

**PERAN HUBUNGAN MASYARAKAT PT KERETA API
INDONESIA DAOP 9 JEMBER DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT**

SKRIPSI



OLEH

NUR ADI PRATAMA

1910521016

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2023

**PERAN HUBUNGAN MASYARAKAT PT KERETA API
INDONESIA DAOP 9 JEMBER DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Muhammadiyah Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan
Program Sarjana Ilmu Komunikasi

Oleh :

Nur Adi Pratama

NIM. 1910521016

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2023



HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT serta dukungan moral maupun moril dari orang-orang terdekat, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, dengan rasa bahagia dan penuh bangga saya sampaikan rasa syukur dan terimakasih saya kepada:

1. Kepada Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan izinNya maka skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu. Puji syukur tak terhingga kepada Allah SWT penguasa seluruh semesta yang telah meridhoi dan mengabulkan segala doa;
2. Untuk orang tua tercinta, bapakku Mulyadi dan ibuku Sri Rahayu yang telah banyak memberikan dukungan moril maupun materi serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesan saya.
3. Untuk diri saya sendiri, terima kasih sudah bertahan dan kuat sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Dosen pembimbing akademik, Suyono
5. Dosen pembimbing saya, Ir.H.M. Thamrin, M.Si yang selalu memberikan bimbingan serta arahan, memberikan pengetahuan dan selalu memberikan motivasi dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih telah mengantarkan saya untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi
6. Bapak dan ibu dosen, baik pengajar ataupun penguji yang selama ini telah ikhlas dan tulus meluangkan waktunya untuk menuntun serta mendidik saya dengan memberikan bimbingan dan pelajaran yang tidak akan ternilai harganya.
7. Untuk Elmi yang selalu memberi semangat dan support untuk mental yang mulai goyah.
8. Untuk Maisya yang selalu support serta membantu saya dalam hal pengerjaan skripsi ini.
9. Almamater Universitas Muhammadiyah Jember yang telah mengantarkan saya untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

HALAMAN MOTO

“Allah SWT tidak akan membebani seorang hamba melainkan sesuai dengan kemampuannya”

(Q.S Al Baqarah: 286)

“Maka sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S Al Insyirah: 5-6)



PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nur Adi Pratama

NIM : 1910521016

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar – benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil-alihan, tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan atau plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut, termasuk pencabutan gelar akademik saya.

Jember, 21 Maret 2023

Yang membuat pernyataan



Nur Adi Pratama
NIM. 1910521016

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

**Skripsi dengan judul : PERAN HUBUNGAN MASYARAKAT PT KERETA
API INDONESIA DAOP 9 JEMBER DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT**

Oleh :

Nur Adi Pratama

NIM. 1910521016

Telah diperiksa dan disetujui oleh Tim Penguji

Jember, 21 Maret 2023

Pembimbing



Ir. H.M. Thamrin., M.Si

NIP. 196108281993021001

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi oleh Nur Adi Pratama, dengan NIM 1910521016 ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 4 April 2023
Tempat : Gedung B Lantai 3 Ruang 3.3, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji

Ketua



Dr. Juariyah, M.Si
NIP. 196708061993032002

Sekretaris



Ir. HM. Thamrin, M.Si
NIP. 196108281993021001

Anggota



Dr. Sudahri, S.Sos. M. Ikom
NIDN. 0704067901

Mengetahui :

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Jember

Dekan,



Dr. Juariyah, M.Si
NIP. 196708061993032002

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Jember, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nur Adi Pratama

NIM : 1910521016

Program Studi: Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas : Universitas Muhammadiyah Jember

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Jember Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

PERAN HUBUNGAN MASYARAKAT PT KERETA API INDONESIA DAOP 9 JEMBER DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif Universitas Muhammadiyah Jember berhak menyimpan, mengalihmediakan, memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jember

Pada tanggal : 21 Maret 2023

Yang Menyatakan,



Nur Adi Pratama

NIM. 1910521016

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyusun skripsi ini. Skripsi ini menjelaskan mengenai lokomotif yang di cat antik atau lawas untuk menarik minat masyarakat menaiki kereta api. Saya ucapkan terimakasih kepada pihak yang telah membantu dan memberi semangat dalam pengerjaan skripsi ini. Sehingga skripsi dengan judul “PERAN HUBUNGAN MASYARAKAT PT KERETA API INDONESIA DAOP 9 JEMBER DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT” dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Jember.

Pada skripsi ini sangat di mungkinkan masih banyak kekurangan yang harus diperbaiki. Segala bentuk kritik dan saran akan dengan senang hati diterima dan diharapkan dapat membantuk dalam penulisan proposal skripsi selanjutnya agar lebih baik lagi. Semoga skripsi ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembaca.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN LOGO.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN MOTO	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACK	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.4.2 Manfaat Praktis.....	5
1.5 Kerangka Pemikiran.....	5
1.6 Hipotesis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Kajian Teori	10
2.2.1 Humas	10
2.2.2 Fungsi Humas	12
2.2.3 Teori <i>Excellence</i>	12
2.2.4 Pelayanan	13
2.2.5 Peraturan Menteri Perhubungan	14
2.2.6 Peningkatan Kualitas Pelayanan Kereta Api	17

BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Jenis Penelitian.....	20
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	20
3.3 Sumber Data.....	20
3.3.1 Data Premier	20
3.3.2 Data Sekunder.....	21
3.4 Teknik Penentuan Sumber Data.....	21
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.5.1 Wawancara.....	22
3.5.2 Riset Kepustakaan.....	22
3.5.3 Observasi.....	22
3.5.4 Dokumentasi	23
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	24
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	24
4.1.1 Sejarah Berdirinya PT Kereta Api Indonesia.....	24
4.1.2 Sejarah Stasiun Jember	25
4.1.3 Visi Misi Kereta Api Indonesia	26
4.2 Hasil Penelitian	26
4.2.1 Peran humas dalam peningkatan fasilitas Kereta Api.....	26
4.2.2 Peningkatan Pelayanan Pembelian Tiket Kereta Api Melalui Aplikasi KAI Acces.....	31
4.2.3 Peningkatan Pelayanan Kebersihan di Stasiun dan di Dalam Kereta Api	38
4.2.4 Peningkatan Pelayanan Keamanan di Stasiun dan di Dalam Kereta Api	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	50
5.1 Kesimpulan	50
5.2 Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bagan Kerangka Pemikiran.....	6
Gambar 4.1 Wawancara dengan Humas Daop 9 Jember.....	27
Gambar 4.2 Wawancara dengan pegawai tiket.....	33
Gambar 4.3 Wawancara dengan petugas Kebersihan stasiun.....	39
Gambar 4.4 Wawancara dengan petugas kebersihan dalam kereta api	42
Gambar 4.5 Wawancara dengan petugas Keamanan	45
Gambar 4.6 Wawancara dengan petugas keamanan stasiun.....	46

