

**PROSES KOMUNIKASI HUMAS PT. KERETA API INDONESIA
(PERSERO) DAOP VIII SURABAYA PADA MASA PANDEMI
COVID-19**

SKRIPSI



Oleh:

PRIMA LAKSANA GUNTUR PRASETYO
NPM: 1343010033

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
SURABAYA
2020**

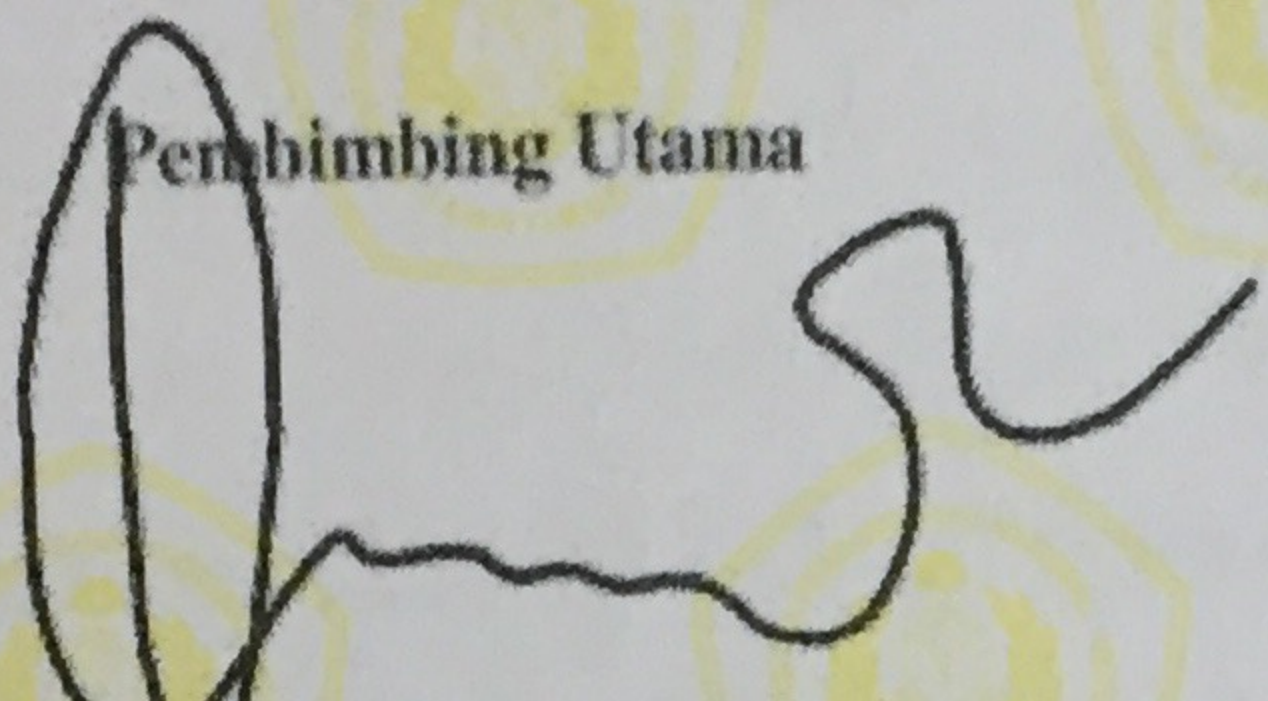
**PROSES KOMUNIKASI HUMAS PT. KERETA API INDONESIA
(PERSERO) DAOP VIII SURABAYA PADA MASA PANDEMI
COVID - 19**

Disusun Oleh:

