



**PENGELOLAAN *PUBLIC RELATIONS* PT KERETA API INDONESIA
DALAM MENGOMUNIKASIKAN SISTEM *CHECK IN* DAN *BOARDING*
*PASS***

**(Studi Kasus: Komunikasi PT Kereta Api Indonesia Terkait Pembaharuan
Sistem Pelayanan)**

SKRIPSI

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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun oleh:

**ARIEF BUDIWAN SUGIRI
44214110118**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2017



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **PENGELOLAAN *PUBLIC RELATIONS* PT KERETA API INDONESIA DALAM MENGOMUNIKASIKAN SISTEM *CHECK-IN* DAN *BOARDING PASS* (Studi Kasus: Komunikasi PT Kereta Api Indonesia Terkait Pembaharuan Sistem Pelayanan)**

Nama : Arief Budiawan Sugiri

NIM : 44214110118

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 16 Oktober 2017

Mengetahui,
Pembimbing

(Enjang Pera Irawan, S.Sos, M.I.Kom)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **PENGELOLAAN *PUBLIC RELATIONS* PT KERETA API INDONESIA DALAM MENGOMUNIKASIKAN SISTEM *CHECK-IN* DAN *BOARDING PASS* (Studi Kasus: Komunikasi PT Kereta Api Indonesia Terkait Pembaharuan Sistem Pelayanan)**

Nama : Arief Budiawan Sugiri

NIM : 44214110118


Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations* I T A S

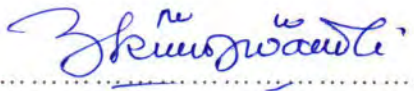
MERCU BUANA

Jakarta , 16 Oktober 2017

Ketua Sidang,
Dr. Elly Yuliawati, M.Si

(.....

.....)

Penguji Ahli,
Yuni Tresnawati, M.Ikom

(.....

.....)

Pembimbing I
Enjang Pera Irawan, S.Sos, M.I.Kom

(.....

.....)

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **PENGELOLAAN *PUBLIC RELATIONS* PT KERETA API INDONESIA DALAM MENGOMUNIKASIKAN SISTEM *CHECK-IN* DAN *BOARDING PASS* (Studi Kasus: Komunikasi PT Kereta Api Indonesia Terkait Pembaharuan Sistem Pelayanan)**

Nama : Arief Budiawan Sugiri

NIM : 44214110118

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 16 Oktober 2017

Disetujui dan diterima oleh

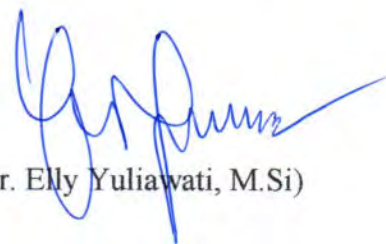
Pembimbing

Ketua Bidang Studi Public Relations



(Enjang Pera Irawan, S.Sos, M.I.Kom)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

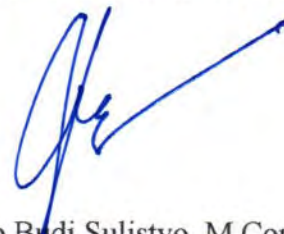


(Dr. Elly Yuliatwati, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Dr. Agustina Zubair, M.Si)



(Dr. Ponco Budi Sulisty, M.Comn)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat beserta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya hingga akhir zaman, amin.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada Jurusan *Public Relations*, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Judul yang penulis ajukan adalah *Pengelolaan Public Relations Pt Kereta Api Indonesia Dalam Mengomunikasikan Sistem Check-In Dan Boarding Pass (Studi Kasus: Komunikasi PT Kereta Api Indonesia Terkait Pembaharuan Sistem Pelayanan)*.

Dalam penyusunan dan penulisan proposal skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Enjang Pera Irawan, S.Sos, M.I.Kom selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan bimbingan, arahan, dan bantuannya selama penulisan skripsi sehingga penulisan ini berjalan lancar.
2. Ibu Yuni Tresnawati, M.Ikom selaku penguji ahli yang telah selalu memberikan arahan skripsi yang lebih baik.
3. Ibu Dr. Elly Yuliantia M.Si. selaku Ketua Bidang Public Relation

4. Ibu Dr. Agustina Zubair, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. Staf Dosen Public Relations Universitas Mercu Buana Kampus Menteng yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu selama mengikuti perkuliahan sampai akhir penulisan skripsi.
6. Staf Tata Usaha Universitas Mercu Buana Kampus Menteng yang telah banyak membantu penulis selama mengikuti perkuliahan dan penulisan skripsi ini.
7. Bapak Satria, staf pusat pendidikan, latihan dan pengembangan PT Kereta Api Indonesia yang membantu dalam pengarahannya dan administrasi demi kelancarannya penelitian untuk skripsi ini.
8. Bapak Anan Hardiyanta, selaku Corporate Manager Ticketing/Pricing dari Direktorat Komersil yang telah bersedia diwawancarai untuk memberikan informasi terkait penelitian ini.
9. Seluruh jajaran staf PR pusat dan daerah PT Kereta Api Indonesia yang khususnya yang bersedia menjadi informan yaitu Bapak Joni Martinus, Bapak Mahendro Trang Bawono, Ibu R. Teja Wulan, dan Bapak M. As'ad Habibuddin untuk meluangkan waktunya dan memberikan informasi untuk data penelitian.
10. Ibu Disty Melani selaku informan sebagai penumpang kereta api yang bersedia diwawancarai untuk penelitian ini.
11. Sahabat terbaik, Rizky Fisabilah, Nur Ratri Ciptaningtyas, Ikhdha Yudistina Maelani, Natasya V Thursdinty, Yuanitha Putri, Rosiana Winaga, Fazia

