



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**TATA KELOLA MEDIA SOSIAL INSTAGRAM @KERETAAPIKITA PT.
KERET API INDONESIA (PERSERO) DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN INFORMASI**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Magister
(S-2) Bidang Studi Magister Komunikasi

Disusun Oleh:
ERLINA SARI
55220120043

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS

Nama Lengkap : Erlina Sari
NIM : 55220120043
Jenjang Pendidikan : S2 (Strata 2)
Konsentrasi : Corporate And Marketing Communication
Judul Karya Akhir/ Tesis : Tata Kelola Media Sosial Instagram
@keretaapikita PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Dalam Meningkatkan
Pelayanan Informasi

Jakarta, 15 Februari 2023

Dosen Pembimbing

(Dr.Syaifuddin, M.Si)



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS

Judul : Tata Kelola Media Sosial Instagram @keretaapikita
PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi
Nama Lengkap : Erlina Sari
NIM : 55220120043
Jenjang Pendidikan : S2 (Strata 2)
Konsentrasi : Corporate And Marketing Communication
Tanggal : 15 Februari 2023

Jakarta, 15 Februari 2023

Mengetahui

1. Ketua Sidang

(Dr. Heri Budianto, M.Si)

2. Penguji Ahli

(Dr. Henni Gusfa, M.Si)

3. Pembimbing

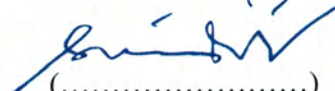
(Dr.Syaifuddin, M.Si)



(.....)



(.....)



(.....)



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS

Judul : Tata Kelola Media Sosial Instagram @keretaapikita
PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi
Nama Lengkap : Erlina Sari
NIM : 55220120043
Jenjang Pendidikan : S2 (Strata 2)
Konsentrasi : Corporate And Marketing Communication
Tanggal : 15 Februari 2023

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Jakarta, 15 Februari 2023

Mengetahui

1. Ketua Sidang


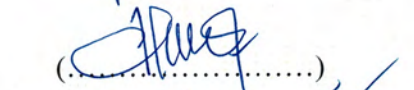
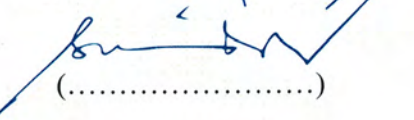
(Dr. Heri Budianto, M.Si)

2. Penguji Ahli

(Dr. Henni Gusfa, M.Si)

3. Pembimbing

(Dr. Syaifuddin, M.Si)


(.....)

(.....)

(.....)



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Nama Lengkap : Erlina Sari
NIM : 55220120043
Jenjang Pendidikan : S2 (Strata 2)
Konsentrasi : Corporate And Marketing Communication
Judul Karya Akhir/ Tesis : Tata Kelola Media Sosial @keretaapikita PT.
Kereta Api Indonesia (Persero) Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi

Jakarta, 15 Februari 2023

Dosen Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(Dr. Syaifuddin, M.Si)

Dekan
Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Elly Yulawati, M.Si)

Ketua Program Studi
Magister Ilmu Komunikasi

(Dr. Heri Budianto, M.Si)

PERNYATAAN SIMILARITY CHECK

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh :

Nama : Erlina Sari
NIM : 55220120043
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Dengan judul :

“ Tata Kelola Media Sosial Instagram @keretaapikita PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi “,
telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 31 Januari 2023 didapatkan nilai persentase sebesar 28 %.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 31 Januari 2023
Adminisrator Turnitin



(Sukadi.SE., MM)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar- benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul Karya Akhir/ Tesis : Tata Kelola Media Sosial Instagram @keretaapikita PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi

Nama : Erlina Sari

NIM : 55220120043

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Tanggal : 15 Februari 2023

Merupakan hasil studi pustaka , penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain . Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan , telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 15 Februari 2023

Materai Rp 10.000 (2lembar)



(Erlina Sari)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulisan Laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik. Peneliti menyadari bahwa dalam terselesaikannya proposal thesis ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, dan saran dari berbagai pihak. Maka dengan segala kerendahan hati, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sedalam – dalamnya, yang ditujukan kepada:

1. Dr. Syaifuddin, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, semangat, dan juga telah mencurahkan perhatian dan waktunya yang demikian banyak dalam menyelesaikan thesis ini.
2. Dr. Henni Gusfa, M.Si., selaku penguji pada Ujian Thesis saya. Terima kasih atas dukungan Ibu dalam penelitian thesis yang saya lakukan.
3. Dr. Heri Budianto., M.Si selaku Kepala Program Studi. Terima kasih atas dukungan Bapak dalam penelitian thesis yang saya lakukan.
4. Dr. Afdal Makkuraga, M.Si., selaku Sekretaris Program Studi. Terima kasih atas dukungan Bapak dalam penelitian thesis yang saya lakukan.
5. Seluruh dosen Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana atas dedikasi dan ilmunya sehingga penulis dapat menjalani penelitian ini dengan baik dan lancar.
6. Bapak Hendreas Andi Pratama selaku *Head Manager Web Corporate*, BUMN Portal dan Sosial Media, Bapak Danang Novika Ruswantara selaku Humas dan *Assistant Manager Web Corporate* BUMN Portal dan Sosial Media, dan Bapak Rahmad Hidayat selaku Admin Media Sosial Instagram

- PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Terima kasih atas kesediaannya meluangkan waktu untuk dapat menjadi narasumber yang baik dan kompeten dalam memberikan berbagai informasi yang peneliti butuhkan.
7. Dr. Ignasius Jonan, S.E., M.A Mantan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral 2016-2019, Terima kasih atas kesediaannya meluangkan waktu untuk dapat menjadi narasumber yang baik dan kompeten dalam memberikan berbagai informasi yang dibutuhkan.
 8. Bapak Karsono Puguh dan Ibu Bilqis Saqiqoh selaku pelanggan dan *followers* media sosial PT. Kereta Api Indonesia. Terima kasih atas kesediaannya meluangkan waktu untuk dapat menjadi narasumber yang baik dan kompeten dalam memberikan berbagai informasi yang dibutuhkan.
 9. Ibu (alm) & Bapak Syamsul Bachri, selaku orang tua yang telah memberikan semangat, doa, materi maupun moril sehingga penulisan thesis ini dapat terselesaikan dengan baik.
 10. Yang terkasih, yang tak henti hentinya menyemangati dan kerap kali menemani saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
 11. Kepada semua pihak yang telah membantu peneliti, yang tidak dapat peneliti sebutkan satu – satu tapi tidak mengurangi rasa hormat dan rasa terima kasih yang begitu dalam dari peneliti.

Semoga dengan penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan kontribusi dalam keilmuan komunikasi khususnya mengenai media social Instagram PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam meningkatkan informasi untuk masyarakat. Jika dalam prosesnya peneliti memiliki kesalahan mohon berkenaan agar dapat dimaafkan.

Jakarta, 01 Februari 2023



Peneliti Erlina Sari

Nim 5522012043



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS	iii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	iv
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK	v
PERNYATAAN.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR GRAFIK	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	20
1.3 Tujuan Penelitian.....	21
1.4 Manfaat Penelitian.....	21
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	21
1.4.2 Manfaat Praktis	21
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	22
2.1 Penelitian Terdahulu.....	22
2.2 Teori dan Konsep Tata Kelola Media Sosial PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Dalam Meningkatkan Informasi.....	37
2.2.1 <i>Relationship Management Theory</i>	37
2.2.2 Komunikasi Organisasi	38
2.2.3 Tinjauan Pendekatan PDCA (<i>Plan, Do, Check Action</i>).....	43
2.2.4 Tata Kelola Media Sosial Instagram.....	44
2.2.5 New Media.....	48

2.2.6 Media Sosial.....	49
2.2.7 Instagram.....	50
2.3 Kerangka Pemikiran.....	58
BAB III METODE PENELITIAN	61
3.1 Paradigma.....	61
3.2 Jenis Penelitian.....	62
3.3 Metode Penelitian.....	63
3.4 Subjek Penelitian.....	64
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	66
3.5.1 Data Primer.....	66
3.5.2 Data Sekunder.....	67
3.5.3 Teknik Analisa Data.....	68
3.5.4 Teknik Keabsahan Data.....	72
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	74
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	74
4.1.1 Profil Key informant.....	77
4.1.2 Profil Informan.....	78
4.2 Hasil Penelitian.....	81
4.2.1 Analisis Perencanaan Tata Kelola Konten Media Instagram PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Dalam Meningkatkan Informasi.....	82
4.2.2 Analisis implementasi distribusi konten.....	88
4.2.3 Analisis <i>Check dan Action</i> Konten instagram PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Untuk Meningkatkan Pelayanan Informasi.....	98
4.3 Pembahasan.....	106
4.3.1 Proses tata kelola konten Instagram PT KAI dalam meningkatkan pelayanan informasi.....	106
4.3.2 Hambatan kompetensi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam meningkatkan pelayanan informasi.....	114

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	116
5.1 Kesimpulan.....	116
5.2 Saran.....	118
5.2.1 Saran Akademis	118
5.2.2 Saran Praktis	119
DAFTAR PUSTAKA	120



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1: Penelitian Terdahulu	33
Tabel 2.2: Teori Komunikasi Organisasi	41



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Instagram PT Kereta Api Indonesia (Persero).....	9
Gambar 1.2 : Facebook PT. Kereta Api Indonesia @keretaapikita.....	10
Gambar 1.3 : Contoh kasus postingan instagram @keretaapikita	15
Gambar 1.4 : Contoh followers yang bertanya @keretaapikita.....	16
Gambar 1.5 : Contoh followers yang bertanya @keretaapikita.....	18
Gambar 1.6 : Postingan ala Tiktok	18
Gambar 1.7 : Postingan Maret	19
Gambar 4.1 : Logo PT. KAI	76
Gambar 4.2 : Struktur organisasi PT. KAI	77
Gambar 4.3 : Struktur organisasi PT. KAI	77
Gambar 4.4 : Job Desk PT. KAI.....	78
Gambar 4.5 : Gambaran Profile Informan.....	81
Gambar 4.6 : Gambaran Plan Konten PT KAI.....	88
Gambar 4.7 : Contoh Aktivitas Instagram PT KAI	92
Gambar 4.8 : Contoh Informasi Instagram PT KAI	92
Gambar 4.9 : Contoh Informasi Instagram PT KAI	97
Gambar 4.10 : Proses Tata Kelola Media Sosial PT KAI	108

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 : Penetrasi penggunaan internet di Indonesia Tahun 2021	2
Grafik 1.2 : 10 Negara dengan jumlah pengguna aktif Instagram 2017.....	4
Grafik 1.3 : Keterangan media habit PT. Kereta Api Indonesia (Persero).....	5
Grafik 1.4 : keterangan segmentasi follower instagram PT KAI	6
Grafik 1.5 : Perkembangan jumlah penumpang kereta api	8
Grafik 1.6 : Keterangan tingkat penyampaian complain PT KAI.....	11
Grafik 1.7 : Postingan instagram @keretaapikita Januari0April 2022.....	13
Grafik 1.7 : Keterangan tingkat penyampaian complain PT KAI.....	11
Grafik 4.1 : Pengguna Media Sosial di Indonesia	85

