

**PERAN HUMAS PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) DIVRE III
PALEMBANG DALAM MENINGKATKAN HUBUNGAN BAIK
DENGAN PUBLIK EKSTERNAL**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh :

Ferdaus Salam

062030600198

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG
2023**

**PERAN HUMAS PT KERETA API INDONESIA (P
ERSERO) DIVRE III PALEMBANG DALAM
MENINGKATKAN HUBUNGAN BAIK
DENGAN PUBLIK EKSTERNAL**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**FERDAUS SALAM
0620 3060 0198**

Menyetujui,

Palembang, Mei 2023

Pembimbing I,

**Dr. Marieska Lupikawati, S.E., M.M
NIP198103222003122001**

Pembimbing II,

**Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si
NIP198602262015042003**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis,**

**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA.
NIP 19760222202121001**

**Koordinator Program Studi
D. III Administrasi Bisnis,**

**Fetty Marétha, S.E., M.M.
NIP198203242008012009**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ferdaus Salam
NPM : 062030600198
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D3 Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Humas
Judul Laporan Akhir : Peran Humas OT Kereta Api Indonesia (PERSERO)
Divre III Palembang Dalam Meningkatkan
Hubungan Baik Dengan Oublik Eksternal

Dengan Ini menyatakan bahwa:

1. Laporan Yang saya buat dengan judul sebgaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan akhir ini bukanlah plagiat/salinan laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila laporan akhir saya plagiat/menyalin laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui pihak pihak yang berkepentingan.

Palembang, 7 Agustus 2023

ernyataan,

Ferdaus Salam
NPM 062030600198

SURAT PENGESAHAN


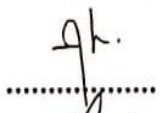

Nama : Ferdaus Salam
NPM : 062030600198
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Humas
Juduln Laporan Akhir : Peran Humas Kereta Api Indonesia
(PERSERO) Divre III Palembang Dalam
Meningkatkan Hubungan Baik Dengan Publik
Eksternal

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi DIII Administrasi Bisnis
Dan Dinyatakan LULUS

Pada Hari: kamis

Tanggal: 31 Agustus 2023

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M Ketua Penguji		10-8-2023
2.	Agung Anggoro Seto, S.E., M.Si Anggota Penguji		8-8-2027
3.	Afrizawati M, S.E., M.Si Anggota Penguji		8-8-2027

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**“Janganlah kamu berduka cita, sesungguhnya Allah selalu bersama kita.”
(Q.S. At Taubah:40)**

"sesungguhnya allah tidak merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri".(Q.S. Ar Ra'ad 13;11)

Saya persembahkan kepada:

- Allah swt atas karunia dan nikmat kesehatan yang diberikan sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini
- Kedua Orang tua yang selalu memberiku semangat dan nasihat
- Saudaraku tercinta
- Seluruh Dosen yang telah memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan terutama dosen pembimbing Tugas Akhir
- Teman-teman yang telah mendukung dan membantu dalam pengerjaan Laporan Akhir
- Almamaterku

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat limpahan rahmat-Nya maka kami dapat menyelesaikan rangkaian kegiatan sampai menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya dan sesuai dengan yang diharapkan. Penulisan laporan yang berjudul "**Peran Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang Dalam Meningkatkan Hubungan Baik Dengan Publik Eksternal**" ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan Akhir ini membahas mengenai Peran Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang dan juga Cara Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang dalam meningkatkan hubungan baik dengan publik eksternal. Dalam proses penulisan Laporan Akhir ini penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk dapat menyelesaikan dan memberikan hasil yang terbaik.

Dalam pembuatan laporan ini penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan baik dalam segi materi maupun dalam penyusunan kata-kata. Maka dari itu penulis memohon maaf dan mengharapkan kritik serta saran yang membangun dari para pembaca demi tercapainya kesempurnaan laporan ini. Penulis juga berharap laporan ini dapat memberikan kontribusi dan bermanfaat bagi semua pihak.

Palembang, 1 Agustus 2023


penulis

Ucapan terima kasih

Puji dan penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta Nabi Besar Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir dengan baik. Penulis menyadari bahwa laporan ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan dan bantuan dari berbagai pihak.

Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini khususnya kepada:

1. Orang Tua tercinta dan yang telah banyak memberikan dukungan serta doa sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Carlos R.S., S.T., M.T., selaku Wakil Direktur I Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Nelly Masnila, S.E., M., Si., selaku Wakil Direktur II Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak Ahmad Zamheri, S.T., M.T., selaku Wakil Direktur III Politeknik Negeri Sriwijaya.
6. Bapak Drs. Zakaria, M.Pd., selaku Wakil Direktur IV Politeknik Negeri Sriwijaya.
7. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPM (A), Selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
8. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
9. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi D.III Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
10. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M., selaku Pembimbing I dalam penulisan Laporan akhir.

11. Ibu Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si selaku Pembimbing II dalam penulisan Laporan akhir.
12. Bapak dan Ibu Dosen pengajar di Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan pengarahan dan ilmu yang bermanfaat.
13. Ibu Aida Suryanti selaku Manager Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Sumatera Selatan yang telah memberikan pengarahan serta bimbingan kepada penulis.
14. Kepada seluruh staff dan karyawan Humasda PT Kereta Api Indonesia(Persero) Divre III Sumatera Selatan yang telah memberikan pengarahan serta bimbingan kepada penulis
15. Teman-teman seperjuangan 6 NB 2020.
16. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan Akhir ini masih terdapat kesalahan dan kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan penulis yang akan datang. Akhir kata penulis berharap semoga laporan Akhir ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya, khususnya mahasiswa-mahasiswi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya sehingga tujuan yang diharapkan dapat tercapai, Aamiin.

Palembang, 6 Juli 2023



Penulis

ABSTRAK

Judul laporan akhir ini adalah Peran Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) DIVRE III Palembang dalam Hubungan yang Harmonis dengan Publik Eksternal (Masyarakat). Tujuan laporan akhir ini adalah untuk mengetahui bagaimana peran Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) DIVRE III Palembang dalam hubungan yang harmonis dengan publik eksternal (masyarakat) dan strategi PT Kereta Api Indonesia (Persero) DIVRE III Palembang dalam meningkatkan penyampaian informasi kepada publik eksternal (masyarakat). Sampel penelitian ini sebanyak 100 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, wawancara, dan studi pustaka. Kemudian data dianalisis dengan menggunakan persentase Skor Interpretasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat dua peran humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang yang memiliki peran lebih kuat dari PT Kereta Api Indonesia (Persero) DIVRE III Palembang dalam menjalin hubungan yang harmonis dengan publik eksternal (masyarakat). Dan strategi PT Kereta Api Indonesia (Persero) DIVRE III Palembang dalam meningkatkan penyampaian informasi kepada publik eksternal (masyarakat) adalah mengulang informasi dengan variasi penyampaian informasi untuk mendapatkan perhatian melalui media cetak maupun media elektronik. Kemudian memaksimalkan intensitas penyampaian berita, sehingga setiap orang bisa mendapatkan berita rutin secara umum dan mudah.

Kata kunci: Humas, Peran Humas, publik eksternal, Hubungan harmonis

ABSTRACT

The title of this final report is the Role of Public Relations of PT Kereta Api Indonesia (Persero) DIVRE III Palembang in Harmonious Relations with the External Public (Society). The purpose of this final report is to find out how the role of Public Relations of PT Kereta Api Indonesia (Persero) DIVRE III Palembang is in harmonious relations with the external public (community) and the strategy of PT Kereta Api Indonesia (Persero) DIVRE III Palembang in improving the delivery of information to the public external (community). The sample of this research is 100 respondents. Data collection was carried out through questionnaires, interviews, and literature study. Then the data were analyzed using the percentage of Interpretation Score. The results of the study show that there are two public relations roles for PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang which have a stronger role than PT Kereta Api Indonesia (Persero) DIVRE III Palembang in establishing harmonious relations with the external public (community). And the strategy of PT Kereta Api Indonesia (Persero) DIVRE III Palembang in increasing the delivery of information to the external public (community) is to repeat information with variations in the delivery of information to get attention through print and electronic media. Then maximize the intensity of news delivery, so that everyone can get regular news generally and easily.

