

**STRATEGI HUMAS PT KAI DALAM MEMPERTAHANKAN
CITRA POSITIF PADA KASUS PENERTIBAN ASET DI
DAERAH OPERASI 9 JEMBER (Jl. Mawar)**

SKRIPSI



Disusun oleh:

Achmad Farizal

2110521076

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
JULI 2025**

**STRATEGI HUMAS PT KAI DALAM MEMPERTAHANKAN
CITRA POSITIF PADA KASUS PENERTIBAN ASET DI
DAERAH OPERASIONAL 9 JEMBER (Jl. Mawar)**

SKRIPSI

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

OLEH :
ACHMAD FARIZAL
2110521076

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
JULI 2025**



HALAMAN PERSEMBAHAN

Rasa syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah memberikan saya nikmat sehat, hidayah dan kekuatan kepada saya, dan apa yang akan terjadi pada diri saya semua atas kehendak-Mu. Terimakasih Ya Allah SWT telah kau berikan kesempatan melewati suatu ujian seperti ini. Dengan ketulusan hari dan penuh rasa terimakasih, saya persembahkan skripsi ini untuk :

1. Untuk keluarga tercinta, bapak Matluki dan ibu Nurhayati, Ahmad fandis, serta keluarga besar yang senantiasa memberikan semangat dan do'a yang tak terhingga kepada penulis. Semoga Allah SWT selalu melindungi dan memberi umur yang berkah bagi keluarga sekalian, memberikan kesehatan jasmani dan rohani serta melimpahkan rizki dan kebahagiaan dunia maupun akhirat. Aamiin.
2. Seluruh pendidik, guru dan dosen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan dan menularkan ilmunya yang sangat bermanfaat dan berguna serta membimbing dengan penuh kesabaran dan keuletan.
3. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember, Dr. Sudahri, S.Sos., M.I.Kom, Kaprodi Ilmu Komunikasi, Kukuh Pribadi, S.I.Kom., MA., dosen pembimbing skripsi Ari Susanti S.Sos., M.Med.Kom, yang telah meluangkan waktu, pikiran, serta tenaga untuk membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini dari awal hingga selesai.
4. Teruntuk pemilik NIM 2210411198 saya ucapkan terimakasih telah menemani saya mulai dari awal perkuliahan sampai sekarang dan tak henti-hentinya memberi semangat serta dukungan bantuan baik itu tenaga, pikiran, maupun materi kepada penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.
5. Almamater, Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember yang sangat saya banggakan dan saya junjung tinggi.

Semoga amal dan kebaikan ini dicatat sebagai sebuah ibadah yang penuh berkah oleh Allah SWT. Aamiin.

Jember, 17 Juli 2025

Penulis,

Achmad Farizal

MOTTO

*"Barang siapa keluar untuk mencari ilmu, maka ia akan berada di jalan Allah
hingga ia kembali"*

- HR Tirmidzi -

"Keberhasilan dimulai dengan keberanian untuk mencoba"

- Walt Disney –



PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Achmad Farizal
NIM : 2110521076
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 dan pikiran saya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan/plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi ata perbuatan tersebut, termasuk pencabutan gelar akademik saya.

Jember, 17 Juli 2025

Pembuat pernyataan,



Achmad Farizal

NIM. 2110521076

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul : **STRATEGI HUMAS PT KAI DALAM
MEMPERTAHANKAN CITRA POSITIF PADA KASUS PENERTIBAN
ASET DI DAERAH OPERASIONAL 9 JEMBER**

Oleh :
Achmad Farizal
NIM. 2110521076

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh Tim Penguji

Jember, 17 Juli 2025

Dosen Pembimbing,



Ari Susanti, S.Sos., M.Med.Kom.
NIDN. 0701047701

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi oleh Achmad Farizal, NIM 2110521076 ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Senin
Tanggal : 28 Juli 2025
Tempat : Gedung B Lt. 2 Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji :

Ketua,



Ari Susanti, S.Sos., M.Med.Kom
NIDN. 0701047701

Sekretaris,



Suyono, S.H. M.I.Kom
NIDN. 0705086503

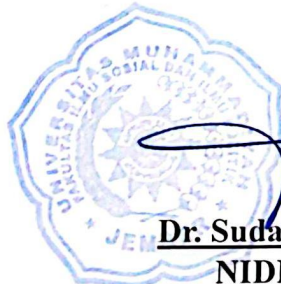
Anggota,



Ageng Soeharno, S.S., M.Pd
NIDN. 0704037302

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Jember,



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

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

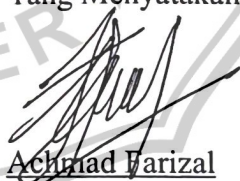
Sebagai sivitas akademis Universitas Muhammadiyah Jember, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Achmad Farizal
NIM : 2110521076
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Perguruan Tinggi : 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 : STRATEGI HUMAS KAI DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA POSITIF PADA KASUS PENERTIBAN ASET DI DAERAH OPERASIONAL 9 JEMBER.

Dibuat di : Jember
Pada Tanggal : 17 Juli 2015

Yang Menyatakan,


Achmad Farizal
NIM. 2110521076

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah, segala puja dan puji syukur penulis panjatkan pada Allah SWT Tuhan semesta alam, yang telah melimpahkan segala rahmat, taufiq, hidayah, dan inayahnya. Sehingga penulis berhasil menyusun tugas akhir skripsi dengan judul : **STRATEGI HUMAS KAI DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA POSITIF PADA KASUS PENERTIBAN ASET DI DAERAH OPERASIONAL 9 JEMBER** Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana tahun 2023 pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember Prgoram Studi Ilmu Komunikasi.

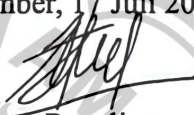
Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, serta masih banyak kekeliruan, dan kekurangan, walaupun penulis telah berusaha dengan sekuat tenaga dalam penyusunannya, tetapi mengingat penulis sebagai manusia maka skripsi ini masih jauh dari kebenaran dan kesempurnaan . Maka dari itu kritik, saran, ataupun masukan dari pihak manapun akan penulis terima dengan lapang dada. Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari beberapa pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terimakasih kepada yang terhormat :

