ABSTRACT

PROCESS PUBLIC RELATIONS PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAERAH OPERASI 2 BANDUNG *IN SOCIALIZING ONLINE TIKET TROUGHT APPLICATIONS AVAILABLE IN* BLACKBERRY *FOR CUSTOMERS*

by:
Nuri Rizki Lestari
NIM. 41810021

Bandung, *August* 2014

This thesis under the guidance,
Drs. Manap Solihat, M.Si

This study aims to determine the "Process of Public Relations of PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 2 Bandung *In Socializing Online Ticket Through Applications Available In* Blackberry (BB) *For Customers. To answer the above problems researchers analyzed public relations process consisting of problem definition, and Program Planning, Action and Communication, Evaluation Program.*

This type of research is a qualitative research method used is descriptive. Data collection techniques used were interview, observation, documentation, Library Studies and Internet Searching. Informants in this study consisted of 5 informant research, namely: 3 key informants and 2 informant supporters using the snowball sampling technique.

The results of the research, dissemination activities through the online ticket application available on Blackberry (BB) *to its customers conducted by* HumasDa 2 PT . Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung *aims to divert the public in the way of ticket purchase to the online manual and this has been seen running from the problem definition, planning and programs, actions and communications, program evaluation makes the increase in customers who print the ticket at the ticket print independently.*

The conclusion of this study showed that the process of Public Relations of PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 2 Bandung *in the socialization of online ticket applications is very important influence, because the success of this program is of the plan is created and run by* HumasDa 2 PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung.

Suggestions presented in this study is expected HumasDa 2 PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung *not only provides these applications on the Blackberry Smartphone, it is expected there is also an easier ticket printing so no need to print the ticket at the station which has been ordered through the online ticket application available on* Blackberry.

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada aktivitas dan kegiatan dalam perusahaan dibutuhkannya seorang *Public Relations*, karena selain tetap menjaga citra/nama baik perusahaan tadi, *public relation* juga mampu memunculkan strategi-strategi yang terbaik untuk kelangsungan perusahaannya. *Public relations* mempunyai peran yang sangat penting diperusahaan. Pada sebuah perusahaan diperlukan sosialisasi untuk tersampaikannya informasi terbaru dari sebuah perusahaan tersebut dan terselenggaranya program dari perusahaan karena dibantu juga dari minat masyarakatnya. *Public relations* dari sebuah perusahaan sendiri harus memberikan pelayanan terbaik untuk kebutuhan masyarakat. Seperti salah satu contohnya jasa transportasi, Setiap orang pasti membutuhkan transportasi untuk melakukan aktivitas kesehariannya Misalnya transportasi darat yaitu Kereta Api. Salah satu kemudahan yang dihadirkan lagi oleh PT. KAI adalah mengeluarkan program terbarunya yaitu pembelian tiket secara *online* melalui aplikasi yang tersedia di *Smartphone* BlackBerry.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka peneliti menyusun identifikasi masalah sebagai berikut :

- **Rumusan Masalah Makro**

  Bagaimana **Proses Humas** PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 2 Bandung dalam mensosialisasikan tiket *online* melalui aplikasi yang tersedia di Blackberry (BB) bagi pelanggannya?

- **Rumusan Masalah Mikro**

  Bagaimana **Definisi Permasalahan, Perencanaan dan Program, Aksi dan Komunikasi, Evaluasi Program** HumasDa 2 PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung dalam mensosialisasikan tiket *online* melalui aplikasi yang tersedia di Blackberry (BB) bagi pelanggannya?

1.2 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud Penelitian

- Maksud dari penelitian ini adalah untuk menganalisa dan mendeskripsikan tentang **"Proses Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 2 Bandung dalam mensosialisasikan tiket *online* melalui aplikasi yang tersedia di Blackberry (BB) bagi pelanggannya".**
- **Tujuan Penelitian**

  Berdasarkan indentifikasi masalah maka peneliti merumuskan tujuan penelitian sebagai berikut :

  1. Untuk mengetahui **definisi permasalahan, perencanaan dan program, aksi dan komunikasi, evaluasi program, proses humas** PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 2 Bandung dalam mensosialisasikan tiket *online* melalui aplikasi yang tersedia di Blackberry (BB) bagi pelanggannya.

