

**PERAN HUMAS SEBAGAI *PUBLIC INFORMATION*
DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN INFORMASI
PENGGUNA JASA PT KERETA API INDONESIA
(PERSERO) DAOP 8 SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Ilmu Komunikasi



Oleh:

MARISA WINDA DEWI

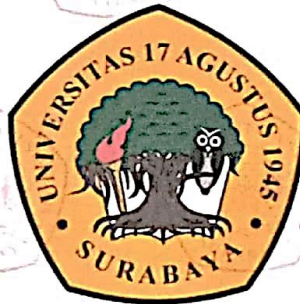
NBI: 1151900256

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA
2023**

**PERAN HUMAS SEBAGAI *PUBLIC INFORMATION*
DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN INFORMASI
PENGGUNA JASA PT KERETA API INDONESIA
(PERSERO) DAOP 8 SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Ilmu Komunikasi



Oleh:

MARISA WINDA DEWI
NBI: 1151900256

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA**

2023

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Di pertahankan di depan sidang penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan di terima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana:

Dewan Penguji

1. Mohammad Insan Romadhan,
S.I.Kom..M.Med.Kom
Ketua

2. Drs. Widiyatmo Ekoputro, MA
Anggota

3. Drs. Jupriono, M.Si
Anggota

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,



Ds. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P

NPP. 20120.87.0103


TANDA TANGAN PERSETUJUAN SKRIPSI


Nama : Marisa Winda Dewi
NBI : 1151900256
Judul : PERAN HUMAS SEBAGAI *PUBLIC INFORMATION*
DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN INFORMASI
PENGGUNA JASA PT KERETA API INDONESIA
(PERSERO) DAOP 8 SURABAYA

Surabaya, 26 Juni 2023

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Disetujui Oleh,
Dosen Pembimbing


Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, M.P
NPP. 20120.87.0103


Mohammad Insan Romadhan,
S.I.Kom., M.Med.Kom
NPP. 20150170741

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Marisa Winda Dewi
NBI : 1151900256
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : PERAN HUMAS SEBAGAI *PUBLIC INFORMATION*
DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN INFORMASI
PENGGUNA JASA PT KERETA API INDONESIA
(PERSERO) DAOP 8 SURABAYA

Menyatakan:

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar hasil karya ilmiah saya sendiri berdasarkan bimbingan dan arahan yang diperoleh dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah peneliti lain yang telah dipublikasikan ataupun penelitian orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip, atau menuliskan sebagian karya ilmiah milik orang lain, maka akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumber dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka maka, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan apa yang saya perbuat, serta hukuman terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 28 Juni 2023
Yang Membuat Pernyataan



Marisa Winda Dewi
NBI. 1151900256



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MARISA WINDA DEWI
 NBI/ NPM : 1151900256
 Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLTEK
 Program Studi : ILMU KOMUNIKASI
 Jenis Karya : Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/Praktek*

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

PERAN HUMAS SEBAGAI PUBLIC INFORMATION DALAM
 MEMENUHI KEBUTUHAN INFORMASI PENGGUNA JACA
 PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP 8 SURABAYA

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
 Pada tanggal : 28 JUNI 2023

Yang Menvatakan


 METERAI TEMPEL
 RA334AKX519162536
 (.....MARISA WINDA DEWI.....)

*Coret yang tidak perlu

ABSTRACT

Transportation services have become one of the fiercely competitive industries in the world. Several large companies, including state-owned enterprises (BUMN), strive to showcase their capabilities in order to attract customers to their services. PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 8 Surabaya, as well, continues to synergize in enhancing its positive image through the provision of user information. The need for information is crucial to understand the latest programs or policies implemented by the company. From this phenomenon, the researcher aims to understand the role of public relations as a public information provider. The research method employed is qualitative descriptive approach, utilizing data collection techniques such as observation, interviews, and documentation. This study yields satisfactory results, indicating that the Public Relations department of Daop 8 Surabaya successfully fulfills its role as a provider of public information. It is supported by data indicating that all forms of information disseminated directly or through the media are well received and accepted by the public, particularly service users. Therefore, the activities carried out by public relations in fulfilling their role are considered optimal and target-oriented. This research is expected to contribute to the development of Communication Science, particularly in relation to PR models. Therefore, it is hoped that the Public Relations department of Daop 8 Surabaya will continue to improve and fulfill its role more effectively in accordance with its duties and responsibilities.