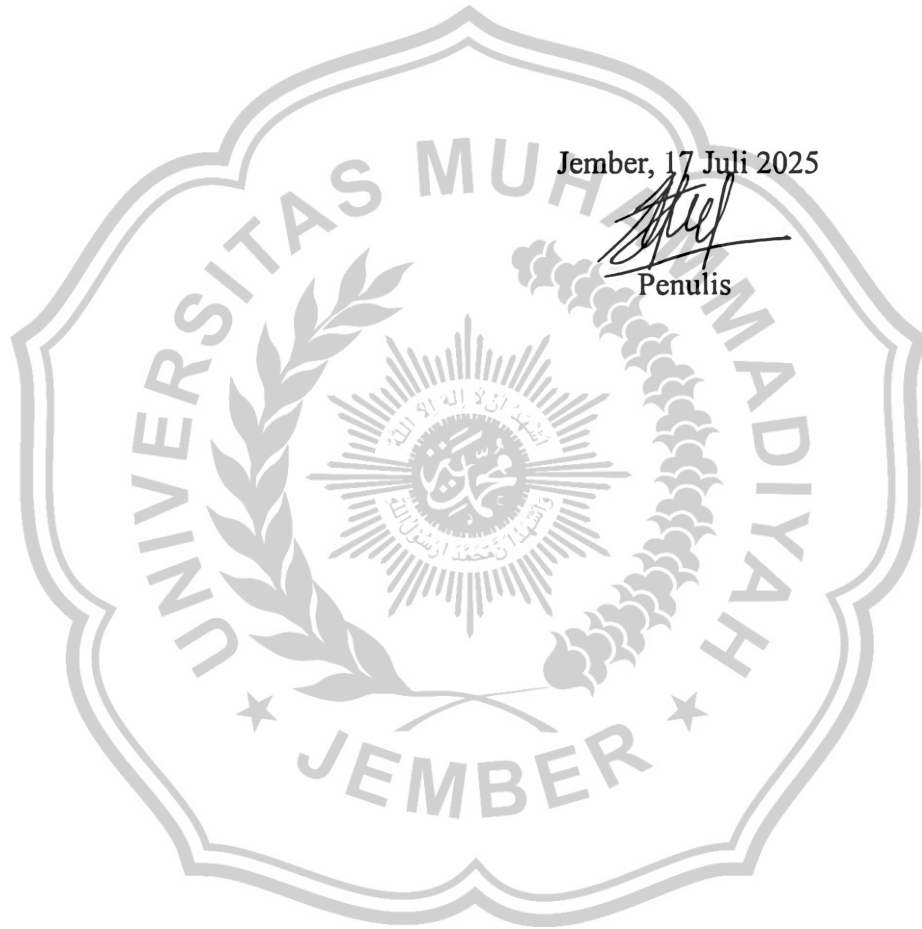
1. Bapak Dr. Sudahri, S.Sos.M.Ikom, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Bapak Kukuh Pribadi, S.Sos., M.A, selaku Kaprodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Ari Susanti, S.Sos., M.Med.Kom selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan meluangkan waktu, pikiran, serta tenaga untuk meberikan bimbingan dan motivasi dalam penulisan skripsi ini dengan penuh kesabaran.
4. Kepada bapak Cahyo Widianoro selaku Manager Hukum dan Humas PT KAI Daop 9 Jember sebagai informan, atas informasi, data, dan waktu yang diberikan kepada penulis penelitian skripsi ini.
5. Kepada bapak Kamtono selaku Assistant Manager Hukum dan Humas PT KAI Daop 9 Jember sebagai informan, atas informasi, data, dan waktu yang diberikan kepada penulis penelitian skripsi ini.

6. Semua responden yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah meluangkan waktunya, sehingga dapat tersusun skripsi ini.
7. Kepada seluruh dosen, staff, dan karyawan di lingkungan Universitas Muhammadiyah Jember atas segala kebaikan dan jasanya selama penulis menuntut ilmu di kampus tercinta ini.

Demikian sedikit pengantar dari penulis, semoga skripsi yang masih jauh dari sempurna ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan dan bisa memenuhi apa yang diharapkan. Kemudian juga dapat bermanfaat bagi yang membacanya.

Jember, 17 Juli 2025


Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN LOGO FAKULTAS.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN.....	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK DALAMA BAHASA INDONESIA.....	x
ABSTRAK DALAM BAHASA INGGRIS.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1.. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2..Rumusan Masalah.....	4
1.3..Tujuan Penelitian.....	4
1.4..Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1.....	
Penelitian Terdahulu.....	6
2.2.....	
Tinjauan Pustaka.....	7
2.2.1... Humas.....	7
2.2.2... Teori dan Fungsi Humas.....	8
2.2.3... Citra.....	9
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1.....	
Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	12

3.2.....	12
Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian.....	12
3.3.....	
Sumber dan Data Penelitian.....	12
3.4..Teknik Pengambilan Data.....	13
3.5.....	
Teknik Analisis Data.....	14
3.6..Keabsahan Data.....	14
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1..Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	16
4.1.1... PT KAI Daop 9 Jember.....	16
4.1.2... Struktur Bagian Hukum dan Humas PT KAI Daop 9 Jember.....	18
4.1.3... Humas PT KAI Daop 9 Jember.....	20
4.2..Hasil Penelitian.....	22
4.2.1... Strategi Humas PT KAI Dalam Mempertahankan Citra Positif.....	22
4.2.2... Tindakan Dalam Meredam Aksi Masyarakat.....	25
4.2.3... Hambatan dan Solusi Humas PT KAI Dalam Menjaga Citra Positif.....	29
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1.Kesimpulan.....	34
5.2 Saran.....	35
 DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR DAN TABEL

Gambar 2.3 Kerangka Berpik.....	10
Tabel 4.1.3 Struktural Humas PT KAI.....	17

