



UNIVERSITAS NASIONAL

**STRATEGI PT KAI DALAM SOSIALISASI TEKNOLOGI
FACE RECOGNITION DI STASIUN BEKASI DALAM
MEMBANGUN KEPERCAYAAN PUBLIK**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana**

YVONNE JULIA ISKANDAR

193516516522

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

APRIL, 2025



UNIVERSITAS NASIONAL

**PT KAI'S STRATEGY FOR SOCIALIZING FACE
RECOGNITION TECHNOLOGY AT BEKASI STATION TO
BUILD PUBLIC TRUST**

SKRIPSI

**Submitted as partial fulfilment of the requirements for
the Bachelor Degree**

YVONNE JULIA ISKANDAR

193516516522

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

APRIL, 2025



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Yvonne Julia Iskandar
NPM : 193516516522
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Public Relation
Judul Skripsi : Sosialisasi PT KAI dalam mengkomunikasikan *face recognition* di Stasiun Bekasi untuk membangun *public trust*
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 diujikan

Jakarta, 20 Agustus 2025

Dosen Pembimbing

Purnama Ayu Rizky, S.I.P., M.I.P

Ketua-Prodi



Djudjur Luciana Radjagukguk, S.Sos., M.Si

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yvonne Julia Iskandar

Nomor Pokok Mahasiswa : 193516516522

Judul : Sosialisasi PT KAI Dalam Mengkomunikasikan *Face*

Recognition di Stasiun Bekasi Untuk Membangun Public Trust

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 atau 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 ,5 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan



Yvonne Julia Iskandar



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Yvonne Julia Iskandar

NPM : 193516516522

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Public Relation

Judul Skripsi : STRATEGI PT KAI DALAM SOSIALISASI
TEKNOLOGI FACE RECOGNITION DI
STASIUN BEKASI DALAM MEMBANGUN
KEPERCAYAAN PUBLIK

Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Nasional

Disahkan

Jakarta, 30 Agustus 2025

Dosen Pembimbing

Purnama Ayu Rizky, S.I.P., M.I.P



Dr. Aes Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

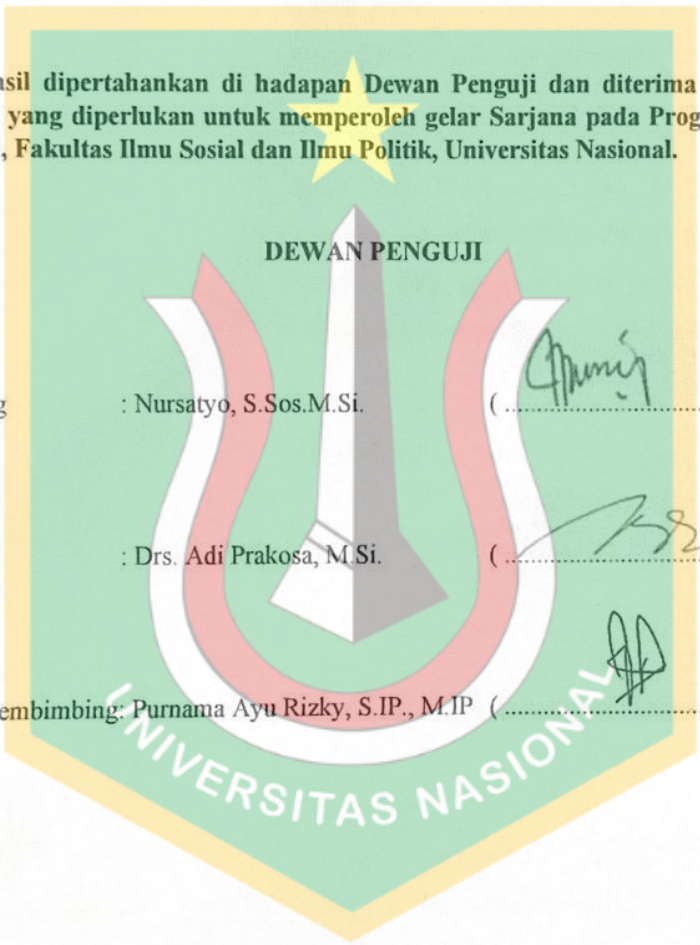
Nama : Yvonne Julia Iskandar

NPM : 193516516522

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : STRATEGI PT KAI DALAM SOSIALISASI TEKNOLOGI FACE
RECOGNITION DI STASIUN BEKASI DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN PUBLIK

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.



DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Nursatyo, S.Sos.M.Si. (.....)

Penguji 1 : Drs. Adi Prakosa, M.Si. (.....)

Penguji 2 / Pembimbing: Purnama Ayu Rizky, S.IP., M.IP (.....)

Jakarta,

21 Agustus 2025

ABSTRAK

Yvonne Julia Iskandar (193516516522)

Program Studi Ilmu Komunikasi

Judul: Strategi PT KAI Dalam Sosialisasi Teknologi *Face Recognition* di Stasiun Bekasi dalam Membangun Kepercayaan Publik

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam menyosialisasikan teknologi *Face Recognition boarding* di Stasiun Bekasi, serta mengevaluasi bagaimana strategi tersebut berperan dalam membentuk kepercayaan publik terhadap layanan digital berbasis biometrik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan paradigma konstruktivisme, serta teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi PT KAI dilakukan melalui pendekatan multi-kanal, baik digital seperti media sosial dan aplikasi *KAI Access*, maupun non-digital seperti spanduk, *banner*, serta interaksi langsung petugas di lapangan. Respons publik terbagi menjadi dua kategori yaitu penerima teknologi yang merasa sistem ini efisien dan praktis, serta penolak yang masih memiliki kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi. Faktor kepercayaan publik (*public trust*) dipengaruhi oleh transparansi informasi, perlindungan data, serta efektivitas komunikasi dua arah yang dibangun oleh PT KAI. Penelitian ini menegaskan pentingnya peran komunikasi strategis dan inklusif dalam mendukung keberhasilan adopsi inovasi teknologi di sektor transportasi publik.

Kata kunci:

komunikasi organisasi, *Face Recognition*, sosialisasi, kepercayaan publik, transformasi digital.

ABSTRACT

Yvonne Julia Iskandar (193516516522)

Communication Science Study Program

Title: PT KAI's Strategy for Socializing Face Recognition Technology at Bekasi Station to Build Public Trust

This study aims to analyze the communication strategies employed by PT Kereta Api Indonesia (Persero) in socializing the Face Recognition boarding technology at Bekasi Station and to evaluate how these strategies contribute to building public trust in biometric-based digital services. Using a descriptive qualitative approach within a constructivist paradigm, data were collected through in-depth interviews, field observation, and document analysis. The findings reveal that PT KAI adopted a multi-channel communication strategy involving digital media (such as social media and KAI Access application) and non-digital methods (banners, signage, and direct interactions with staff at the station). Public responses are divided into two groups, those who accept the technology due to its efficiency and convenience, and those who reject it due to concerns over personal data privacy and system security. Public trust is shaped by transparency, data protection assurances, and the effectiveness of the organization's two-way communication efforts. This research highlights the crucial role of strategic and inclusive communication in the successful adoption of technological innovations in the public transportation sector.

Keywords:

organizational communication, Face Recognition, socialization, public trust, digital transformation.



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, penulis menyadari bahwa tanpa pertolongan-Nya, penyusunan skripsi yang berjudul **“STRATEGI PT KAI DALAM SOSIALISASI TEKNOLOGI FACE RECOGNITION DI STASIUN BEKASI DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN PUBLIK”** ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis telah menerima banyak dukungan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional;
2. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional;
3. Ibu Djudjur Luciana Radjaguguk, S.Sos., M.Si., dan Bapak Nursatyo, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi dan Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional;
4. Ibu Purnama Ayu Rizky, S.I.P., M.I.P., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan semangat kepada penulis dalam menyusun skripsi ini dengan baik dan tepat waktu;
5. Bapak Humaini, S.Sos.I., M.A., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan akademik selama masa perkuliahan penulis;
6. Seluruh Dosen Ilmu Komunikasi dan Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional yang telah membantu penulis selama menjalani perkuliahan;
7. Dengan penuh cinta dan kerinduan, saya persembahkan karya ini untuk kedua almarhum orang tua saya tercinta, yang telah lebih dulu berpulang ke hadirat Tuhan. Terima kasih atas kasih sayang yang tak ternilai, doa-doa yang selalu

mengiringi dari kejauhan, dan nilai-nilai hidup yang kalian wariskan. Meskipun tidak lagi di dunia ini, kehadiran kalian selalu saya rasakan dalam setiap langkah.

