



**AKTIVITAS MEDIA RELATIONS UNTUK MEMPERTAHANKAN CITRA PT.  
KERETA COMMUTER INDONESIA  
(STUDI KASUS PADA MASA PANDEMI VIRUS COVID-19 Periode 2021)**

**TUGAS AKHIR  
SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1) Komunikasi  
Bidang Studi Hubungan Masyarakat

**Disusun Oleh :  
Inggay Indreswari  
44216110122**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2022**

### LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Inggay Indreswari  
NIM : 44216110122  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul :  
***"Aktivitas Media Relations untuk Mempertahankan Citra PT. Kereta Commuter Indonesia (Studi Kasus pada Masa Pandemi Covid-19 periode 2021)"*** adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya. Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiarism, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 25 Agustus 2022  
Yang membuat pernyataan,




(Inggay Indreswari)

Mengetahui,

Pembimbing

Ketua Bidang Studi Public Relations



( Anindita, S.Pd, M.Ikom )



( Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom )



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

### LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama : Inggay Indreswari  
NIM : 44216110122  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations  
Judul : Aktivitas Media Relations untuk Mempertahankan Citra PT. Kereta  
Commuter Indonesia (Studi Kasus pada Masa Pandemi Covid-19  
periode 2021)

Jakarta, 25 Agustus 2022

Mengetahui,

Pembimbing

(Anindita, S.Pd, M.Ikom)





Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR

Nama : Inggay Indreswari  
NIM : 44216110122  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations  
Judul : Aktivitas Media Relations untuk Mempertahankan Citra PT. Kereta  
Commuter Indonesia (Studi Kasus pada Masa Pandemi Covid-19  
periode 2021)

Jakarta, 25 Agustus 2022

Ketua Sidang : Dr. Irmulan Sati Tomoharjo, M.Si (  )

Penguji Ahli : Diah Wardhani Dra. M. Si (  )

Pembimbing: Anindita, S.Pd, M.Ikom (  )



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul : Aktivitas Media Relations untuk Mempertahankan Citra PT. Kereta  
Commuter Indonesia (Studi Kasus pada Masa Pandemi Covid-19  
periode 2021  
Nama : Inggay Indreswari  
NIM : 44216110122  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 25 Agustus 2022  
Disetujui dan diterima oleh,

Ketua Bidang Studi Public Relations

( Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom )

Pembimbing

( Anindita, S.Pd, M.Ikom )

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

( Dr. Elly Yulhawati, M.Si )

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

( Dr. Farid Hamid, M.Si )

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberi kita begitu banyak nikmat dan senantiasa memberikan hidayah-Nya kepada setiap makhluk ciptaan-Nya sehingga atas izin Allah akhirnya penulis dapat menyelesaikan proposal ini.

Shalawat serta salam saya panjatkan juga kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW, seorang yang istimewa dengan akhlak yang luar biasa sehingga bisa membawa umatnya menuju zaman yang penuh dengan rahmatan lil alamin. Penyusunan proposal ini sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar strata 1 (S1) Fakultas Ilmu Komunikasi Bidang Studi Public Relations Universitas Mercubuana .

Dalam penyusunan proposal ini yang berjudul **“Strategi Media Relations untuk Mempertahankan Citra PT.KCI (Studi kasus pada masa pandemi covid-19 periode Maret-September 2020”** peneliti banyak sekali mendapatkan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang sudah membantu penelitian ini :

1. Dosen Pembimbing saya sekaligus Sekretaris Bidang Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana Jakarta, yang telah memberikan bimbingan dengan kesabaran yang luar biasa dan motivasinya sehingga dapat terselesaikannya proposal ini , Ibu Anindita, S.Pd, M.Ikom
2. Dekan Universitas Mercubuana Jakarta , Ibu Elly Yuliwati, M.Si
3. Ketua Program Bidang Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana Jakarta, Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si
4. Ketua Bidang Studi Public Relations Universitas Mercubuana Jakarta, Ibu Suryaning Hayati, SE, MM
5. Ibunda tercinta Sri Suryani dan Ibu Mertua saya Herlina Purba yang telah memberikan jalan, motivasi, semangat serta doa-doa yang teramat besar hingga peneliti mampu untuk menyelesaikan proposal penelitian ini.
6. Suami tercinta saya Arga Candrakara yang telah memberikan motivasi, dukungan dan semangat yang sangat kuat sehingga terselesaikannya proposal penelitian ini .
7. Ibu Silvianne Purba selaku Vice Presiden di PT Kereta Commuter Indonesia , Bapak Adli Hakim selaku Manager External Relations dan Bapak Akbar selaku Assistant Manager External Relations yang telah memberikan izin kepada peneliti.
8. Ibu Grace selaku staff media MNC News, Ibu Tyas selaku staff media Inews TV dan Bapak Danang selaku staff media Radio Republik

Indonesia yang telah bersedia untuk memberikan informasi kepada peneliti.