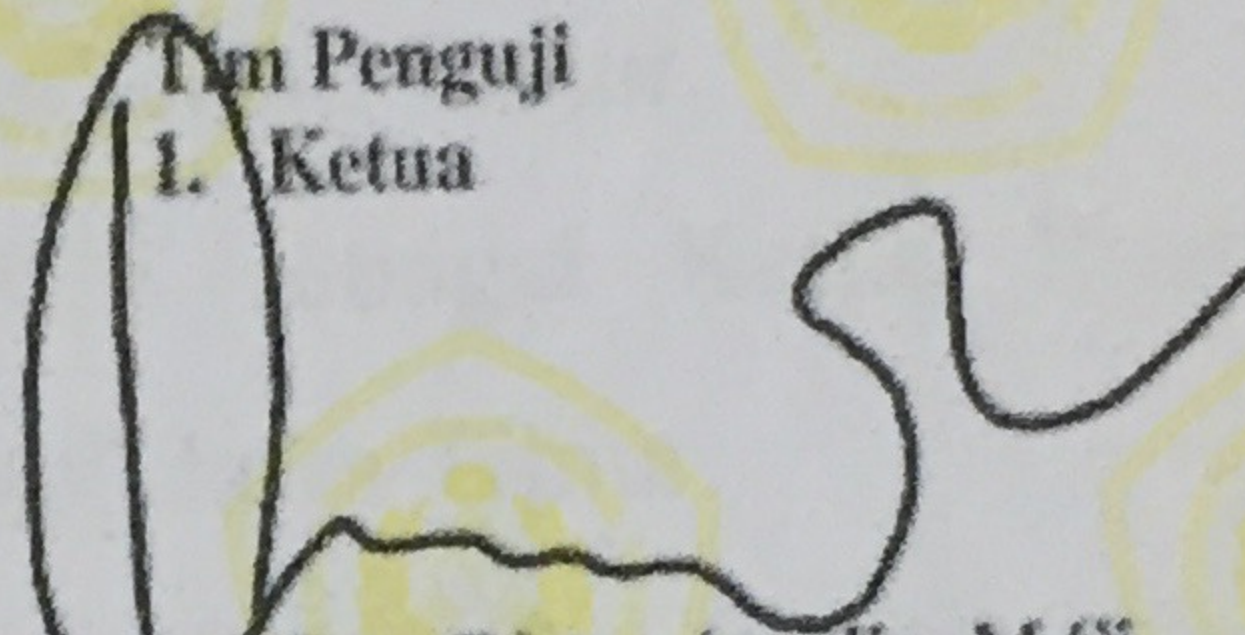
Prima Laksana Guntur Prasetyo
NPM. 1343010033

