



UNIVERSITAS NASIONAL

**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PT. KERETA COMMUTER
INDONESIA DALAM MEMANFAATKAN MEDIA SOSIAL
INSTAGRAM UNTUK MEMENUHI KEBUTUHAN INFORMASI
PUBLIK**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi
(S.I.Kom)**

Nurul Adhyati

NPM. 183112351650122

FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

2022



NATIONAL UNIVERSITY

**COMMUNICATION STRATEGY OF PUBLIC RELATION PT.
KERETA COMMUTER INDONESIA IN UTILIZING
INSTAGRAM SOCIAL MEDIA TO MEET PUBLIC
INFORMATION NEEDS**

THESIS

**Submitted in partial fulfillment of requirements for the Bachelor of
communications Science (S.I.Kom)**

Nurul Adhyati

NPM. 183112351650122

At

**DEPARTMENT SCIENCE OF COMMUNICATION FACULTY
OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE**

2022



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA


PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nurul Adhyati
NPM : 183112351650122
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Humas PT. Kereta Commuter Indonesia
Dalam Memanfaatkan Media Sosial Instagram Untuk
Memenuhi Kebutuhan Informasi Publik
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk disahkan
Jakarta, 12 September 2022

Dosen Pembimbing

Dekan


Dra. Masnah, M.Si



Dr. Erna Elmawati Chotim, M.Si

ABSTRAK

Nama : Nurul Adhyati

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul : Strategi Komunikasi Humas PT. Kereta Commuter Indonesia
Dalam Memanfaatkan Media Sosial Instagram Untuk Memenuhi Kebutuhan Informasi Publik

<p>Kata Kunci : Strategi Komunikasi, Humas, Media Sosial Instagram, Informasi Publik</p>	<p>Transportasi publik merupakan bagian yang penting dari masyarakat, yang dapat membantu dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari. PT. Kereta Commuter merupakan salah satu penyedia transportasi publik dengan pertambahan penumpang yang pesat setiap tahunnya. adanya penambahan penumpang yang pesat membuat kebutuhan informasi publik menjadi hal yang penting bagi humas. Pemanfaatan media sosial instagram menjadi salah satu upaya untuk memenuhi kebutuhan informasi publik. hal ini bertujuan untuk menemukan keabsahan pada data mengenai strategi komunikasi yang humas PT. Kereta Commuter Indonesia. Dengan menggunakan teori komunikasi strategis Dan O'Hair maka dapat diketahui strategi yang dilakukan oleh humas PT. Kereta Commuter Indonesia memiliki nilai dan etika yang diterapkan perusahaan sebagai syarat suksesnya kegiatan komunikasi. Penelitian ini menggunakan penelitian metode penelitian kualitatif, dimana untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan, dilakukan wawancara mendalam dengan pihak PT. Kereta Commuter Indonesia. Upaya humas PT. Kereta Commuter Indonesia dalam melakukan strategi komunikasi, salah satunya dengan memanfaatkan fitur pada instagram, menentukan tipe pesan, gaya penyampaian, dan sumber daya yang dibutuhkan untuk mendukung dapat memenuhi informasi publik. Dalam menjalankan sebuah strategi komunikasi tentu terdapat beberapa faktor yang mendukung atau pun menghambat komunikasi, namun faktor penghambat tersebut harus dapat menjadi acuan untuk ditingkatkan kembali. hal ini agar strategi komunikasi yang dilakukan dapat lebih optimal dalam memenuhi informasi publik.</p>
<p>Pembimbing</p>	<p>Dra. Masnah, M.Si</p>

ABSTRACT

Name : Nurul Adhyati

Study Program : Communication Science

Thesis Title : Communication Strategy of Public Relations PT. Kereta Commuter Indonesia in Utilizing Instagram Social Media to Meet Public Information Needs.

