



**Pemanfaatan Akun Instagram @keretaapikita PT. KAI (Persero)  
Dalam Pemenuhan Kebutuhan Informasi Publik Pasca Pandemi  
Covid-19 (Periode 2021 - 2023)**

**TUGAS AKHIR  
SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana 1 (S1)

Komunikasi Bidang Studi Public Relations (Humas)

Disusun oleh:

**Ezy Alamsyah**

**44218120035**

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

## LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ezy Alamsyah

NIM : 44218120035

Program Studi : Public Relations

Judul Laporan Skripsi : **Pemanfaatan Akun Instagram @keretaapikita PT. KAI (Persero) Dalam Pemenuhan Kebutuhan Informasi Publik Pasca Pandemi Covid-19 (Periode 2021 - 2023)**

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.

Jakarta, 10 Oktober 2023

Yang membuat pernyataan,

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



(Ezy Alamsyah)

## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Ezy Alamsyah  
NIM : 44218120035  
Program Studi : Public Relations

Judul Laporan Skripsi : **Pemanfaatan Akun Instagram @keretaapikita PT. KAI (Persero) Dalam Pemenuhan Kebutuhan Informasi Publik Pasca Pandemi Covid-19 (Periode 2021 - 2023)**

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 1 : Suryaning Hayati, M.Ikom  
NIDN : 0322088201  
Ketua Penguji : Anindita, S.Pd, M.Ikom  
NIDN : 0306018903  
Penguji Ahli : Engga Probi Endri, M.A  
NIDN : 0317089402

()

()

()

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 10 Oktober 2023

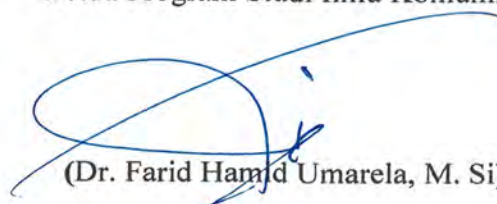
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M. Si)



(Dr. Farid Hamid Umarela, M. Si)

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan penulis kemudahan sehingga dapat menyelesaikan proposal penelitian ini dengan judul “ **Pemanfaatan Akun Instagram @keretaapikita PT. KAI (Persero) Dalam Pemenuhan Kebutuhan Informasi Publik Pasca Pandemi Covid-19 (Periode 2021 - 2023)**”. Proposal ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations.

Peneliti menyadari sebagai manusia biasa dalam penyusunan proposal ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman penyusunan proposal ini tidak lepas dari dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan yang baik ini penulis haturkan Puji Syukur atas kekuatan Allah SWT Yang Maha Esa yang telah mencurahkan anugerahnya dan dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan proposal ini terutama kepada:

1. Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom selaku Pembimbing dan Dosen MK Tugas Akhir yang telah dengan segenap hati membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini. Terima kasih telah melungakan banyak waktu untuk memberikan bimbingan dan begitu banyak ilmu pengetahuan yang berguna dan bermanfaat bagi penulis.
2. Prof. Dr, Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
3. Dr. Irmulan Sati, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Sumber daya & Keuangan
4. Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

5. Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom dan Rika Yessica Rahma, M.Ikom selaku dosen mata kuliah Riset Komunikasi atas arahan dan bimbingannya untuk kelancaran penulis dalam penyusunan Tugas Akhir Skripsi.
6. Seluruh dosen bidang studi Public Relations yang tidak dapat penulis sebutkan secara satu persatu. Terima kasih telah meluangkan waktu dan bersabar dalam membimbing, memberikan banyak ilmu pengetahuan dan motivasi kepada penulis selama menjalani perkuliahan di Universitas Mercu Buana.
7. Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Terima kasih telah membantu penulis dalam mengurus dan menyelesaikan segala urusan administrasi.
8. Alm. Bapak H. yayat Sudrajat Dan Mamah Nurhaemi selaku orang tua dan saudara kandung penulis Kakak Desti Putri Rahma Yanti dan Adik-Adik saya Nurul Hidayat, Syfa Putri Dama Yanti yang selalu mendampingi, menjadi penyemangat, memberikan dukungan baik moral dan materil kepada penulis selama ini.
9. Keluarga Besar Humasdal Jak yang telah memberikan kesempatan dan pengalaman yang berharga, serta membantu penulis dalam menyelesaikan proposal ini dan tentunya PT. Kereta Api Indonesia sebagai Objek Penelitian penulis
10. Rekan-rekan mahasiswa Universitas Mercu Buana Meruya Widias, Farel wazeng, Jarot, Aril, Linda Terima kasih telah menjadi sahabat yang selalu ada untuk membantu dan menjadi tempat untuk berbagi senang serta penat selama menjadi mahasiswa Universitas Mercu Buana.
11. Semua orang terdekat saya Annisa Octaviani, Ryan Iskan, Aldy Sw, Keluarga BZM Team, DMP grup dan orang-orang terdekat yang tidak bisa saya sebutkan satu per-satu yang selalu memberikan semangat dan dukungan untuk penulis.