Keywords: *Public Relations, Role of Public Relations, external public, harmonious relationship*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAM PENEKSAHAN PENGUJI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	I
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Ruang Lingkup Pembahasan	4
1.4. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1. Tujuan Penelitian.....	4
1.4.2. Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Metodologi Penelitian.....	5
1.5.1. Ruang Lingkup Penelitian	5
1.5.2. Jenis Dan Sumber Data	6
1.5.3. Teknik Pengumpulan Data	6
1.5.4. Teknik Analisis Data	8
1.5.5. Populasi, Sampel, Dan Teknik Sampling.....	10

1.5.6. Kerangka Berpikir	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1. Humas.....	13
2.1.1. Pengertian Humas.....	13
2.1.2. Peran Humas.....	16
2.1.3. Tujuan Humas	17
2.1.4. Fungsi Humas	17
2.1.5. Media Humas.....	18
2.2. Hubungan Baik.....	19
2.3. Strategi Humas	19
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	21
3.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	21
3.2. Logo Perusahaan.....	23
3.2.1. Arti Bentuk Logo.....	23
3.2.2. Arti Warna Logo.....	23
3.3. Visi, Misi Dan Budaya Perusahaan PT Kereta Api Indonesia (Persero)	24
3.3.1. Visi Perusahaan	24
3.3.2. Misi Perusahaan.....	24
3.3.3. Budaya Perusahaan.....	24
3.3.4. Slogan Perusahaan.....	25
3.4. Struktur Organisasi Dan Pembagian Tugas.....	26
3.4.1. Struktur Organisasi Bagian Humas Devisi Regional III Palembang	26
3.4.2. Uraian Tugas	26
3.5. Karakteristik Responden.....	27
3.5.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin....	27
3.5.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	28
3.6. Rekapitulasi Responden	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32

4.1. Peran Humas PT Kereta Api (Persero) Divre III Palembang....	32
4.1.1. Rekapitulasi Hasil Kuesioner	39
4.2. Cara Humas Pt Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang Dalam Memperbaiki Penyampaian Informasi Kepada Public Eksternal (Masyarakat).....	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	54
5.1 Kesimpulan	54
5.2 Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	56

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Realisasi Volume Penumpang Divre III Palembang Tahun 2018-2023	2
Tabel 1.2 Ukuran Penilaian Untuk Variable	8
Tabel 1.3 Interpretasi Skor.....	10
Tabel 3.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	28
Tabel 3.2 Responden Berdasarkan Tingkatan Usia	28
Tabel 3.3 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel <i>Communication</i>	29
Tabel 3.4 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel <i>Program Relationship</i> ..	30
Tabel 3.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel <i>Back Up Managemen</i>	30
Tabel 3.6 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel <i>Good Image Maker</i>	31
Tabel 4.1 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel <i>Communicator</i>	32
Tabel 4.2 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Program Relationship	42
Tabel 4.3 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel <i>Back Up Management</i>	45
Tabel 4.4 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel <i>Good Image Maker</i> ..	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Volume Penumpang Kereta Api	3
Gambar 1.2 Kerangka Berpikir	12
Gambar 3.1 Logo Perusahaan.....	23
Gambar 3.2 Sturktur Organisasi	26
Gambar 4.1 Contoh kegiatan Humas sebagai <i>Communicator</i>	33
Gambar 4.2 Contoh Kegiatan Humas sebagai <i>Relationship</i> Eksternal.....	35
Gambar 4.3 Contoh Kegiatan Humas PT KAI Sebagai <i>Backup Management</i>	36
Gambar 4.4 Kegiatan Humas PT KAI sebagai <i>Good Image Maker</i>	38
Gambar 4.5 Interpretasi Skor Variabel <i>Communicator</i>	42
Gambar 4.6 Interpretasi Skor Program <i>Relationship</i>	44
Gambar 4.7 Interpretasi Skor variabel <i>Back Up Management</i>	47
Gambar 4.8 Interpretasi Skor Variabel <i>Good Image Maker</i>	50

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengantar
- Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Balasan Dari PT Kereta Api Indonesia (Persero) Drive III
Sumatera Selatan
- Lampiran 4 Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir
- Lampiran 5 Lembar Bimbingan Laporan Akhir
- Lampiran 6 Kartu Kunjungan Mahasiswa Ke Perusahaan
- Lampiran 7 Lembar Rekomendasi
- Lampiran 8 Hasil Wawancara
- Lampiran 9 Lembar Kuesioner
- Lampiran 10 Jawaban Responden
- Lampiran 11 Hasil Dokumentasi