Keywords: *Transportation services, industry, the role of public relations, public information, PR models.*

ABSTRAK

Jasa transportasi menjadi salah satu layanan yang memiliki persaingan ketat di dunia industri. Sejumlah perusahaan besar seperti BUMN turut menonjolkan kapabilitasnya demi memperoleh peminat dari jasa layanan yang dikelolanya. Begitupun dengan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 8 Surabaya yang terus bersinergi dalam meningkatkan citra positif melalui pemenuhan informasi pengguna jasa ini. Kebutuhan informasi merupakan hal yang sangat dibutuhkan guna mengetahui apa saja program atau kebijakan terbaru oleh perusahaan. Dari fenomena tersebut, peneliti ingin mengetahui bagaimana peran humas sebagai *public information* ini. Adapun metode yang digunakan yakni pendekatan deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini memperoleh hasil yang memuaskan, di mana Humas Daop 8 Surabaya berhasil menjalankan perannya sebagai *public information* dengan diperkuat adanya data bahwa segala bentuk informasi yang disebarluaskan secara langsung ataupun melalui media dapat ditangkap dan diterima dengan baik oleh publik, khususnya pengguna jasa. Oleh sebab itu, aktivitas yang dilakukan oleh humas dalam menjalankan perannya dinilai sudah cukup optimal dan tepat sasaran. Penelitian ini diharapkan bermanfaat dalam pengembangan Ilmu Komunikasi, khususnya berkaitan dengan model *PR*. Untuk itu, Humas Daop 8 Surabaya diharapkan mampu menjalankan perannya lebih baik lagi sesuai dengan tupoksi yang ada.

Kata kunci : Jasa Transportasi, Industri, Peran Humas, *Public Information*, Model *PR*.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul “Peran Humas sebagai *Public Information* dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pengguna Jasa PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 8 Surabaya” dengan baik. Penelitian skripsi ini digunakan sebagai salah satu syarat kelulusan dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi, pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Dalam penulisan penelitian skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa didalamnya masih terdapat banyak kekurangan baik dari segi penulisan kalimat, penyusunan, ataupun tata bahasa yang digunakan. Untuk itu, penulis mengucapkan mohon maaf untuk segala kesalahan dan kekurangan yang ada. Penulis telah berusaha semaksimal mungkin dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini, tentunya dengan berbagai dukungan, arahan, serta bimbingan dari sejumlah pihak terkait. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada beberapa pihak yang terlibat dalam proses penulisan skripsi ini.

Ucapan terima kasih ditujukan kepada:

1. Allah SWT, atas segala nikmat, rahmat, petunjuk, serta ridho-Nya selama proses penelitian berlangsung hingga akhir. Sholawat serta salam tak lupa turunkan kepada junjungan Baginda Nabi Muhammad SAW.
2. Kedua Orang Tua dan Kakak Perempuan saya yang telah memberikan dukungan moril maupun materil, serta doa-doanya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir sesuai dengan yang direncanakan.
3. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarni, M.P, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bapak Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom., M.Med.Kom, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, sekaligus Dosen Pembimbing 1, yang telah memberikan arahan, dukungan, serta masukan selama proses penyusunan tugas akhir ini.
5. Ibu Dra. Ni Made Ida Pratiwi, MM, selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, sekaligus Dosen

