



UNIVERSITAS MERCU BUANA

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

PUBLIC RELATIONS

Desi Novita Sari (44208010061)

PROGRAM HUMAS PT KERETA API INDONESIA DAOP 1 JAKARTA DALAM MENSOSIALISASIKAN TICKETING ONLINE 121 KEPADA MASYARAKAT.

(v +93 halaman+ Bibliografi 20) 1995 -2010

ABSTRAKSI

Kondisi Kereta Api Indonesia khususnya Daerah Oprasional 1 Jakarta cukup memperhatikan penumpukan penumpang yang harus dilayani melebihi kapasitas area stasiun. Akibatnya terjadi antrian yang panjang saat memesan tiket dan menyebabkan ketidaknyamanan bagi penumpang. PT Kereta Api Indonesia Daerah Oprasional 1 Jakarta, ingin mengubah citra mereka dimata khalayak dengan membuat program Ticketing Online 121. Hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan dengan pemesanan tiket yang tertib dan terkendali, sehingga pelayanan kepada pelanggan Kereta Api Indonesia semakin baik. Rumusan masalah yakni “bagaimana Strategi Humas PT KAI dalam mensosialisasikan ticketing online 121 PT Kereta Api Indonesia Daerah Oprasional 1 Jakarta kepada masyarakat.

Kerangka pemikiran dari riset ini terdiri dari komunikasi, karakteristik komunikasi, komunikasi organisasi public, karakteristik organisasi, internal dan eksternal. Public Relations, fungsi Public Relations, peran Public Relations eksternal dan internal, strategi Humas, sosialisasi, pengertian sosialisasi, proses sosialisasi, bentuk sosialisasi.

Tipe penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dan metode Studi kasus. Tehnik pengambilan data dengan wawancara mendalam. Tehnik pengolahan data dengan Triangulasi data. Penelitian ini di fokuskan pada langkah –langkah proses strategi komunikasi menurut Scoot M Cultip, Allen H Center dan Glen M Broom yang disebut proses perencanaan Public Relations yang terdiri dari latar belakang masalah, perencanaan program, pelaksanaan program dan yang terakhir evaluasi.

Dari Hasil penelitian yang telah dilakukan strategi humas PT KAI untuk mensosialisasikan ticketing online adalah dengan program Media Relations seperti Konferensi pers.