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 15 Juli 2020

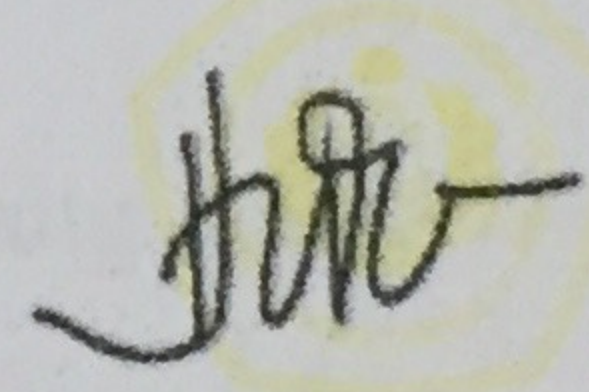
Pembimbing Utama


Dra. Diana Amalia, M.Si
NIP. 196309077 199103 2001

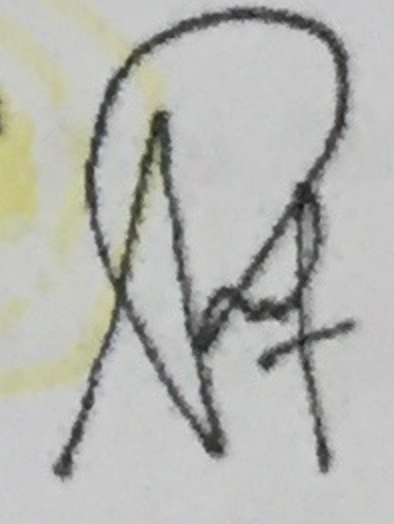
Tim Penguji
1. Ketua


Dra. Diana Amalia, M.Si
NIP. 196309077 199103 2001

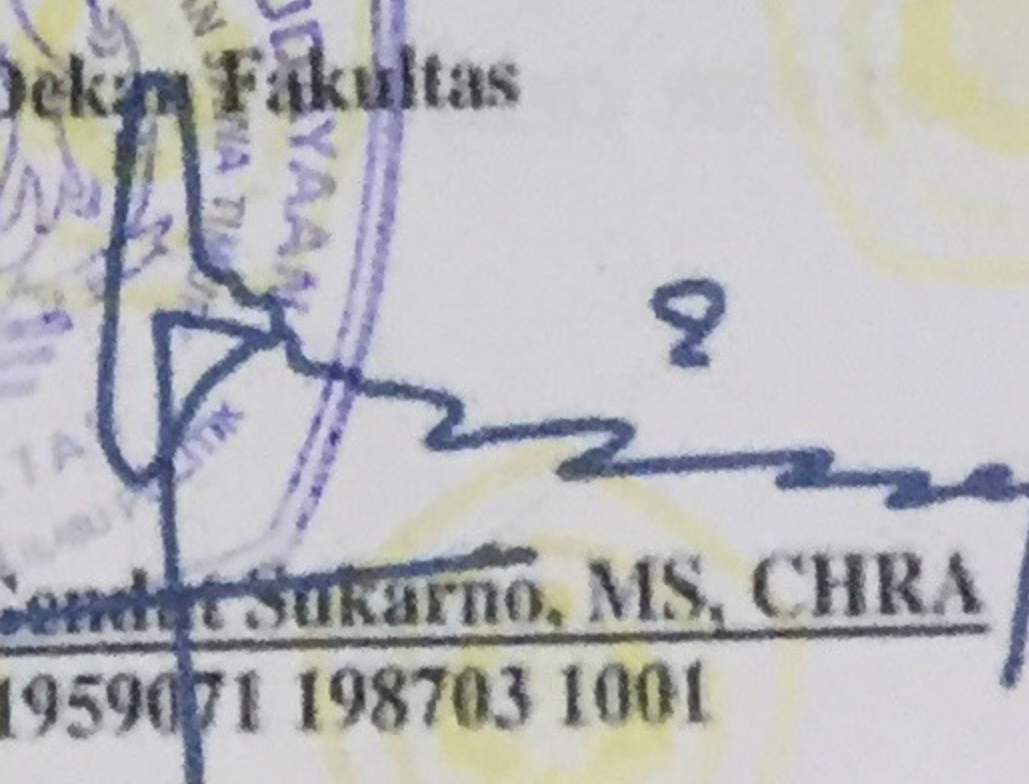
2. Sekretaris


Dr. Yudiana Indriastuti, S.Sos, M.Si
NIP. 19851107 201803 2001

3. Anggota


Ririn P. T., S.Ikom, M.Med.Kom
NPT. 3 8904 1303 401

Dekan Fakultas


Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA
NIP. 1959071 198703 1001

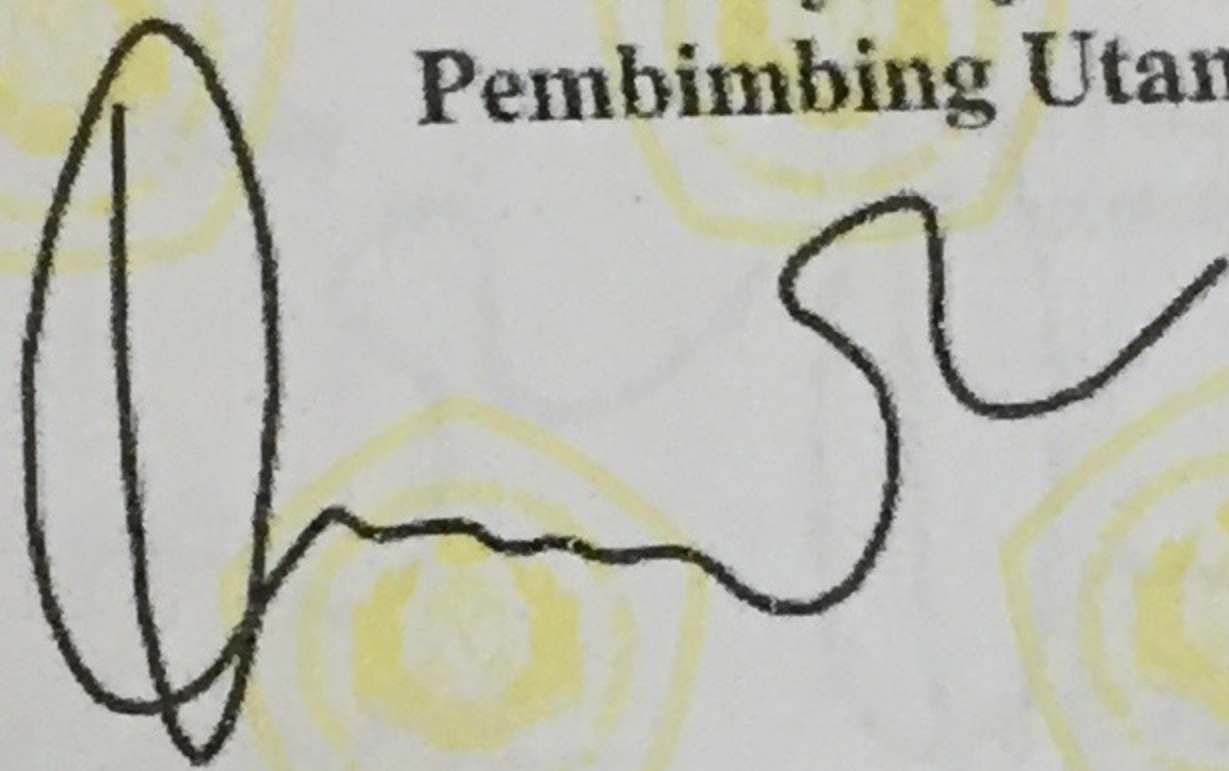
**PROSES KOMUNIKASI HUMAS PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)
DAOP VIII SURABAYA PADA MASA PANDEMI COVID - 19**

