



**PERAN *PUBLIC RELATIONS* MELALUI HUMASDA DAN  
*CUSTOMER CARE* PADA PERSEROAN TERBATAS (PT)  
KERETA API INDONESIA DAERAH  
OPERASI IX JEMBER**

***THE ROLE OF PUBLIC RELATIONS BY HUMANS RELATIONS  
AND CUSTOMER CARE IN COMPLAIN HANDLING PASSENGE  
AT PT. KERETA API INDONESIA DAERAH OPERASI IX  
JEMBER***

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administasi Niaga (S1)  
dan mencapai gelar Sarjana Sosial

Oleh  
**Fanny Trilaksono Putra**  
**NIM 040910202017**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NIAGA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2011**

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

- a. Kedua orang tua tercinta Bapak Sabari dan ibu Yustini yang telah tulus memberikan segenap kasih sayang, kesabaran dan pengorbanan yang sebenar-benarnya baik moril maupun materiil.
- b. Nenek Sutrasmi yang telah mendoakan dan memberikan nasehat dan menjadi spirit dalam memaknai hidup.
- c. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang saya banggakan.

## MOTTO

Sebuah hubungan yang baik akan dapat diraih melalui beberapa prinsip dasar yang terdiri dari; tidak memihak, memberikan bantuan, tidak mencari-cari kesalahan, tidak menanyakan pertanyaan yang menjebak, tidak membanjiri media dengan publisitas dan terus-menerus melakukan pembaruan  
( Rosady,2005: 164) *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*

## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Fanny Trilaksono Putra

NIM : 040910202017

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul **"Peran *Public Relations* Melalui *Humasda* dan *Customer Care* Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IX Jember"** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 02 Juni 2011

Yang menyatakan,

**Fanny Trilaksono Putra**  
**NIM 040910202017**

**SKRIPSI**

**PERAN *PUBLIC RELATIONS* MELALUI HUMASDA DAN  
*CUSTOMER CARE* PADA PERSEROAN TERBATAS (PT)  
KERETA API INDONESIA DAERAH  
OPERASI IX JEMBER**

***THE ROLE OF PUBLIC RELATIONS BY HUMANS RELATIONS  
AND CUSTOMER CARE IN COMPLAIN HANDLING PASSENGER  
AT PT. KERETA API INDONESIA DAERAH OPERASI IX  
JEMBER***

Oleh

Fanny Trilaksono Putra  
NIM 040910202017

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : **Drs. H. Hartono Djulianto, M. Si**

Dosen Pembimbing Anggota : **Dra. Hj. Sulistyaningsih**

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul ”*Peran Public Relations melalui Humasda dan Customer Care pada Perseroan Terbatas (PT) Kereta Api Indonesia Daerah Operasi IX Jember*”, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

Hari : Senin

Tanggal : 23 Mei 2011

Pukul : 13.00 WIB

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

### Tim Penguji

Ketua,

Sekretaris,

Drs. Totok Supriyanto, M.Si  
NIP 19501004 197702 1 001

Drs. H. Hartono Djulianto, M.Si  
NIP 19460728 197703 1 001

Anggota I

Dra. Hj. Sulistyaningsih  
NIP. 19460101 197903 2 001

(.....)

Anggota II

Dra. Sri Wahyuni, M.Si  
NIP. 19560409 198702 2 001

(.....)

Anggota III

Dra. Hj. Dwi Windradini, BP, M.Si  
NIP. 19640814 198902 2 003

(.....)

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember

Prof. Dr. Hari Yuswadi, MA  
NIP 19520727 198103 1 003

## RINGKASAN

**Peran *Public Relations* Melalui Humasda dan *Customer Care* Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasional IX Jember;** Fanny Trilaksono Putra, 040910202017; 2011; 85 Halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Niaga; Jurusan Ilmu Administrasi (Non Reguler); Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik; Universitas Jember..

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasional IX Jember melibatkan Humasda dan *Customer Care* dalam menjalankan komunikasi dengan publik sasaran dan menjalankan peran *Public Relations* untuk membina hubungan dengan publik sasaran perusahaan dalam menciptakan citra yang positif dan mendukung tujuan perusahaan.

Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan peran *Public Relations* melalui Humasda dan *Customer Care* dalam peran *Public Relations* pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IX Jember. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan paradigma kualitatif. Tahap analisis data menggunakan analisis Domain dan Taksonomis dengan pemilihan informan menggunakan metode *snowball sampling*. Penarikan kesimpulan pada penelitian dilakukan secara induktif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Public Relations* sebagai metode komunikasi (*methode of communication*) pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasional IX Jember. Humasda berperan membangun citra perusahaan, *Customer Care* menjalankan peran *Public Relations* dalam memberikan layanan komunikasi terhadap penumpang pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasional IX Jember.

Peran Humasda meliputi hubungan dengan publik internal dan komunikasi dengan publik eksternal melalui kegiatan publisitas dan membangun citra positif. Peran *Public Relations* yang dijalankan oleh Humasda adalah *Building corporate and image* adalah sebagai *relationship*, komunikator, dan *back up management*. Peran

Humasda dalam menangani keluhan penumpang adalah dengan menyediakan *Customer Care*.

