strategi Public Relations .....             | 26 |
| 2.5. Media Relations .....                               | 28 |
| 2.5.2 Aktivitas Media Relations .....                    | 30 |
| 2.6. Media Monitoring.....                               | 31 |

|                     |    |
|---------------------|----|
| 2.7. Reputasi ..... | 32 |
|---------------------|----|

### **BAB III. Metodologi Penelitian**

|                                               |    |
|-----------------------------------------------|----|
| 3.1. Tipe Penelitian... .....                 | 41 |
| 3.2. Metode Penelitian.....                   | 42 |
| 3.3. Teknik Pengumpulan Data .....            | 43 |
| 3.4 Narasumber atau <i>Key Informan</i> ..... | 44 |
| 3.5 Definisi Konsep .. .....                  | 44 |
| 3.6 Fokus Penelitian.....                     | 49 |
| 3.7 Tekhnik Analisis Data.....                | 49 |
| 3.8 Teknik Pemeriksaan Keabsahan data.....    | 49 |

### **BAB IV. Hasil Penelitian**

|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| 4.1 Gambaran Umum Tempat Peneltian.....                   | 51 |
| 4.1.1 Sejarah Kereta Api di Indonesia.....                | 51 |
| 4.1.2 Visi dan Misi PT. Kereta Api Indonesia.....         | 54 |
| 4.1.3 Budaya Perusahaan.....                              | 54 |
| 4.1.4 Logo Baru .....                                     | 56 |
| 4.1.5 Makna Logo .....                                    | 57 |
| 4.1.6 Slogan Perusahaan.....                              | 58 |
| 4.1.7 Job Description Humas PT. Kereta Api Indonesia..... | 58 |
| 4.1.8 Struktur Organisasi Divisi Humas.....               | 60 |
| 4.2 Hasil Penelitian .....                                | 60 |
| 4.2.1. Fact Finding (Pengumpulan Data).....               | 60 |
| 4.2.2 Perencanaan ( Planning) .....                       | 65 |
| 4.2.3 Komunikasi (Communicating).....                     | 71 |
| 4.2.4 Penilaian (Evaluating) .....                        | 77 |

|                      |    |
|----------------------|----|
| 4.3 Pembahasan ..... | 80 |
|----------------------|----|

## **BAB V. Kesimpulan dan Saran**

|                           |    |
|---------------------------|----|
| 5.1 Kesimpulan .....      | 93 |
| 5.2 Saran.....            | 94 |
| 5.2.1 Saran Akademis..... | 95 |
| 5.2.2 Saran Praktis ..... | 95 |

## **Daftar Pustaka**

## **Lampiran**