<p>Kata Kunci : Communication Strategy, Public Relation, Instagram, Public Information</p>	<p><i>Public transportation is an important part of society, which can help in carrying out daily activities. PT. Commuter train is one of the providers of public transportation with a rapid increase in passengers every year. the rapid addition of passengers makes the need for public information become important for public relations. The use of social media Instagram is one of the efforts to meet the needs of public information. This study uses qualitative research methods, where to collect the required data, in-depth interviews with PT. Indonesian Commuter Train. it aims to find the validity of the data regarding the public relations communication strategy of PT. Kereta Commuter Indonesia. By using Dan O'Hair's theory of strategic communication, it can be seen that the strategy implemented by the public relations of PT. Indonesian Commuter Train has values and ethics that are applied by the company as a condition for the success of communication activities. Public relations efforts of PT. Kereta Commuter Indonesia in carrying out a communication strategy, one of which is by utilizing features on Instagram, determining the type of message, delivery style, and the resources needed to support meeting public information. In carrying out a communication strategy, of course, there are several factors that support or hinder communication, although the strategy being implemented is effective, these inhibiting factors must be a reference for improvement. this is so that the communication strategy carried out can be more optimal in meeting public information.</i></p>
<p>Pembimbing</p>	<p>Dra. Masnah, M.Si</p>

Kata Pengantar

Puji dan syukur kita panjatkan kepada Allah SWT, zat yang hanya kepada-Nya memohon pertolongan. Alhamdulillah atas segala pertolongan, rahmat, dan kasih sayang-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Nasional. Keterarikan penulis dengan permasalahan dalam skripsi ini adalah strategi komunikasi humas PT. Kereta Commuter Indonesia dalam memanfaatkan media sosial instagram untuk memenuhi kebutuhan informasi publik. Skripsi ini telah melalui beberapa diskusi dan mendapat masukan serta koreksi dari para dosen maupun pihak-pihak yang terlibat dalam penelitian ini, dengan harapan penulisan skripsi ini dapat sesuai dengan tujuan dan sasaran yang penulis ingin capai.

Penulis menyadari banyak pihak yang memberikan dukungan dan bantuan selama menyelesaikan studi dan tugas akhir ini. Oleh karena itu, sudah sepantasnya penulis dengan penuh hormat mengucapkan terimakasih dan mendoakan semoga Allah memberikan balasan terbaik kepada:

- a) Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional Jakarta.
- b) Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Nasional Jakarta.

- c) Bapak Drs. Adi Prakosa, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional Jakarta.
- d) Bapak Nursatyo, S.Sos., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional
- e) Ibu Dra. Masnah, M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
- f) Ibu Dra. Zikri Neni Iska, M.Psi, selaku penguji 1 yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran dalam sidang skripsi penulis.
- g) Ibu Dr. Nurhasanah Haspiani, M.Si, selaku dosen pembimbing akademis yang telah menyediakan waktu untuk membimbing saya selama masa perkuliahan.
- h) Seluruh dosen dan staf program studi ilmu komunikasi fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Nasional Jakarta yang telah memberikan segenap ilmunya.
- i) PT. Kereta Commuter Indonesia yang telah memberikan segala informasi yang dibutuhkan oleh penulis dalam skripsi ini.
- j) Kedua Orang tua penulis (Bapak Misnadi dan Ibu Setiyati Tresnaningsih) yang telah memberikan bantuan dukungan material, motivasi, nasehat dan doa kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
- k) Sahabat penulis Arincia Ardana, Zefanya Mediy Naftali, Diandra Nur Kumbang dan Khansa Nabila Sausan yang selalu menghibur dan memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

l) Sahabat penulis Yang Zafrah Yuliani yang selalu memberikan penulis semangat dan motivasi dalam mengerjakan skripsi ini.

m) Kepada semua pihak yang membantu pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang turut dalam memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.

Akhir kata penulis menyadari bahwa tidak ada yang sempurna, penulis masih melakukan kesalahan dalam penyusunan skripsi. Oleh karena itu, penulis meminta maaf atas kesalahan yang dilakukan penulis.



