



**Strategi Komunikasi PT. KAI dalam Mensosialisasikan
Peningkatan Pelayanan Infrastruktur Publik di Wilayah
Stasiun Manggarai Jakarta Selatan**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

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

Disusun Oleh:

Aretha Aulia Handhini

44219010106

**PUBLIC RELATIONS
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aretha Aulia Handhini
NIM : 44219010106
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Strategi Komunikasi PT. KAI dalam Mensosialisasikan Peningkatan Pelayanan Infrastruktur Publik di Wilayah Stasiun Manggarai Jakarta Selatan

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 19 Februari 2023



Aretha Aulia Handhini

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Aretha Aulia Handhini
NIM : 44219010106
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Strategi Komunikasi PT. KAI dalam Mensosialisasikan Peningkatan Pelayanan Infrastruktur Publik di Wilayah Stasiun Manggarai Jakarta Selatan.

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata I pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh

Pembimbing I : Suryaning Hayati, S.E., M.M., M.I.Kom
NIDN : 0322088201
Ketua Penguji : Dr. Suraya, M.Si
NIDN : 0327116802
Penguji Ahli : Siti Muslichatul Mahmudah, M.Ikom
NIDN : 8870701019



MERCU BUANA

Menyetujui Ketua Bidang Studi

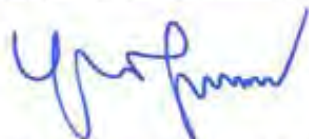


(Suryaning Hayati, S.E., M.M., M.I.Kom.)

Jakarta, Februari 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



Dr. Elly Yulawati, M Si

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi



Dr. Farid Hamid Umarela, M Si

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aretha Aulia Handhini
NIM : 44219010106
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Strategi Komunikasi PT. KAI dalam Mensosialisasikan Peningkatan Pelayanan Infrastruktur Publik di Wilayah Stasiun Manggarai Jakarta Selatan

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

MERCU BUANA

Jakarta, 19 Februari 2023
Yang menyatakan,



(Aretha Aulia Handhini)

ABSTRAK

Nama : Aretha Aulia Handhini
NIM : 44219010106
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Strategi Komunikasi PT. KAI dalam Mensosialisasikan Peningkatan Pelayanan Infrastruktur Publik di Wilayah Stasiun Manggarai Jakarta Selatan
Pembimbing : Suryaning Hayati, S.E., M.M. M.I.Kom

Transportasi merupakan salah satu sarana penting yang dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari manusia, karena tanpa adanya transportasi manusia akan kesulitan untuk melakukan perjalanan dan berpergian kemana-mana. Pada dasarnya, pengertian transportasi adalah perpindahan manusia atau barang dari sebuah tempat ke tempat lainnya menggunakan bantuan kendaraan yang dapat digerakkan manusia atau mesin.

Strategi komunikasi dilakukan melalui empat langkah proses Public Relations menurut (Cutlip, Center, dan Broom) dan proses sosialisasinya PT. KAI menggunakan komunikasi verbal, nonverbal, serta komunikasi organisasi yang mencakup komunikasi internal dan juga komunikasi eksternal.

Paradigma yang digunakan adalah paradigma konstruktivisme, dengan metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada data primer adalah wawancara secara langsung dan juga observasi sementara pada data sekunder teknik yang digunakan adalah teknik studi kepustakaan. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik pemeriksaan keabsahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi.

Hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa strategi komunikasi yang dilakukan oleh PT. KAI DAOP 1 Jakarta dalam mempublikasikan dan mensosialisasikan pengembangan infrastruktur Stasiun Sentral Manggarai, menggunakan empat tahapan yaitu analisis perencanaan, pengembangan rencana, implementasi strategi komunikasi, dan evaluasi untuk mengukur keberhasilan strategi komunikasi yang dilakukan. Dalam pelaksanaan strategi komunikasi dalam mempublikasikan dan mensosialisasikan Stasiun Sentral Manggarai hampir efektif. Hal ini dikarenakan masih ada kekurangan dalam penerapan strategi komunikasi pada proses publikasi dan sosialisasi. Dimana ditemukan masih ada informasi yang disampaikan dengan ukuran waktu yang singkat.

Kata Kunci : Strategi Komunikasi, Sosialisasi, Infrastruktur Publik, PT. KAI, Stasiun Manggarai

ABSTRACT

Name : Aretha Aulia Handhini
NIM : 44219010106
Study Program : Communication Science
Title Thesis Report : Communication Strategy PT. KAI in Socializing
Improving Public Infrastructure Services in
the Manggarai Station Area, South Jakarta
Counsellor : Suryaning Hayati, S.E., M.M. M.I.Kom

Transportation is one of the important means needed in human daily life, because without transportation humans will find it difficult to travel and travel everywhere. Basically, the notion of transportation is the movement of people or goods from one place to another using the help of vehicles that can be driven by humans or machines.

The communication strategy is carried out through the four steps of the Public Relations process according to (Cutlip, Center, and Broom) and the socialization process by PT. KAI uses verbal, nonverbal, and organizational communication which includes internal communication as well as external communication.

The paradigm used is the constructivism paradigm, with the method used in this study, namely qualitative research with a case study approach. The data collection technique used for the primary data is direct interviews and also observation while for the secondary data, the technique used is the literature study technique. Data analysis techniques in this study are data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The validity-checking technique used in this study is the triangulation technique.

The results of this study can be seen that the communication strategy carried out by PT. KAI DAOP 1 Jakarta in publicizing and socializing the infrastructure development of the Manggarai Central Station, uses four stages, namely planning analysis, plan development, implementation of communication strategy, and evaluation to measure the success of the communication strategy carried out. In implementing the communication strategy in publicizing and socializing the Manggarai Central Station it is most effective. This is because there are still deficiencies in the implementation of communication strategies in the publication and socialization process. Where it is found that there is still information conveyed in a short time.