1.3 Kegunaan Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini untuk berbagai pihak dapat disimpulkan sebagai berikut :

- **Kegunaan Teoritis**
- **Kegunaan Praktis**
  - **A. Bagi Peneliti**
  - **B. Bagi Universitas**
  - **C. Bagi Perusahan**

II. Objek Penelitian

Objek penelitian yang peneliti ambil yaitu HumasDa 2 PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung.

- **Hubungan Masyarakat Daerah (HUMASDA)**
  Hubungan masyarakat daerah bertugas melaksanakan hubungan masyarakat, penyuluhan di lingkungan perusahaan (Internal) dan dengan media massa diluar perusahaan (eksternal).
- **Daerah Operasi 2 Bandung**

  Daerah Operasi II Bandung atau disingkat dengan Daop 2 Bandung atau Daop II BD adalah salah satu daerah operasi perkeretaapian Indonesia, di bawah lingkungan PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang berada di bawah Direksi PT Kereta Api Indonesia dipimpin oleh seorang Kepala Daerah Operasi (Kadaop) yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direksi PT Kereta Api Indonesia.

2.1 Tinjauan Tentang Sosialisasi Tiket *Online* Melalui Aplikasi Yang Tersedia di Blackberry

Untuk memperkenalkan kepada masyarakat, pihak dari PT. Kereta api harus mensosialisasikannya dengan beberapa cara yaitu bisa dengan proses kegiatan yang dilakukan dan bisa berupa iklan-iklan dalam bentuk yang dapat direncanakan dan dibuat semenarik mungkin oleh pihak PT. KAI.

2.2 Metode Penelitian

- **Desain Penelitian**

  Metode penelitian yang peneliti gunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

2.4 Teknik Penentuan Informan

Dalam penelitian kualitatif sampling ditujukan untuk menjaring sebanyak mungkin informasi dari berbagai sumber untuk merinci kekhususan yang ada ke dalam ramuan konteks yang unik.

- **3.3.3.1 Informan Penelitian**

Dalam penelitian ini menggunakan teknik *snowball sampling* atau secara berantai dengan meminta informasi pada orang yang telah diwawancarai atau dihubungi sebelumnya, demikian seterusnya (Poerwandari, 1998).

- **3.3.3.2 Informan Pendukung**

Untuk memperjelas dan memperkuat data yang lebih baik dan dalam informasi yang diperoleh, terdapatnya informan pendukung yang dijadikan sebagai penjelas

- **3.3.4 Teknik Analisa Data**

1. Pengumpulan data
2. Data Reduksi
3. Data Display
4. *Conclusion Verification*

- **3.3.5 Uji Keabsahan Data**

1. Triangulasi Sumber
2. Triangulasi Teknik
3. Triangulasi Waktu

- **Lokasi & Waktu Penelitian**

  3.3.6.1 Lokasi

  Lokasi penelitian ini dilakukan di Kota Bandung. Penelitian yang dilakukan terfokus pada suatu tempat, yaitu PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Jl. Stasiun Selatan No.25 Bandung, dan disarakan kesepakatan antara peneliti dan informan.

- **3.3.6.2 Waktu**

  Penelitian yang dilaksanakan peneliti dimulai dari bulan Februari sampai dengan bulan Juli 2014.

III DESKRIPSI

Pada bab ini peneliti akan menguraikan data dan hasil penelitian yaitu mengenai permasalahan yang telah dirumuskan pada Bab 1 mengenai, Proses Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 2 Bandung Dalam Mensosialisasikan Tiket *Online* Melalui Aplikasi Yang Tersedia Di Blackberry (BB) Bagi Pelanggannya. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif.

3.1 Deskripsi Identitas Informan

- **Zunerfin (Manager HumasDa 2 Bandung)**

  Pria berumur 52 tahun ini hobinya membaca, beragama Islam dan bertempat tinggal di Perum Pradha Ciganitri Blok A No.40 Bandung. Pendidikan terakhir beliau adalah S1 dan saat ini beliau menjabat sebagai Manager HumasDa 2 PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung.

