



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi *Public Relations*  
Fauzia Virne Sheila  
44214310028

Peran Public Relation PT. Kereta Commuter Indonesia Dalam Melakukan Hubungan Dengan Komunitas Pengguna KRL  
Jumlah halaman : V Bab, ix + 101 halaman + 3 Lampiran  
Bibliografi : 23 acuan, Tahun 1986 - 2014

### ABSTRAK

PT.KCI adalah perusahaan yang melayani jasa KRL Commuterline dengan jumlah penumpang mencapai 1 juta per harinya. Salah satu peran *Public Relations* PT.KCI adalah untuk menjadi fasilitator komunikasi antara perusahaan dengan konsumen yaitu pengguna jasa KRL demi menciptakan *mutual understanding* dan untuk mendapatkan *feedback* / timbal balik yang positif dari sisi konsumen. Masalah yang akan diteliti adalah bagaimana peran Public Relations PT. KCI dalam melakukan hubungan dengan komunitas pengguna KRL dan bagaimana hubungan yang dibina dengan komunitas pengguna KRL.

Penelitian ini menggunakan landasan teori peran humas menurut Dozier & Broom. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan melakukan wawancara mendalam kepada empat narasumber.

Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa *public relation* yang dijalankan oleh divisi *corporate communication* dan divisi *customer care & QA* PT.KCI telah bertindak sebagai praktisi Public Relation. Sebagai penasihat ahli dalam membuat kebijakan dan juga kegiatan dengan komunitas, juga berperan sebagai pemecah masalah dalam keadaan krisis perusahaan dengan konsumen. sebagai fasilitator komunikasi pelanggan dan perusahaan dengan menjadi pemberi informasi perusahaan dan menjadi wadah kritik, saran dan masukan dari komunitas pelanggan terhadap perusahaan, serta sebagai teknisi komunikasi dalam kegiatan perusahaan. Hubungan yang dijalin antara PT.KCI dengan komunitas pengguna KRL berjalan dengan baik dengan adanya kegiatan sosialisasi, gathering untuk menjaga baik hubungan perusahaan dan pelanggan.

Dapat disimpulkan keempat peran humas telah dijalankan oleh divisi *Corporate Communication* dan divisi *Customer Care & QA*. Peneliti menilai bahwa humas sangat berperan dalam menjaga hubungan antara PT.KCI dan juga Komunitas pengguna KRL agar pelanggan tetap loyal terhadap perusahaan.

*Keywords* : Peran Hubungan Masyarakat, Hubungan Pelanggan, Komunitas.