Disusun Oleh :

Prima Laksana Guntur Prasetyo
NPM. 1343010033

Telah disetujui untuk mengikuti Sidang Skripsi

Menyetujui,
Pembimbing Utama



Dra. Diana Amalia, M.Si
NIP. 196309077 199103 2001

Mengetahui,
Dekan



Df. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS/ CHRA
NIP. 1959071 198703 1001

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul ***“PROSES KOMUNIKASI PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP VIII SURABAYA PADA MASA PANDEMI COVID-19”***.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak mungkin akan terwujud apabila tidak ada bantuan dari berbagai pihak, melalui kesempatan ini izinkan penulis menyampaikan ucapan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Gendut Soekarno, MS sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Yuli Candrasari M.Si sebagai Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi (FISIP) UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Diana Amalia, M.Si, selaku Dosen Pembimbing skripsi penulis, yang telah membimbing dengan segala kesabaran dan meluangkan waktu untuk penulis.
4. Keluarga tercinta dan seluruh teman-teman yang selalu memberikan dorongan, semangat dan do’a kepada penulis.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat-Nya dan membalas semua amal kebaikan mereka. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena terbatasnya kemampuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun pola pikir penulis terima dengan senang hati. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Surabaya, Mei 2020

(Penulis)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Peneliatian	10
1.4. Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
2.1. Tinjauan Tentang Penelitian Terdahulu.....	13
2.2. Tinjauan Tentang Manajemen	18
2.3. Tinjauan Tentang Strategi	20
2.4. Tinjauan Tentang Manajemen Strategi	24
2.4.1. Proses Manajemen Strategi	27
2.5. Tinjauan Tentang Hubungan Masyarakat (Humas)	36
2.6. Tinjauan Tentang Strategi Humas	43
2.6.1. Perencanaan dalam strategi Humas	45

2.6.2. Evaluasi Dari Penerapan Perencanaan Strategi Humas	46
2.7. Peran Humas (Public Relations) dalam Krisis atau Pandemi	46
2.8. Tinjauan Tentang Transportasi	49
2.8.1. Sistem Transportasi	50
2.8.2. Faktor Ekstern yang Mempengaruhi Transportasi	51
2.8.3. Peranan Transportasi	52
2.9. Kerangka Pemikiran	54
BAB III METODE PENELITIAN	58
3.1. Jenis Penelitian	58
3.2. Definisi Konseptual	59
3.3. Lokasi Penelitian	62
3.4. Informan Dan Teknik Penarikan Informan Sebagai Sampel	63
3.5. Metode Pengumpulan Data	65
3.6. Metode Analisis Data	69
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	73
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	73
4.1.1. Sejarah Singkat PT. Kereta Api (Persero)	73
4.1.2. Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan	77
4.1.3. Nilai Utama Perusahaan	78
4.1.4. Budaya Perusahaan	79
4.1.5. Logo PT Kereta Api Indonesia (Persero)	81
4.1.6. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP VIII Surabaya	82
4.2. Deskripsi Data	89
4.2.1. Deskripsi Data Penelitian	89