Jakarta, 11 Agustus 2022

Nurul Adhyati

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
HALAMAN ORISINALITAS	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR LAMPIRAN	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.1.1 Hasil Penelitian 1	16

2.1.2 Hasil Penelitian 2.....	16
2.1.3 Hasil Penelitian 3.....	17
2.1.4 Hasil Penelitian 4.....	18
2.2 Kerangka Teori	18
2.2.1 Definisi Startegi Komunikasi	18
2.2.2 Definisi Public Relation	23
2.2.3 Definisi Media Sosial	27
2.2.4 Definisi Instagram	30
2.2.5 Definisi Informasi Publik	33
2.3 Kerangka Berpikir.....	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1 Pendekatan Penelitian	38
3.1.1 Karakteristik Penelitian	39
3.2 Penentuan Informan.....	40
3.3 Teknik Pengumpulan Data	41
3.3.1 Wawancara	41
3.3.2 Data Kepustakaan	42
3.3.3 Observasi	43
3.3.4 Dokumentasi	43
3.4 Tringulasi Data	43
3.5 Analisis Data	44

3.5.1 Lokasi dan Jadwal Penelitian	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Hasil Penelitian	47
4.1.1 Profil PT. Kereta Commuter Indonesia	47
4.1.2 Sejarah Perusahaan	48
4.1.3 Pelaksanaan Strategi Komunikasi Public Relation PT. Kereta Commuter Indonesia Dalam Memanfaat Media Sosial Instagram Untuk Memenuhi Kebutuhan Informasi Publik	56
4.1.4 Pengetahuan Situasional Organisasi (Nilai dan Etika Organisasi yang Ditanamkan Sebagai Syarat Suksesnya Organisasi)	59
4.1.5 Penentuan Tujuan (Mengidentifikasi Masalah, Menentukan Strategi, Menentukan Sumber Daya)	61
4.1.6 Kompetensi Komunikasi (Kemampuan Dalam Menyampaikan Pesan Secara Kompeten Dengan Memilih Tipe, Media, dan Gaya Penyampaian)	65
4.1.7 Faktor Pendukung dan Penghambat Strategi Komunikasi Public Relation PT, Kereta Commuter Melalui Media Sosial Instagram Dalam Memenuhi Informasi Publik	77
4.2 Pembahasan	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	85
5.1 Kesimpulan	85
5.2 Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : Pedoman Wawancara Dengan Key Informant

Lampiran II : Pedoman Wawancara Dengan Informant I

Lampiran III : Pedoman Wawancara Dengan Informant II-III

Lampiran I : Transkrip Wawancara Dengan Key Informant

Lampiran II : Transkrip Wawancara Dengan Informant I

Lampiran III : Transkrip Wawancara Dengan Informant II

Lampiran IV : Transkrip Wawancara Dengan Informant III

Lampiran V : Daftar Riwayat Hidup

Lampiran VI : Dokumentasi



DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu	14
3.2 Penentuan Informan	38
3.5 Jadwal Penelitian.....	45



DAFTAR GAMBAR

1.1 Unit KRL yang Aktif Beroperasi	2
1.1 Volume Pengguna KRL	3
4.1.1 PT. Kereta Commuter Indonesia	46
4.1.2 Logo PT. Kereta Commuter Indonesia	48
4.1.4 Program Konten Informasi Instagram @commuterline	62
4.1.5 Feed Instagram dan Caption Konten @commuterline	67
4.1.5 Comment Instagram @commuterline	69
4.1.5 Reels Instagram @commuterline	70
4.1.5 Poster instagram Live PT. Kereta Commuter Indonesia	72



DAFTAR BAGAN

2.3 Kerangka Berpikir	35
4.1.2 Struktur PT. Kereta Commuter Indonesia	53



HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini :

Nama : Nurul Adhyati

Npm : 183112351650122

Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Public Relation PT. Kereta Commuter Indonesia
Dalam Memanfaatkan Media Sosial Instagram Untuk Memenuhi Kebutuhan Informasi
Publik

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya dan ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional, Demikian Pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 14 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,


10000
METRAI
TEMPEL
775BEAKX071947537
Nurul Adhyati