- Pembimbing 2, yang juga telah memberikan tambahan masukan, *support*, serta saran dalam menyelesaikan tugas akhir.
6. Ibu Amalia Nurul Muthmainah, S.I.Kom., MA, selaku Dosen Wali yang selama ini telah membantu memberikan segala bentuk informasi, khususnya seputar penyusunan KRS dan Perwalian kepada seluruh anak didiknya.
 7. Semua Bapak/Ibu Dosen Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah membimbing saya dalam proses perkuliahan, sehingga ilmu-ilmu yang diajarkan dapat diterapkan dalam penulisan skripsi ini.
 8. Seluruh jajaran *Staff* dan Karyawan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah membantu dalam hal pelayanan Mahasiswa selama proses perkuliahan berlangsung.
 9. Pimpinan, seluruh jajaran *Staff* , dan Karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero), yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan observasi pada Humas Daop 8 Surabaya sebagai subjek pembahasan dalam tugas akhir ini.
 10. Manager Humas Daop 8 Surabaya, Bapak Luqman Arif selaku Informan Utama yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian, memperoleh data, dan dukungannya dalam menyelesaikan tugas akhir.
 11. Bapak Erlangga Budi (Asisten Manager Internal), Mas Radhitya M. P. (Asisten Manager Eksternal), Ibu RR. Shinta Budhiastuti (*Staff* Asisten Manager Internal), Mas Hardianto (*Staff* Asisten Manager Eksternal) Humas Daop 8 Surabaya, yang selama ini telah berkontribusi membantu penulis dalam proses pengerjaan tugas akhir hingga selesai, khususnya sebagai Informan Utama.
 12. Kedua Informan Pendukung saya, Fenina Wulansari dan Brilian Valentia Stevani, yang telah berkenan dalam memberikan informasi seputar penelitian.
 13. Seluruh rekan seperjuangan Angkatan 19 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, khususnya Feny, Fida, Nadya, Oliv, dan Thaya, yang turut memberikan saran, masukan, serta semangat yang luar biasa dari Semester 1 hingga kini untuk memperoleh gelar Ilmu Komunikasi.
 14. Partner saya, pemilik NBI 1451700049, yang telah membersamai penulis dengan selalu memberi motivasi, semangat, dan perhatian,

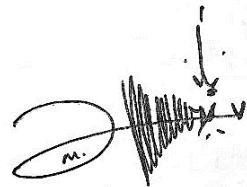
serta *vibes* positif dalam menjalani pendidikan hingga menuntaskan skripsi ini.

15. Semua pihak terkait yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang tentunya telah memberikan dukungannya.

Penulis menyadari bahwa penulisan penelitian skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, kritik dan saran konstruktif sangat penulis harapkan dari semua pihak sebagai acuan kedepannya, sehingga dapat lebih memaksimalkan dan mampu memberikan hasil yang terbaik. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak khususnya dalam pengembangan Ilmu Komunikasi. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih.

Surabaya, 28 Juni 2023

Penulis,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'M' followed by a series of vertical and horizontal strokes, ending in a small 'v' shape.

Marisa Winda Dewi

DAFTAR ISI

TANDA TANGAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Fokus Penelitian	8
1.3 Pertanyaan Penelitian	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II.....	11
KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.1.1 Hasil Penelitian Terdahulu	11
2.1.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	13
2.2 Landasan Teori.....	16
2.2.1 Model <i>Public Relations</i>	16
2.3 Landasan Konseptual	19
2.3.1 <i>Public Relations</i>	19
2.4 Kerangka Pemikiran.....	21

BAB III.....	23
METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Pendekatan Penelitian	23
3.2 Jenis Penelitian.....	23
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	23
3.4 Metode Pengumpulan Data	24
3.4.1 Jenis Data	24
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	24
3.5 Teknik Analisis Data.....	26
3.6 Keabsahan Data.....	27
BAB IV	29
HASIL PENELITIAN.....	29
4.1 Deskripsi Subjek / Objek Penelitian.....	29
4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	29
4.1.1.1 Sejarah PT Kereta Api Indonesia (Persero).....	29
4.1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	30
4.1.1.3 Logo Perusahaan	31
4.1.1.4 Budaya Perusahaan	31
4.1.1.5 Profil Singkat Wilayah Daerah Operasi (Daop) 8 Surabaya	32
4.1.2 Deskripsi Subjek Penelitian.....	32
4.1.2.1 Profil Singkat Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 8 Surabaya 33	
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	35
4.2.1 Peran Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 8 Surabaya.....	35
4.2.1.1 Peran Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 8 Surabaya dalam Kegiatan Siaran dan Konferensi Pers	35
4.2.1.2 Peran Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 8 Surabaya dalam Kegiatan Sosialisasi.....	39

