



**STRATEGI PROGRAM PUBLIC RELATIONS “KESELAMATAN
PENUMPANG” PT.KERETA API INDONESIA DAERAH OPERASI I.**

(Periode Juli 2010 – Januari 2011)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)

Komunikasi Bidang Public Relations

Disusun Oleh :

SAKINAH

44207010011

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2011



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

Jakarta

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Nama : Sakinah
Nim : 44207010011
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Public Relations
Judul : Strategi Program Public Relations “ Keselamatan Penumpang” PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 1 Jakarta. (Periode Juli 2010 – Januari 2011).

Mengetahui,

UNIVERSITAS
Pembimbing
MERCU BUANA

(Drs. Hardiyanto Jatmiko, M.Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

Jakarta

TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Sakinah
Nim : 44207010011
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Public Relations
Judul : Strategi Program Public Relations “ Keselamatan Penumpang” PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 1 Jakarta. (Periode Juli 2010 – Januari 2011).

Jakarta, 06 Juli 2011

1. Ketua Sidang

Drs. Riswandi, M.Si

2. Penguji Ahli

Dra. Agustina Zubair, M.Si

3. Pembimbing

Drs. Hardiyanto Jatmiko, M.Si



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

Jakarta

PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Sakinah
Nim : 44207010011
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Public Relations
Judul : Strategi Program Public Relations “ Keselamatan Penumpang” PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 1 Jakarta. (Periode Juli 2010 – Januari 2011).

Jakarta, 06 Juli 2011

Disetujui dan Diterima oleh :

UNIVERSITAS
Pembimbing
MERCU BUANA

(Drs. Hardiyanto Jatmiko, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dra. Diah Wardhani, M.Si)

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Juwono Tri Atmojo, S.Sos, M.Si)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan kesempatan pada penelitian untuk mensukseskan penelitian ini. Terima kasih ya Allah, karena telah memberi pertolongan yang tidak terduga di saat penelitian sedang mengalami kesulitan.

Pada kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak – pihak yang telah membantu memberikan semangat dan do'a dalam proses penyusunan skripsi ini, yang ditujukan kepada :

1. Bapak Drs. Hardiyanto Jatmiko M.si selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberi masukan saran-saran, serta ilmu dan nasehat yang berharga untuk peneliti.
2. Ibu Dra. Diah Wardhani M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana yang telah memberikan kasih sayang, semangat, doa, dan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
3. Bapak Juwono Tri Atmodjo, S.sos, M.Si, selaku ketua program studi Public Relations.
4. Para dosen Pengajar Public Relations yang telah memberikan ilmunya dengan ikhlas. Terima kasih.

5. Staf TU Fikom, Mas Mawi, Mas Ervan, dan semua Staf TU FIKOM UMB yang telah membantu kelancaran skripsi penulis.
6. Bapak Mateta, selaku Kepala Biro Humas PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 1 Jakarta. Terima Kasih sudah memberikan banyak pelajaran dan pengetahuan yang berharga. Juga sudah menerima peneliti dengan tangan terbuka.
7. Bapak Asmat dan Staf Humas PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 1 Jakarta. Yang sudah membantu penulis dalam mengumpulkan data dan mensupport penulis untuk selesaikan skripsi.
8. Kedua Orangtuaku, kalian merupakan inspirasi bagi penulis. Yang selalu memberi dukungan dan kasih sayang bagi penulis. Kelulusan ini untuk kedua orangtuaku.
9. Buat adikku Sarah, Seva, dan Farah. Kalian memberi semangat tiada henti bagi penulis.
10. Buat Sahabatku Widia Lestiana, yang selalu setia dalam suka dan duka menjadi sahabat penulis selama tujuh tahun. Terima kasih kawan, semoga kita berteman sampai maut memisahkan kita ya.
11. Buat Firman Trianto dan Keluarga, yang selalu membantu untuk mensupport penulis hingga selesai.
12. Sahabatku Kurnia Sari, Farinia Rachmadany Putri, Kusuma Jaya, Annisa Umah, Raudatun Thoyibah, M. Nasha Suprpto, Agnes, Dinin, Andhika

Pratama, Fauzan, Ani, Tika, Mpeb, dan Viki. Terima Kasih ya, support kalian merupakan asset penting dalam hidupku.

13. Teman – Teman Marketing Universitas Mercubuana, mas indra, mas anton, mba silvi, mba rika, mas romi, ade, rara, cindy, dan semuanya yang tidak bisa disebutkan satu per satu. Terimakasih telah mengajarkan banyak ilmu kepada penulis.
14. Terima Kasih buat semua teman-teman PR 2007. Kalian teman terbaik yang pernah penulis miliki, moga nanti kita sukses jangan lupakan ya masa-masa kuliah.

Peneliti juga menyadari bahwa semua tidak luput dari kesalahan serta kekurangan. Oleh karena itu, peneliti meminta maaf yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak apabila terjadi kekhilafan dalam penelitian ini. Demi kemajuan dan perbaikan tulisan ini, maka peneliti menerima saran dan kritik sehubungan dengan penelitian ini.

Terakhir, peneliti berharap semoga tulisan ini dapat bermanfaat untuk peneliti sendiri khususnya dan bagi pihak lain yang membacanya. Amien.

Wassalamualaikum. Wr. Wb

Tangerang, Juni 2011

Sakinah

DAFTAR ISI

Abstraksi.....	i
Kata Pengantar.....	ii
Daftar Isi.....	v
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Permasalahan.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Signifikansi Penelitian	
1.4.1 Signifikansi Akademis.....	11
1.4.2 Signifikansi Praktis.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Komunikasi	
2.1.1 Pengertian Komunikasi.....	13
2.2 Public Relations	
2.2.1 Pengertian Public Relations.....	14
2.2.2 Tujuan Public Relations.....	16
2.2.3 Fungsi Public Relations.....	17
2.2.4 Tugas Public Relations.....	18
2.2.5 Stakeholder Public Relations.....	19
2.3 Strategi Humas	
2.3.1 Konsep Strategi Humas.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	

3.1 Tipe Penelitian	25
3.2 Metode Penelitian.....	26
3.3 Subyek Penelitian.....	28
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.5 Definisi Konsep dan Fokus Penelitian.....	34
3.6 Tehnik Analisis Data.....	36
3.9 Teknik Keabsahan Data.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN	
4.1 Profil Perusahaan.....	40
4.2 Hasil Penelitian.....	54
4.3 Pembahasan.....	94
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	104
5.2 Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA.....	110
LAMPIRAN	

