

ABSTRAKSI

Sakinah (44207010011)

PROGRAM PUBLIC RELATIONS “KESELAMATAN PENUMPANG (periode Juli 2010-Januari 2011) PT. KERETA API INDONESIA DAERAH OPERASI 1 JAKARTA DALAM MENGELOLA CITRA PERUSAHAAN.

(iv+114halaman+22buku)

Kondisi kereta api di Indonesia khususnya Jabodetabek begitu sangat mengesankan. Penumpang di atas atap, pemukiman pinggir rel, dan kriminalitas menjadikan kondisi ini tidak nyaman bagi penumpang. PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 1 Jakarta ingin mengubah citra mereka di mata khalayak dengan Program Keselamatan Penumpang (Periode Juli 2010-Januari 2011). Hal ini penting dilakukan untuk mempersuasi atau mengedukasi khalayak tentang penggunaan kereta api dengan tertib, sehingga tingkat kesalahan yang dilakukan kereta api semakin berkurang. Oleh karena itu, penelitian ini mempunyai rumusan masalah yakni “Bagaimana Program Public Relations “Keselamatan Penumpang (periode Juli 2010-Januari 2011) PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 1 Jakarta dalam mengelola citra perusahaan?”.

Program Public Relations dilakukan tidak terlepas dari Strategi yang digunakan. Program akan berjalan dengan baik, apabila strategi yang dibuat juga baik. *Ronald D Smith*, bahwa ada 4 fase yang di dalamnya terdapat 9 langkah yang dapat digunakan untuk menyusun strategi kehumasan. Fase tersebut yakni *Formative Research* yang di dalamnya terdapat step menentukan sasaran dan tujuan, formula aksi dan respon strategi, dan menggunakan komunikasi efektif. Yang ketiga adalah fase teknik, di dalamnya terdapat step pemilihan taktik komunikasi dan implementasi rencana strategi. Fase yang terakhir adalah riset Evaluasi, di dalamnya terdapat step evaluasi perencanaan strategis.

Dalam penelitian ini, penelitian menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dengan metode penelitian studi kasus. Penelitian juga mengacu pada teori strategi Humas milik *Ronald D Smith* yang menurut peneliti sangat penting dan dapat diterapkan dalam penelitian ini. Sedangkan untuk teknik analisis data pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik penelaahan data. Teknik keabsahan data menggunakan triangulasi.

Dari hasil penelitian, PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 1 Jakarta sudah menerapkan strategi Humas yang dibuat oleh *Ronald D Smith*. Namun, hasil yang didapat belum maksimal. Hal ini terkait dengan adanya perbenturan kepentingan antara perusahaan dengan penumpang, sehingga program ini tidak mempunyai hasil yang signifikan.