- **Kuswardoyo (Asisten Manager HumasDa 2 Bandung)**

Pria berumur 41 tahun ini yang beragama islam dan bertempat tinggal di GBR F4 No.30 Bandung. Pendidikan terakhir beliau adalah S1 dan saat ini menjabat sebagai Asisten Manager Humas di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 2 Bandung.

- **Y. Wawan Sugiharto (Tim Sosialisasi Aplikasi Tiket *Online* Yang Tersedia di Blackberry)**

Manager Komersil (Pemasaran Angkutan) ini adalah salah satu Tim Sosialisasi aplikasi tiket *online* yang tersedia di Blackberry. Saat ini beliau berumur 40 tahun, pendidikan terakhir beliau adalah S1. Pada saat sosialisasi beliau ikut menghadiri bersama Manager dan Asisten HumasDa 2 PT. Kereta Api Indonesia (PT. KAI) Bandung. Beliau mengetahui bagaimana saat sosialisasi aplikasi tiket *online* ini berlangsung.

- **Imas Saodah, SE (Pelanggan Yang Menggunakan Aplikasi Tiket *Online* Yang Tersedia di Blackberry)**

Ibu Imas Saodah yang berumur 53 tahun ini hobinya berbelanja, beliau bertempat tinggal di Jl. Moch. Toha Gg. Naradireja No. 49. Pendidikan terakhir beliau adalah S1. Beliau adalah seoarang Pegawai Negeri Sipil yang jabatannya adalah Koordinator Pajak Daerah. Peneliti memilih Ibu Imas sebagai salah satu informan pendukung dalam penelitian dikarenakan beliau menggunakan aplikasi tiket *online* yang tersedia di Blackberry.

- **Ahmad Maulana Gustamas (Pelanggan Yang Menggunakan Aplikasi Tiket *Online* Yang Tersedia di Blackberry & Anggota Komunitas Pencinta Kereta Api)**

Mahasiswa Administrasi Negara UNPAS Bandung ini lahir pada tanggal 17 Agustus 1995 di Karawang. Saat ini beliau tinggal di tempat kost yang ada di Gg. Melong Kaler No.3 Lengkong besar, kostannya tersebut jaraknya dekat dengan kampus Unpas. Hobi beliau adalah jalan-jalan, bermain bola dan *photography*.

3.2 Deskripsi Hasil Penelitian

Pada Deskripsi hasil penelitian ini didapatkan dengan melakukan wawancara dengan informan sebagai narasumber, Yaitu Manager HumasDa 2 Bandung, Asisten Manager HumasDa 2, dan Tim Sosialisasi aplikasi tiket *online* yang tersedia di Blackberry. Ditambah dengan 2 informan pendukung yang memiliki aplikasi tiket *online* yang tersedia di Blackberry dan mengetahui sosialisasi yang dilakukan HumasDa 2 Bandung.

Peneliti memberikan kebebasan kepada informan untuk menjawab pertanyaan dari peneliti. Hal ini dilakukan agar peneliti mengetahui bagaimana informasi dan pernyataan-pernyataan sebenarnya yang dikeluarkan dari para informan. Pada saat wawancara informan, peneliti memilih mewawancarai informan penelitian dengan waktu dan tempat yang berbeda, ini dilakukan agar informan yang peneliti wawancara tidak mengetahui apa saja yang akan ditanyakan kepada informan tersebut jika wawancara dilakukan bersamaan. Selain itu dengan pasti berbedanya jawaban dan pernyataan yang dilontarkan oleh informan dapat lebih menguatkan informasi yang didapat untuk peneliti. Karena, jika salah satu informan memberikan informasi yang lebih mengenai sosialisasi aplikasi tiket *online* yang tersedia di blackberry, maka itu akan lebih memudahkan peneliti dalam pertimbangan-pertimbangan menyimpulkan mengenai penelitian ini.

3.3 Pembahasan Hasil Penelitian

Dalam tahap **Definisi Permasalahan** awalnya HumasDa 2 Bandung melihat dari beberapa orang yang kurang peka untuk memanfaatkan media dan aplikasi yang tersedia diberbagai teknologi dan informasi pada saat ini. Ada beberapa orang yang malas duluan ketika mendengar kata *online* atau yang kaitannya dengan teknologi. Padahal secara tidak sadar itu yang memudahkan mereka dalam keperluan tertentunya.