4.2.1.3 Peran Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 8 Surabaya dalam Kegiatan Liputan Internal dan Eksternal	41
4.2.1.4 Peran Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 8 Surabaya dalam Kegiatan Penyebaran Informasi atau Pemberitaan melalui Media Massa	43
4.2.1.5 Peran Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 8 Surabaya dalam Kegiatan Interaktif Radio	55
4.2.2 Pemenuhan Informasi Pengguna Jasa	57
BAB V.....	67
PENUTUP	67
5.1. Kesimpulan	67
5.2 Rekomendasi	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	71
Lampiran 1. Daftar Pertanyaan	71
Lampiran 2. <i>Scripting</i> Wawancara.....	75
Lampiran 3. Dokumentasi	99
Lampiran 4. Surat Balasan Permohonan Observasi oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero).....	104
Lampiran 5. Surat Keterangan Hasil Uji Turnitin.....	106
Lampiran 6. <i>Scan</i> Kartu Bimbingan dan Persetujuan Sidang Skripsi	109
Lampiran 7. <i>Scan</i> Lembar Revisi Ujian Skripsi.....	111

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 2. 2 Karakteristik Model <i>Public Relations</i>	17
Tabel 2. 3 Tabel Kriteria Informan dan Nama Informan	25
Tabel 2. 4 Tabel Kriteria Informan Pendukung dan Nama Informan Pendukung	26

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 PT KAI (Persero) Menerima Penghargaan dalam Ajang IPRA 2023.	1
Gambar 1.2 PT KAI (Persero) Menerima Penghargaan dalam Ajang BCOMSS Kementerian BUMN dan PR INDONESIA Awards (PRIA) 2023.....	2
Gambar 1.3 Informasi Sebaran Humas PT KAI (Persero) Daop 8 Surabaya dalam Situs Pemberitaan Antara Jatim dan Kompas TV.....	4
Gambar 1.4 Informasi Sebaran Humas PT KAI (Persero) Daop 8 Surabaya dalam Situs Pemberitaan Detik Jatim.	5
Gambar 2. 1 Bagan Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar 4. 1 Logo PT Kereta Api Indonesia (Persero).	31
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Humas Daop 8 Surabaya.	34
Gambar 4. 3 <i>Screenshot</i> bentuk siaran pers yang dibagikan oleh Humas Daop 8 Surabaya kepada sejumlah Wartawan Kereta Api melalui <i>chat WhatsApp group</i>	36
Gambar 4. 4 Cuplikan siaran pers “Peninjauan Arus Balik Gubernur Jatim di Stasiun Pasarturi” yang dikemas oleh Humas Daop 8 Surabaya untuk sebarluaskan pada media.	37
Gambar 4. 5 Kegiatan sosialisasi perlintasan kereta api yang dilakukan oleh Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 8 Surabaya.	40
Gambar 4. 6 Liputan Eksternal Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 8 Surabaya dalam kegiatan peninjauan arus balik Gubernur Jawa Timur di Stasiun Surabaya Pasarturi.....	41
Gambar 4. 7 Liputan internal Humas dalam Rapat Peningkatan Mutu Kinerja Pegawai PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 8 Surabaya.	42
Gambar 4. 8 <i>Screenshot</i> pemberitaan media <i>online</i> (Antara Jatim dan Suarasurabaya.net) mengenai PT KAI (Persero) Daop 8 Surabaya, bersumber dari Humas.	46
Gambar 4. 9 Potret pemberitaan surat kabar Surya mengenai PT KAI (Persero) Daop 8 Surabaya yang bersumber dari Humas.....	52
Gambar 4. 10 Potret Manager Humas Daop 8 Surabaya dalam liputan media salah satu stasiun televisi.....	53
Gambar 4. 11 Potret Manager Humas Daop 8 Surabaya dalam pemberitaan media massa B TV.....	55
Gambar 4. 12 Peran Humas Daop 8 Surabaya dalam kegiatan interaktif bersama Radio Republik Indonesia (RRI).	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan	71
Lampiran 2. <i>Scripting</i> Wawancara.....	75
Lampiran 3. Dokumentasi.....	99
Lampiran 4. Surat Balasan Permohonan Observasi oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero).....	104
Lampiran 5. Surat Keterangan Hasil Uji Turnitin.....	106
Lampiran 6. <i>Scan</i> Kartu Bimbingan dan Persetujuan Sidang Skripsi.....	109
Lampiran 7. <i>Scan</i> Lembar Revisi Ujian Skripsi.....	111