12. Teman-teman bidang studi Public Relations Angkatan 2019. Terima kasih untuk persaudaraan yang terjalin selama ini, semoga segala harapan, doa dan cita-cita kita semua dapat terwujud.
13. Terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini.
14. Terakhir, terima kasih kepada saya sendiri yang telah berusaha bekerja keras untuk berjuang melawan rasa malas demi masa depan jelas, salah satunya yakni dengan menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini. Tetap semangat, jangan pernah mencoba untuk menyerah, lawan rasa takut dan lakukan yang terbaik Bismillah (Karena Allah SWT slalu bersama saya).

Pada akhirnya penulis menyadari sepenuhnya bahwa proposal ini masih jauh dari sempurna dan banyak kekurangannya. oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna terutama bagi penulis dan pembaca khususnya pada bidang Public Relations. Akhir kata dengan segala kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dalam pemilihan, penggunaan kata dan kesalahan penulisan dalam skripsi ini.

MERCU BUANA

Jakarta, 8 Agustus 2023

Penulis

**Ezy Alamsyah**



**NIM: 44218120035 HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Ezy Alamsyah

NIM : 44218120035

Program Studi : Public Relations

Judul Laporan Skripsi : Pemanfaatan Akun Instagram @keretaapikita PT. KAI (Persero) Dalam Pemenuhan Kebutuhan Informasi Publik Pasca Pandemi Covid-19 (Periode 2021 - 2023)

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.

Jakarta, 10 Oktober 2023

Yang membuat pernyataan,



(Ezy Alamsyah)

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TA .....	vii
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	14
1.3 Tujuan Penelitian .....	14
1.4 Manfaat Penelitian .....	15
1.4.1 Manfaat Akademik .....	15
1.4.2 Manfaat Praktis .....	16
1.4.2 Manfaat Sosial .....	17
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	18
2.2 Komunikasi .....	25



2.2.1 Definisi Komunikasi.....	26
2.2.2 Karakteristik Komunikasi.....	31
2.2.3 Model Komunikasi .....	34
2.3 Public Relations.....	37
2.4 Media Baru ( <i>New Media</i> ) .....	39
2.3.1 Karakteristik Media Baru .....	45
2.5 Media Sosial .....	46
2.4.1 Karakteristik Media Sosial .....	47
2.6 Pemanfaatan Media Sosial .....	49
2.7 Pemenuhan kebutuhan Informasi .....	51

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Paradigma Penelitian .....	54
3.2 Metode Penelitian .....	55
3.3 Subjek Penelitian .....	57
3.3.1 Informan Kunci Penelitian .....	58
3.3.2 Informan Pendukung Penelitian.....	59
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	60
3.5 Teknik Analisis Data.....	61
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	63

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	66
4.1.1 Sejarah Kereta Api Indonesia (Persero).....	66
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan .....	72
4.1.3 Visi Misi Perusahaan .....	74
4.1.4 Budaya Perusahaan .....	76
4.2 Hasil Penelitian .....	77

4.2.1 Pemanfaatan Media Sosial Instagram @keretaapikita.....	77
4.2.1.1 <i>Context</i> (Konteks) .....	77
4.2.1.2 <i>Communication</i> (Komunikasi).....	82
4.2.1.3 <i>Collaboration</i> (Kolaborasi).....	87
4.2.1.3 <i>Connection</i> (Koneksi) .....	95
4.2.2 Pemenuhan Kebutuhan Informasi Publik.....	98
4.3 Pembahasan .....	112
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Simpulan .....	118
5.2 Saran .....	120
5.2.1 Saran Akademis .....	120
5.2.2 Saran Praktis .....	120
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>122</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>124</b>



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
2.1. Penelitian Terdahulu.....	<b>18</b>
4.1.1 Sejarah PT. KAI.....	<b>69</b>



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1.1 Gambar Konten Feed Instagram.....	9
1.2 Gambar Akun Profile Kerataapikita .....	11
1.3 Gambar Konten Feed Instagram.....	11
1.4 Gambar Struktur Organisasi .....	73
1.5 Gambar Foto Organisasi.....	73
1.6 Gambar Logo Perusahaan.....	75
1.7 Gambar Budaya Perusahaan .....	76
1.8 Gambar Postingan Instagram.....	80
1.9 Gambar Postingan Instagram.....	84
1.10 Gambar Postingan Instagram.....	86
1.11 Gambar Postingan Instagram.....	89
1.12 Gambar Postingan Instagram.....	91
1.13 Gambar Postingan Instagram.....	95
1.14 Gambar Postingan Instagram.....	97
1.15 Gambar Postingan Instagram.....	98