Tahap **Perencanaan dan Program,** rencana PT. KAI dengan adanya aplikasi tiket *online* ini yang utama adalah untuk memudahkan pelanggannya dalam membeli dan mendapatkan tiket kereta. Sosialisasinyapun berjalan efektif karena banyak orang yang jadi beralih menggunakan aplikasi tiket *online* ini, tidak hanya dilihat dari itu saja akantetapi dilihat dari meningkatnya yang mencetak tiket kereta di cetak tiket mandiri yang tersedia di stasiun bandung. untuk mencapainya suatu tujuan, dalam rencananya HumasDa 2 PT. KAI bandung menyampaikan, adanya beberapa jangka pendek dan jangka panjang yang terus diatur dan terus dijalankan demi tercapainya rencana yang dibuat dan diharapkan oleh HumasDa 2 PT.KAI Bandung.

Tahap **Aksi dan Komunikasi,** dalam kegiatan sosialisasi ini menginformasikannya melalui berbagai media, diantaranya yaitu media cetak, televisi, radio, maupun *online,* melalui spanduk dan selembaran. Adapun dibantu melalui komunitas pencinta kereta. Yang mana mereka membantu dalam kegiatan sosialisai aplikasi tiket *online* yang tersedia di Blackberry ini. Mereka turun kejalan dan memberikan selembaran mengenai info aplikasi tiket *online* langsung kepada masyarakat dan banyak masyarakat yang menyambut dengan baik.

Tahap **Evaluasi Program,** HumasDa 2 KAI Bandung tidak menyebutkan sebagai evaluasi, tetapi lebih disebut pengembangan. Karena mereka akan selalu meningkatkan pelayanan melalui program-programnya dan bekerjasama dengan perusahaan lain untuk melayani masyarakat dalam pembelian tiket. Berawal melihat

dari bagaimana efek yang ditimbukan ketika pembelian tiket secara langsung di stasiun yang menyebabkan antrian yang panjang.

IV Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian di HumasDa 2 PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung yang telah diuraikan pada bab IV sebelumnya, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Definisi Permasalahan

Awalnya Humas melihat dari beberapa orang yang kurang peka untuk memanfaatkan media dan aplikasi yang tersedia diberbagai teknologi dan informasi pada saat ini. Yang secara tidak sadar itu yang memudahkan mereka dalam keperluan tertentunya. PT. KAI juga melihat bahwa pada saat itu Blackberry sedang digandrungi dan banyak masyarakat yang menggunakannya. Selain itu dengan adanya antrian panjang di stasiun ketika orang memesan tiket kereta api hal tersebut menjadi permasalahan.

2. Perencaan dan Program

Dengan adanya aplikasi tiket *online* ini yang utama adalah untuk memudahkan pelanggannya dalam membeli dan mendapatkan tiket kereta. Untuk memperkenalkan program ini PT. KAI mengadakan sosialisasi. Dan PT. KAI berencana akan menghilangkan loket-loket yang ada dan mengganti dengan pencetakan tiket yang dipesan melalui pembelian tiket secara online tadi. Karena menurut mereka jika dengan statiun yang memiliki areanya luas tentunya tidak masalah jika banyak yang datang membeli tiket ke stasiun, akantetapi jika stasiun yang area parkirnya sempit seperti yang dikatakan Asisten Manager HumasDa 2 KAI Bandung hal tersebut akan menggangu transportasi lainnya.

3. Aksi dan Komunikasi

Dalam kegiatan sosialisasi ini menginformasikannya melalui berbagai media, diantaranya yaitu media cetak, televisi, radio, *online,* melalui spanduk dan selembaran. Juga dibantu oleh komunitas pencinta kereta. Komunikasi yang HumasDa 2 KAI Bandung sampaikan kepada masyarakat dalam sosialisasinya yang utama mengajak dan mengarahkan supaya berganti cara maupun penggunaan dalam memesan tiket dengan menggunakan sekaligus mempromosikan program ini terutama kepada masyarakat yang belum mengetahui adanya aplikasi tiket *online* yang tersedia pada Blackberry.