Keywords: *Communication Strategy, Socialization, Public Infrastructure, PT. KAI, Manggarai Station*

KATA PENGANTAR

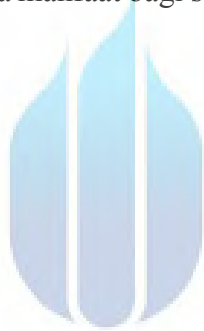
Puji syukur penulis panjatkan atas limpahan rahmat dan karunia Allah S.W.T sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini dengan lancar dan tanpa ada halangan yang berarti. Karya tulis dengan judul “Strategi Komunikasi PT. KAI dalam Mensosialisasikan Peningkatan Pelayanan Infrastruktur Publik di Wilayah Stasiun Manggarai” ini merupakan buah usaha dan kerja keras penulis untuk memenuhi tugas akhir dari mata kuliah Riset Komunikasi dan karya tulis ini dibuat untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi yang digunakan oleh PT KAI dalam mensosialisasikan peningkatan pelayanan infrastuktur publik. Untuk itu saya selaku penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan terima kasih atas segala bantuan kepada berbagai pihak, terutama :

1. Suryaning Hayati SE, MM, M.Ikom, selaku dosen pembimbing dan juga Ketua Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Elly Yuliawati, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
3. Dr. Farid Hamid, M.Si, selaku Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi.
4. Handoko dan Sri Sumartiningsih, selaku kedua orang tua penulis yang telah memberikan dukungan moral, emosi, dan terutama finansial bagi penulis.
5. Pak Anwar Solishin yang merupakan Humas DAOP 1 Jakarta, selaku subjek penelitian yang memberi banyak informasi untuk membantu penulisan tugas akhir penulis.
6. Mikael Niman yang merupakan Wartawan BeritaSatu, selaku subjek penelitian yang membantu penulis dengan memberikan informasi dan bahan untuk penulisan tugas akhir penulis.
7. Muhammad Pascal Fajrin yang merupakan Anggota Komunitas Pecinta Kereta Api, selaku subjek penelitian yang membantu penulis dalam memberikan informasi untuk kelengkapan data tugas akhir.
8. Teman-teman di Universitas Mercu Buana yang selalu memberi dukungan,

masukan, serta canda tawa terutama untuk Pute, Anisa, Zahwa, dan Afif.

9. Teman-teman online yang selalu memberi dukungan moral, emosional, serta hiburan dikala jenuh saat pembuatan tugas akhir ini terutama untuk Erick, Tifara, Angelina, Devi, dan Septian.

Saya akui sebagai penulis saya masih memiliki banyak kekurangan dalam pembuatan karya tulis ini, karena tidak semua hal dapat saya deskripsikan dengan sempurna dalam karya tulis ini. Saya sebagai penulis juga memohon maaf atas segala kesalahan dari penulis baik yang disengaja maupun tidak disengaja. Oleh karena itu, saya menerima kritik dan saran dari pembaca agar penulis dapat menulis lebih baik lagi di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap semoga karya tulis ini dapat membawa manfaat bagi siapapun yang membaca dan mengkaji isu ini.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 30 Januari 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Fokus Penelitian	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Akademis.....	10
1.4.2 Manfaat Praktis.....	10
1.4.3 Manfaat Sosial	10
BAB II KAJIAN TEORITIS.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Kajian Pustaka	17
2.2.1 Komunikasi Organisasi.....	17
2.2.2 Strategi Komunikasi	19
2.2.3 Sosialisasi	23
2.2.4 Infrastruktur Publik.....	25
2.3 Kerangka Berfikir	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Paradigma Penelitian.....	29

3.2 Metode Penelitian.....	30
3.3 Subyek Penelitian.....	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.5 Teknik Analisis Data.....	34
3.6 Teknik Keabsahan Data.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	37
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	37
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	38
4.1.3 Tujuan Perusahaan.....	38
4.1.4 Struktur Organisasi.....	40
4.2 Hasil Penelitian.....	40
4.2.1 Analisis Perencanaan Peningkatan Infrastruktur Stasiun Sentral Manggarai.....	41
4.2.2 Pengembangan Rencana Infrastruktur Stasiun Sentral Manggarai.....	46
4.2.3 Proses Implementasi Strategi Sosialisasi dan Publikasi Stasiun Sentral Manggarai.....	49
4.2.4 Evaluasi Strategi Sosialisasi dan Publikasi Stasiun Sentral Manggarai.....	54
4.2.5 Pedoman Observasi.....	58
4.3 Pembahasan.....	59
4.3.1 Analisis Perencanaan Peningkatan Infrastruktur Stasiun Sentral Manggarai.....	59
4.3.2 Pengembangan Rencana Infrastruktur Stasiun Sentral Manggarai.....	61
4.3.3 Proses Implementasi Strategi Sosialisasi dan Publikasi Stasiun Sentral Manggarai.....	62
4.3.4 Evaluasi Strategi Sosialisasi dan Publikasi Stasiun Sentral Manggarai.....	63
BAB V KESIMPULAN & SARAN.....	66
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Saran.....	66

5.2.1 Saran Akademis	66
5.2.2 Saran Praktis	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN.....	71
Lampiran Draft Wawancara	71
Lampiran Surat Izin Penelitian	84
Lampiran Surat Balasan dari KAI.....	85
Lampiran Dokumentasi	87
Lampiran Curriculum Vitae	88



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.....	13
----------------	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	6
Gambar 1.2	7
Gambar 4.1	51
Gambar 4.2	51
Gambar 4.3	52