8. Saya juga ingin mengucapkan terima kasih yang setulusnya kepada kakak tercinta saya, Adelia Widyanigrum, S.T., atas segala dukungan, semangat, dan teladan yang telah diberikan. Terima kasih telah menjadi sosok yang kuat dan selalu ada untuk saya.
9. Untuk teman-teman saya, terima kasih telah menjadi pendengar yang baik di tengah keluh kesah dan kelelahan saya. Kebersamaan kalian adalah bagian penting dalam perjalanan ini.
10. Dan kepada diri saya sendiri, terima kasih telah bertahan, berjuang, dan tidak menyerah di tengah segala keterbatasan dan rasa lelah. Terima kasih telah percaya bahwa langkah ini pantas diperjuangkan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis terbuka terhadap segala bentuk kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan karya ini di masa mendatang. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, baik sebagai referensi akademik maupun inspirasi praktis dalam bidang komunikasi.

Jakarta, 1 Agustus 2025

Yvonne Julia Iskandar

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
 BAB 1 PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	16
1.3 Tujuan Penelitian.....	16
1.4 Manfaat Penelitian.....	17
1.4.1 Manfaat Secara Teoritis	17
1.4.2 Manfaat Secara Praktis	18
1.5 Batasan Penelitian	19
1.6 Sistematika Penulisan.....	20
 BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	 21
2.1 Penelitian Terdahulu.....	21
2.2 <i>Research Gap</i>	24
2.3 Kebaruan Penelitian (<i>Novelty</i>).....	25
2.4 Konsep.....	27
2.4.1 <i>Digital Trust</i> dalam Teknologi Transportasi.....	27
2.4.2 Sosialisasi.....	28
2.4.3 Membangun Kepercayaan Publik (<i>Public Trust</i>)	30

2.5 Teori	32
2.5.1 Teori Difusi Inovasi	32
2.5.2 Teori Komunikasi Organisasi	35
2.5.3 Teori Komunikasi Strategis	38
2.5.4 Teori <i>Two-Way Symmetric</i>	40
2.6 Kerangka Pemikiran	42

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....45

3.1 Paradigma Penelitian	45
3.2 Jenis Penelitian	46
3.3 Subjek Penelitian	49
3.4 Objek Penelitian	50
3.5 Penentuan Informan	51
3.6 Sumber Data dan Teknik Penentuan Informan	56
3.7 Teknik Pengumpulan Data	57
3.7.1 Wawancara Mendalam.....	57
3.7.2 Observasi Partisipatif	59
3.7.3 Dokumentasi	60
3.8 Teknik Analisis Data.....	61
3.9 Teknik Keabsahan Data.....	63
3.10 Jadwal Penelitian.....	65

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN66

4.1 Profil Implementasi <i>Face Recognition</i> di Stasiun Bekasi	66
4.2 Perencanaan Strategi Komunikasi (<i>PR Plan</i>).....	68
4.3 Implementasi Strategi Komunikasi	69
4.4 Pembahasan Berdasarkan Tema.....	72
4.4.1 Strategi Komunikasi	72
4.4.2 Resepsi Publik	81
4.4.3 <i>Public Trust</i> (Kepercayaan Publik)	85
4.4.4 Digitalisasi Transportasi	88
4.5 Hambatan dan Hasil	91