4.2.2. Daftar Informan Penelitian	93
4.3. Deskripsi Hasil Penelitian	94
4.3.1. Mendefinisikan Permasalahan	96
4.3.2. Perencanaan dan Program	106
4.3.3. Aksi dan Komunikasi	112
4.3.4. Evaluasi Program	117
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	118
5.1. Kesimpulan	118
5.2. Saran	119
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Alur Kerangka Pemikiran	57
Gambar 3.1. Komponen-Komponen Analisa Data Model Kualitatif	70
Gambar 4.1. Nilai Utama Budaya Perusahaan PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	79
Gambar 4.2. Logo PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	81
Gambar 4.3. Kantor PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP VIII Surabaya	83
Gambar 4.4. Struktur Organisasi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP VIII Surabaya	84

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Daftar Informan Penelitian	94
---	----

ABSTRAK

Prima Laksana Guntur Prasetyo, Proses Komunikasi Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP VIII Surabaya Pada Masa Pandemi Covid-19

Dengan semakin meluasnya penyebaran virus corona di Indonesia, semakin banyak pula pihak yang harus menerima dampaknya. Termasuk juga bagi orang-orang yang ingin bepergian jauh. Pemerintah meminta semua warga Indonesia agar tetap di rumah untuk mengurangi penyebaran virus ini. Begitu pula sobat tiket juga harus waspada terkait kondisi di sekeliling kita saat ini. Kemudian setelah krisis tersebut berhasil diatasi, tugas PR berikutnya yaitu memulihkan reputasi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di mata publik. Permasalahannya, begitu banyak dan seringnya tingkat laporan keluhan penumpang dalam masa pandemi Covid-19. Hal ini menyebabkan citra yang terbentuk oleh perusahaan akan sulit sekali diperbaiki, oleh karena itu PR sebagai corong perusahaan harus bekerja keras untuk mengupayakannya. Dalam hal ini Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop VIII Surabaya yang berwenang dalam menyelesaikan krisis.

Metodelogi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Informan terdiri dari pegawai di DAOP VIII Surabaya, pegawai Daop VIII Surabaya, pengguna transportasi perkeretaapian Daop VIII Surabaya, dan relationship Daop VIII Surabaya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa rencana strategi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) jangka pendek dalam masa pandemi Covid-19 yang meliputi *protect our people, securing cash dan liquidity, cost reduction* dan *business structuring*. Pelaksanaan strategi dilakukan dengan program sosialisasi, pengendalian transportasi dalam rangka pencegahan penyebaran Covid-19, pengamanan kas dan likuiditas, pengurangan biaya operasional dan penataan bisnis perkeretaapian. Dimana evaluasi program strategi pengendalian transportasi dalam rangka pencegahan penyebaran Covid-19 belum dapat dievaluasi dikarenakan masih dalam tahap pelaksanaan.

Kata Kunci : Hubungan Masyarakat, Strategi Humas, Pandemi Covid-19

ABSTRACT

Prima Laksana Guntur Prasetyo, Public Relations Communication Process PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Surabaya DAOP VIII During The Covid-19 Pandemic Period

With the ever-increasing spread of the corona virus in Indonesia, more parties will have to accept the impact. Also included for people who want to travel far. The government asks all Indonesian citizens to stay at home to reduce the spread of this virus. Likewise, ticket buddies must also be vigilant regarding the conditions around us at this time. Then after the crisis was overcome, the next public relations task was to restore the reputation of PT. Kereta Api Indonesia (Persero) in the public eye. The problem is, so many and often the level of reports of passenger complaints during the Covid-19 pandemic. This causes the image formed by the company will be very difficult to repair, therefore Public Relations as a mouthpiece of the company must work hard to work on it. In this case Humasda PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Surabaya Daop VIII authorized to resolve the crisis.

The research methodology used in this study is qualitative with data collection techniques carried out through observation, interviews, and documentation studies. The informants consisted of employees at DAOP VIII Surabaya, Daop VIII Surabaya employees, Daop VIII Surabaya railroad transportation users, and Daop VIII Surabaya relationship.

Based on the results of research that has been done that the strategic plan of PT. Kereta Api Indonesia (Persero) short-term during the Covid-19 pandemic, which covered protecting our people, securing cash and liquidity, cost reduction and business structuring. The implementation of the strategy was carried out with a socialization program, transportation control in the context of preventing the spread of Covid-19, securing cash and liquidity, reducing operational costs and structuring the railroad business. Where the evaluation of transportation control strategy programs in the framework of preventing the spread of Covid-19 cannot be evaluated because it is still in the implementation stage.

Keywords: Public Relations, Public Relations Strategy, Covid-19 Pandemic