9. Kepada para sahabat-sahabat saya tercinta yang telah memberikan semangat serta dukungan yang tiada henti yaitu Iftitah Mugni , Sarrah Devina, Sri Devi Zebua dan Anisa Rachma.
10. Rekan-rekan dan semua pihak yang telah banyak membantu dalam penelitian yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu .

Saya menyadari bahwa dalam penulisan proposal ini masih belum sempurna dan masih ada kekurangan didalamnya, sehingga penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan proposal ini. Dan pada akhirnya, semoga apa yang ditulis dalam proposal skripsi ini bermanfaat bagi mereka yang membacanya dan khusus nya bagi penulis sendiri.

Jakarta, 10 Agustus 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>COVER</b>	
<b>LEMBAR PERNYATAAN.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR TANDA LULUS SIDANG.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.4.1. Manfaat Akademis.....	12
1.4.2. Manfaat Praktis.....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>14</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 Kajian Teori.....	25
2.2.1 Public Relations.....	25
2.2.2 Media Relations.....	41
2.2.3 Opini.....	50
2.2.4 Citra.....	55
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>60</b>
3.1 Paradigma Penelitian.....	60



3.2 Metode Penelitian.....	60
3.3 Subjek Penelitian.....	61
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	62
3.4.1 Data Primer.....	62
3.4.2 Data Sekunder.....	63
3.5 Teknik Analisis Data.....	64
3.6 Teknik Keabsahan Data.....	65
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>68</b>
4.1 Gambaran Umum.....	68
4.1.1 Sejarah Berdirinya PT. Kereta Commuter Indonesia.....	68
4.1.2 Visi dan Misi PT. Kereta Commuter Indonesia.....	70
4.1.3 Struktur Organisasi.....	71
4.2 Hasil.....	72
4.2.1 Fact Finding Aktivitas Media Relations PT. KCI Dalam Mempertahankan Citra.....	72
4.2.2 Perencanaan Media Relations PT. KCI Dalam Mempertahankan Citra ...	77
4.2.3 Komunikasi Aktivitas Media Relations dalam Mempertahankan Citra PT. PT. KCI.....	84
4.2.4 Evaluasi Aktivitas Media Relations dalam Mempertahankan Citra PT. KCI.....	87
4.2.5 Aktivitas Media Relations PT. KCI dalam Mempertahankan Citra.....	89
4.3 Pembahasan.....	92
4.3.1 Perencanaan Aktivitas Media Relations untuk Mempertahankan Citra.....	99
4.3.2 Aktivitas Media Relations untuk Mempertahankan Citra Positif PT. KCI.....	102
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>107</b>
5.1 Kesimpulan.....	107
5.2 Saran.....	109
5.2.1 Saran Akademis.....	109
5.2.2 Saran Praktis.....	109
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>110</b>
Lampiran .....	112

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Matriks Penelitian terdahulu.....	19
---	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Capture Berita Liputan6.com.....	3
Gambar 1.2 Capture Berita Kompas.com.....	4
Gambar 1.3 Capture Berita Ekonomi.Bisnis.com.....	6
Gambar 1.4 Capture Berita tribunnews.com.....	7
Gambar 1.5 Capture Berita CNN Indonesia.....	8
Gambar 2.1 Arus Komunikasi dalam Media Rrlations.....	46
Gambar 2.2 Model Pembentukan Citra.....	56
Gambar 4.1 Press Release PT KCI pada saat pandemic covid-19.....	89
Gambar 4.2 Media Visit yang dilakukan PT. KCI.....	90
Gambar 4.3 Press Tour PT. KCI Bersama Media.....	91
Gambar 4.4 Peninjauan PT. KCI Bersama Media terkait Persiapan Protokol Kesehatan yang disediakan untuk Pengguna KRL.....	