4.6 Pembahasan.....	92
---------------------	----

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN94

5.1 Kesimpulan.....	94
---------------------	----

5.2 Saran.....	95
----------------	----

5.2.1 Untuk PT Kereta Api Indonesia (Persero).....	95
--	----

5.2.2 Untuk Petugas Operasional di Stasiun.....	96
---	----

5.2.3 Untuk Pengguna dan Masyarakat Umum	96
--	----

5.2.4 Untuk Peneliti Selanjutnya	96
--	----

DAFTAR PUSTAKA	98
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN	102
-----------------------	------------



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	65
Tabel 4.1 Jumlah Konten <i>Face Recognition</i> per <i>Platform</i> (Okt 2024 - Jul 2025)	76
Tabel 4.2 <i>Engagement</i> Konten Digital.....	80
Tabel 4.3 Analisis <i>Tone</i> /Sentimen Komentar Publik	80



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Jumlah Penumpang KAJJ Tahun 2023 - April 2025	4
Gambar 1.2 Data Jumlah Pengguna Face Recognition 3 Stasiun Tahun 2024 - Juli 2025	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	42
Gambar 4.1 Informasi <i>Face Recognition</i> melalui Instagram @kai121_	71
Gambar 4.2 Informasi <i>Face Recognition</i> melalui X @keretaapikita	71
Gambar 4.3 <i>Banner/Spanduk Sosialisasi Face Recognition</i> di Stasiun Bekasi	72



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat penugasan pembimbing skripsi	103
Lampiran 2 List pertanyaan wawancara.....	104
Lampiran 3 Transkrip hasil wawancara dengan Humas PT KAI.....	109
Lampiran 4 Transkrip hasil wawancara dengan Kepala Stasiun Bekasi	115
Lampiran 5 Transkrip hasil wawancara dengan Petugas <i>Face Recognition</i> 1	120
Lampiran 6 Transkrip hasil wawancara dengan Petugas <i>Face Recognition</i> 2	123
Lampiran 7 Transkrip hasil wawancara dengan Satpam Stasiun Bekasi	126
Lampiran 8 Transkrip hasil wawancara Pengguna <i>Face Recognition</i> 1	129
Lampiran 9 Transkrip hasil wawancara Pengguna <i>Face Recognition</i> 2	131
Lampiran 10 Transkrip hasil wawancara Non-pengguna <i>Face Recognition</i> 1	133
Lampiran 11 Transkrip hasil wawancara dengan Non-pengguna <i>Face Recognition</i> 2.....	135
Lampiran 12 Tabel <i>coding</i> tematik – Strategi Komunikasi.....	137
Lampiran 13 Tabel <i>coding</i> tematik - Resepsi Publik	140
Lampiran 14 Tabel <i>coding</i> tematik - Public Trust.....	142
Lampiran 15 Tabel <i>coding</i> tematik - Digitalisasi Transportasi	145
Lampiran 16 Dokumentasi wawancara dengan Humas PT KAI.....	146
Lampiran 17 Dokumentasi wawancara lanjutan dengan Humas PT KAI	146
Lampiran 18 Dokumentasi wawancara dengan Kepala Stasiun Bekasi.....	147
Lampiran 19 Dokumentasi wawancara dengan Petugas <i>Face Recognition</i>	147
Lampiran 20 Dokumentasi wawancara dengan Petugas Keamanan/Satpam	148
Lampiran 21 Dokumentasi pertemuan wawancara dengan Kepala Stasiun Bekasi dan Petugas <i>Face Recognition</i>	148
Lampiran 22 Dokumentasi wawancara dengan Non-pengguna <i>Face Recognition</i> 1.....	149
Lampiran 23 Dokumentasi wawancara dengan Non-pengguna <i>Face Recognition</i> 2.....	150
Lampiran 24 Dokumentasi wawancara dengan Pengguna <i>Face Recognition</i> 1	151
Lampiran 25 Dokumentasi wawancara dengan Pengguna <i>Face Recognition</i> 2	152

Lampiran 26 Daftar riwayat hidup	153
Lampiran 27 Hasil turnitin	154
Lampiran 28 Bukti persetujuan SKPI.....	155
Lampiran 29 Laporan bimbingan	156
Lampiran 30 Surat pengantar pelaksanaan penelitian dari KAI.....	157
Lampiran 31 Surat permohonan penelitian	160