4. Evaluasi Program

HumasDa 2 KAI Bandung tidak menyebutkan sebagai evaluasi, tetapi lebih disebut pengembangan. Karena mereka akan selalu meningkatkan pelayanan melalui program-programnya dan bekerjasama dengan perusahaan lain untuk melayani masyarakat dalam pembelian tiket. Berawal melihat dari bagaimana efek yang ditimbukan ketika pembelian tiket secara langsung di stasiun yang menyebabkan antrian yang panjang. HumasDa KAI berpikir untuk memunculkan gebrakan terbarunya untuk mengatasi masalah tersebut dengan cara membuat program baru untuk pembelian tiket.

Kesimpulan dari Proses HumasDa 2 Bandung :

Proses humas PT. KAI HumasDa 2 Bandung dalam mensosialisasikan tiket online melalui aplikasi yang tersedia di Blackberry (BB) bagi pelanggannya sudah cukup baik. Hal ini dilihat dari peningkatan penjualan secara *online*. Juga dibantu oleh adanya sosialisasi melalui media-media dan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat.

Saran

Dalam penelitian yang dilakukan ini, peneliti memberikan saran-saran yang bermanfaat bagi semua pihak yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

- **Bagi Lembaga**
  1. Diharapkan HumasDa 2 PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung tidak hanya menyediakan aplikasi ini di *Smartphone* Blackberry saja, melainkan aplikasi ini ada dibeberapa *Smartphone* lain.
  2. Diharapkan juga akan adanya pencetakan tiket yang lebih mudah sehingga tidak usah di stasiun untuk mencetak tiket yang sudah dipesannya melalui aplikasi tiket *online* yang tersedia di Blackberry ini.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Abdurachman, Oemi. 2001. Dasar-dasar *Public Relations*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti

Effendy, Onong Uchjana. 1997. Ilmu, Teori dan Praktek Komunikasi. Bandung : PT Remaja Rosda Karya

Effendy, Onong Uchjana. 2002. ilmu, Teori, dan Filsafat komunikasi. Bandung: PT Citra Aditya Bakti

Frank Jefkins, Daniel Yadin 2004. *Public Relations* : Erlangga

Kasali, Rhenald. 1994. Manajemen *Public Relations*, Konsep dan Aplikasinya di Indonesia. Jakarta : Pustaka Utama Grafiti.

Lexy, J Moleong, 2011. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA

Mukhtar. 2013. Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif. Jakarta : REFERENSI (GP Press Group)

Mulyana, Deddy. 2005. Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya

Mulyana, Deddy. 2007. Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya

Nasution, 2003. Metodolodi *Research* Penelitian Ilmiah. Jakarta: Bumi Aksara

Rachmadi, F. 1992. Public Relations Dalam Teori dan Praktek. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Singarimbun, Masri. 1990. Metode Penelitian Sosial. Jakarta :LP3S

Sugiyono, 2009. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung:CV Alfabeta

Sugiyono, 2012. Metode Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta

Suharsimi Arikunto, 1993. Manajemen Penelitian. Jakarta : Rineka Cipta

B. Sumber karya ilmiah

- Fitri Sry Pratiwi, Proses *Public Relations* PT. Bio Farma (Persero) Melalui Program Info Imunisasi. Skripsi UNIKOM.
- Lusy Meilani, Proses *Public Relations* OZ Radio 103.1 FM Bandung Melalui Kegiatan OB Van Dalam Menjaga Eksistensi Perusahaannya. Skripsi UNIKOM.
- Desvita Amelia Senduk, Proses Humas Kejaksaan Tinggi Jawa Barat Dalam Mengelola TV Info Untuk Mmberikan Informasi Kegiatan Lembaga Kepada Pengunjungnya. Skripsi UNIKOM

C. Sumber online

https://www.kereta-api.co.id/

http://cara-pesan-tiket-kereta-online.blogspot.com/

http://www.google.com/#q=definisi+sosialisasi+dalam+kajian+komunikasi

http://nisa-sh0fia.blogspot.com/2010/10/proses-publik-relation.html