(Dilaksanakan sesuai surat izin penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember No. 3455/H.25.1.2/PL.5/2010)



## PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Peran Public Relations Melalui Customer Service Dalam Penanganan Keluhan Penumpang Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IX Jember*”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Niaga Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

- 1) Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
- 2) Dr. Sasongko, M. Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
- 3) Drs. Poerwanto, MA selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Niaga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
- 4) Bapak Drs. H. Hartono Djulianto, M. Si selaku Dosen Pembimbing I, dan Ibu Dra. Hj. Sulistyaningsih selaku Dosen Pembimbing II yang dengan penuh kesabaran dan perhatiannya meluangkan waktu, tenaga pikiran dan perhatian dalam memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesainya skripsi ini;
- 5) Drs. Soehartono, M.P selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan mengarahkan selama menjadi mahasiswa;
- 6) Bapak-bapak dan ibu-ibu Dosen, staf dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
- 7) Seluruh staf dan karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IX Jember yang telah memberikan bantuan dalam melengkapi data skripsi ini;
- 8) Sdri. Herlina Ika Ratna Dewi yang telah mendukung dan memberi motivasi dalam penyusunan skripsi ini.

- 9) Sahabatku “Arief-Tedy” yang telah membantu dan memberi motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
- 10) Sahabatku Diah Perwira Murti yang jauh di Bali yang telah membantu dan memberi motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
- 11) Teman lamaku di SMP “Emil dan Tata” yang telah membantu penelitian dalam penyusunan skripsi ini.
- 12) Teman seangkatan ”ADNI 2004” untuk kebersamaan yang kita lalui dengan penuh keceriaan

Peneliti juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Selain itu, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat. Semoga skripsi ini memberikan manfaat yang berarti bagi semua pihak. Amin.

**Jember, 02 Juni 2011**

**Peneliti**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>PRAKATA.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah.....</b>	<b>6</b>
<b>1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....</b>	<b>7</b>
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	7
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
<b>2.1 Landasan Teori .....</b>	<b>9</b>

2.1.1 <i>Public Relations</i> .....	9
2.1.2 Citra .....	20
2.1.3 Keluhan Penumpang .....	21
2.1.4 Customer Care.....	25
2.1.5 Kereta Api .....	26
<b>2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>29</b>
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
<b>3.1 Tipe Dan Paradigma Penelitian .....</b>	<b>32</b>
<b>3.2 Tahap Persiapan Penelitian .....</b>	<b>33</b>
3.2.1 Observasi pendahuluan.....	33
3.2.2 Studi kepustakaan.....	33
3.2.3 Penentuan lokasi penelitia.....	33
3.2.4 Penentuan Informan.....	34
<b>3.3 Tahap Pengumpulan Data .....</b>	<b>36</b>
<b>3.4 Tahap Pemeriksaan Keabsahan Data.....</b>	<b>37</b>
<b>3.5 Tahap Analisis Data.....</b>	<b>38</b>
<b>3.6 Tahap Penarikan Kesimpulan .....</b>	<b>41</b>
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
<b>4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....</b>	<b>42</b>
4.1.1 Sejarah Kereta Api Indonesia .....	42
4.1.2 Visi, Misi Perusahaan.....	45
4.1.3 Aktivitas PT. Kereta Api Indonesia.....	46
4.1.4 Struktur Organisasi.....	48
4.1.5 Job Description.....	50
4.1.6 Keadaan Ketenagakerjaan.....	55
4.1.7 Ketentuan Jam Kerja.....	56
4.1.8 Ketentuan Cuti Kerja.....	57

4.1.9 Ketentuan Lembur Kerja.....	58
<b>4.2 Diskripsi Hasil Penelitian .....</b>	<b>59</b>
4.2.1 Aktivitas PR Pada PT.KAI Daop IX Jember .....	59
4.2.2 Khalayak PR PT. KAI Daop IX Jember .....	61
4.2.3 Peran PR PT KAI Daop IX Jember .....	64
4.2.4 Program-program Humasda dalam membangun citra PT. KAI Daop IX Jember .....	71
4.2.4 Peran <i>Customer Caree</i> Dalam Penanganan Keluhan penumpang Pada PT. KAI Daop IX Jember.....	72
4.2.5 Tolak Ukur Penanganan Keluhan Penumpang.....	74
<b>4.3 Interpretasi .....</b>	<b>76</b>
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>82</b>
5.1 Kesimpulan.....	82
5.2 Saran .....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>84</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1.1 Jumlah dan Jenis Keluhan Penumpang PT KAI Daop IX Jember.....	6
1.2 Jumlah volume penumpang angkutan kereta api di Jember .....	5
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	31
3.1 Model Analisis Domain .....	40
3.2 Model Analisis Taksonomi .....	41
4.1 Tabel ringkasan sejarah perkertaapian .....	44
4.2 Tabel data stasiun daerah operasional IX .....	46
4.4 Jumlah Karyawan PT. KAI Daop IX Jember .....	56
4.5 Matrik Interpretasi.....	73

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
4.3 Struktur Organisasi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasional IX Jember .....	49

## DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 PEDOMAN WAWANCARA PIHAK PERUSAHAAN
- LAMPIRAN 2 PEDOMAN WAWANCARA PIHAK PENUMPANG
- LAMPIRAN 3 HASIL WAWANCARA PIHAK HUMASDA
- LAMPIRAN 4 HASIL WAWANCARA PIHAK *CUSTOMER SERVICE*
- LAMPIRAN 5 HASIL WAWANCARA PIHAK PENUMPANG
- LAMPIRAN 6 HASIL WAWANCARA PIHAK PENUMPANG
- LAMPIRAN 7 SURAT IJIN DARI LEMBAGA PENELITIAN UNIVERSITAS  
JEMBER
- LAMPIRAN 8 SURAT IJIN DARI PERUSAHAAN
- LAMPIRAN 9 BROSUR PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAERAH  
OPERASI IX JEMBER
- LAMPIRAN 10 BROSUR PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAERAH  
OPERASI IX JEMBER
- LAMPIRAN 11 BROSUR PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAERAH  
OPERASI IX JEMBER
- LAMPIRAN 12 LOGO PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)
- LAMPIRAN 13 FOTO PENELITI