Nur Said, Rifal Faisal Falah, Dimas Santikaning Pamungkas, Rahmat Sukma Wijaya yang telah banyak memberikan dorongan, semangat, kasih sayang dan bantuan baik secara moril maupun materil demi lancarnya penyusunan skripsi ini.

12. Seluruh teman - teman Mahasiswa Mercu Buana Fakultas Ilmu Komunikasi, Bidang Studi *Public Relations*, khususnya angkatan 2014 & 2015 Kampus Menteng, atas kerja sama selama ini.

13. Ayah dan Ibu atas jasa-jasanya, kesabaran, dan tidak pernah lelah dalam mendidik dan memberi cinta yang tulus dan ikhlas kepada penulis semenjak kecil.

14. Semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya. Demi perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan senang hati. Akhirnya, hanya kepada Allah SWT penulis serahkan segalanya mudah-mudahan dapat bermanfaat khususnya bagi penulis umumnya bagi kita semua.

Jakarta, Oktober 2017

Arief Budiawan Sugiri

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Penelitian	6
1.3 Identifikasi Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Komunikasi	16
2.2.1 Pengertian Komunikasi	16
2.2.2 Tujuan Komunikasi	16
2.2.3 Proses Komunikasi	18
2.2.4 Komunikasi Organisasi	19
2.2.5 Hambatan Komunikasi Organisasi	22
2.3 <i>Public Relations</i> (PR).....	26
2.3.1 Peran <i>Public Relations</i>	27
2.3.2 Tugas Dan Fungsi <i>Public Relations</i>	29
2.4 Proses Perencanaan <i>Public Relations</i>	31
2.5 Sistem Pelayanan.....	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	39
3.1 Paradigma Penelitian	39
3.2 Tipe Penelitian.....	40

3.3	Metode Penelitian.....	41
3.4	Subyek Penelitian.....	42
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	44
	3.5.1 Data Primer.....	44
	3.5.2 Data Sekunder.....	46
3.6	Teknik Analisis Data.....	47
3.7	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN.....		52
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	52
	4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	52
	4.1.2 Logo.....	55
	4.1.3 Visi dan Misi.....	56
	4.1.4 Budaya Perusahaan.....	56
	4.1.5 Struktur Organisasi dan Tugas Pokok <i>Public Relation</i> PT Kereta Api Indonesia.....	58
4.2	Hasil Penelitian.....	61
	4.2.1 Sistem Check – In dan Boarding Pass.....	62
	4.2.2 Tahapan <i>Public Relations</i> PT Kereta Api Indonesia Dalam Mengomunikasikan Sistem <i>Check In</i> dan <i>Boarding Pass</i>	65
	4.2.3 Hambatan <i>Public Relations</i> PT Kereta Api Indonesia Dalam Mengomunikasikan Sistem <i>Check In</i> dan <i>Boarding Pass</i>	82
	4.2.4 Peran <i>Public Relations</i> PT Kereta Api Indonesia Dalam Mengomunikasikan Sistem <i>Check In</i> dan <i>Boarding Pass</i>	84
4.3	Pembahasan.....	86
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		97
5.1	Simpulan.....	97
5.2	Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA.....		99
LAMPIRAN.....		102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Komunikasi.....	18
Gambar 3.1 Komponen dalam analisis data model Miles dan Huberman.....	48
Gambar 3.2 Ilustrai: Reduksi Data, <i>Display Data</i> , dan Verifikasi.....	49
Gambar 4.1 Logo PT Kereta APi Indonesia (PERSERO).....	55
Gambar 4.2 Bagan Struktur Organisasi VP <i>Public Relations</i>	61
Gambar 4.3 <i>Press Release</i> implementasi sistem <i>Check – In</i> dan <i>Boarding Pass</i> oleh PT KAI.....	74
Gambar 4.4 Akun Instagram Kereta Api Kita Menginformasikan Sistem <i>Check In</i> dan <i>Boarding Pass</i>	77
Gambar 4.5 Daftar Isi Kliping Berita Sistem <i>Check In</i> Dan <i>Boarding Pass</i>	80
Gambar 4.6 Contoh Isi Pesan Dalam <i>Press Release</i> PR PT KAI terkait Sistem <i>Check In</i> dan <i>Boarding Pass</i>	90

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 4.1 Ringkasan Sejarah Perkeretaapian Indonesia	54
Tabel 4.2 Daftar <i>Press Release</i> yang dilakukan PR PT KAI tentang Sistem <i>Check In</i> dan <i>Boarding Pass</i>	75
Tabel 4.3 Daftar Media Massa Untuk <i>Press Conference</i>	76
Tabel 4.4 Daftar Media Sosial yang dikelola oleh PR PT KAI	77

