

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan ilmu yang semakin canggih dan pesat sangat berpengaruh di sektor pemerintahan maupun swasta, mereka bersaing untuk selalu meningkatkan kemampuan kerja dilingkungan kerja yang mereka hadapi. Gerak dan dinamika organisasi tidak dapat lepas hubungannya dengan kegiatan organisasi lain dan lingkungannya, oleh karena itu salah satu kebutuhan dan tersedianya informasi sangat diperlukan didalam setiap perusahaan ataupun organisasi swasta maupun pemerintah tentunya mempunyai banyak bagian yang diantaranya yaitu bagian humas yang bertujuan untuk mengembangkan perusahaan supaya diketahui masyarakat luas. Humas memiliki peran yang sangat penting dalam kegiatan pemerintahan, mulai dari pusat informasi publik, menjalin internal relations antara karyawan, berhubungan baik dengan media dan lainnya. Kegiatan humas adalah kegiatan memberikan informasi baik intern maupun ekstern yang mana arti humas itu sendiri adalah perantara pimpinan organisasi dengan bawahan dan masyarakat, baik dalam membina hubungan masyarakat internal maupun eksternal, sebagai staf humas berhak mengetahui rencana kebijaksanaan, aktivitas program kerja, dan rencana rencana usaha suatu perusahaan berdasarkan keinginan publik.

Didalam sebuah Instansi atau Organisasi seperti PT Kereta Api Indonesia (PERSERO) Divre III Palembang dibutuhkan seorang humas atau divisi Humas untuk menginformasikan kebijakan PT Kereta Api Indonesia (PERSERO) Divre III Palembang dengan baik kepada masyarakat. Seorang Humas atau Divisi Humas akan memiliki fungsi yang nyata apabila Humas tersebut mampu menunjukkan kegiatan yang jelas, dan dapat dibedakan dari kegiatan lainnya. Berfungsi atau tidaknya seorang humas atau Divisi Humas itu tergantung dari bagaimana kemampuannya menunjukkan kegiatan yang jelas kepada masyarakat

Transportasi sebagai sarana manusia untuk berpindah dari tempat satu ke tempat yang lainnya telah berevolusi menjadi lebih baik dengan berusaha memberikan kenyamanan dan keamanan pada penggunanya. Dalam prakteknya transportasi telah memperlancar roda perekonomian, memperteguh persatuan dan kesatuan serta mempengaruhi semua aspek kehidupan berbangsa dan bernegara. PT Kereta Api Indonesia (KAI) merupakan salah satu penyedia jasa transportasi yang bertanggung jawab untuk menyediakan, mengatur, dan mengurus jasa angkutan kereta api. Oleh karena itu transportasi merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan manusia dengan transportasi membuat mudah mengakses berbagai daerah baik jarak dekat maupun jarak jauh yang tidak dapat di tempuh dengan berjalan kaki di Indonesia khususnya PT Kereta yang beroperasi di kota Palembang.

“Humas membantu perusahaan untuk berkomunikasi dan berinteraksi secara efektif dengan tujuan agar pihak internal maupun eksternal di setiap daerah dapat mengetahui informasi tersebut” Kriyanto (2018:6), sehingga didapatkan saling pengertian dan membangun citra positif oleh masyarakat. Dalam hal ini humas telah melakukan beberapa Promosi melalui beberapa media seperti Media cetak (koran, majalah, brosur) Media elektronik (televisi, ponsel, radio) media online seperti media sosial dan Demikian pula yang dilakukan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang yang merupakan salah satu cabang dari PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang melakukan aktivitas-aktivitas yang dapat meningkatkan hubungan baik dengan pihak eksternal (masyarakat). PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III mengalami kenaikan hingga penurunan volume penumpang. Hal ini ditunjukkan dengan data Realisasi Volume Angkutan Penumpang Divre III Palembang tahun 2018-2023, seperti halnya ditunjukkan dalam tabel 1.1 di bawah ini:

Tabel 1.1

Realisasi Volume Penumpang Divre III Palembang Tahun 2018-2023

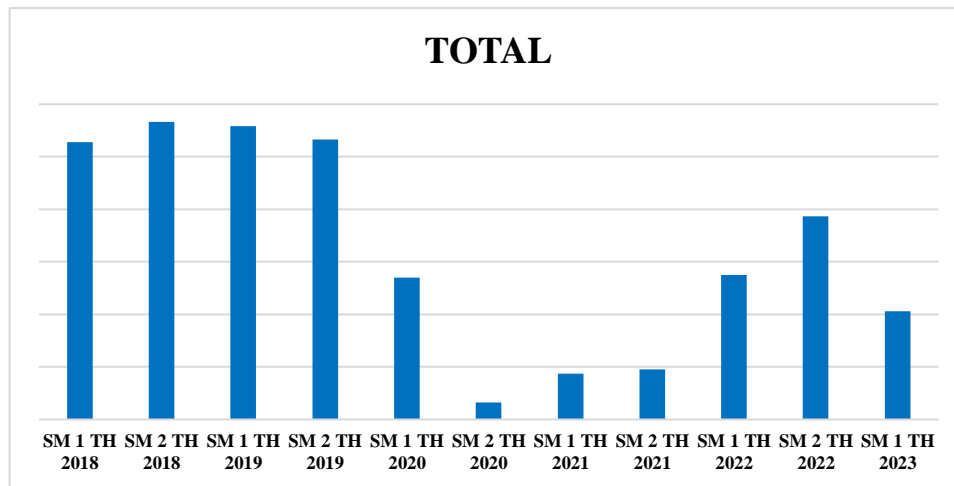
PERIODE	KELAS				TOTAL
	EKS	BIS	EKO	EKO LOKAL	
SM 1 TH 2018	90.484	87.388	336.804	12.947	527.623
SM 2 TH 2018	100.090	94.706	344.711	27.010	566.517
SM 1 TH 2019	98.163	87.444	361.589	10.848	558.044
SM 2 TH 2019	95.645	56.233	338.933	42.258	533.069
SM 1 TH 2020	38.643	29.836	201.731	-	270.210
SM 2 TH 2020	-	-	32.684	-	32.684
SM 1 TH 2021	1.256	1.068	84.538	-	86.862
SM 2 TH 2021	3.489	2.814	88.928	-	95.231
SM 1 TH 2022	20.287	19.131	235.924	-	275.342
SM 2 TH 2022	32.326	32.618	321.330	-	386.274
TW 1 TH 2023	23.132	22.111	161.146	-	206.389

Sumber: PT KAI Divre III Palembang, 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa volume penumpang PT Kereta Api Indonesia (Persero) DIVRE III Palembang mengalami penurunan karena kondisi pandemi COVID-19 pada tahun 2020-2021. Humas telah berusaha semaksimal mungkin melakukan himbuan kepada penumpang kereta api untuk

selalu menaati protokol kesehatan demi keselamatan penumpang selama di perjalanan.

Gambar 1.1 Grafik Volume Penumpang Kereta Api



Sumber: PT KAI Divre III Palembang, 2023

Berdasarkan tabel hasil wawancara lampiran di atas dimana pewawancara memberikan lima pertanyaan kepada narasumber yang mana tiga narasumber menjawab pertanyaan dengan baik dan dua narasumber menjawab pertanyaan kurang baik, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa Peran humas PT KAI DIVRE III Palembang dalam menyampaikan informasi sudah lumayan baik, humas menyampaikan informasi kepada penumpang dengan berbagai cara yaitu secara langsung (di loket) dan juga memberikan informasi lewat beberapa media seperti media cetak, (koran, majalah, dan browser) media elektronik, (televise, ponsel dan radio) media online seperti (media sosial). Penumpang tidak kesulitan dalam mengakses informasi. Namun, terkadang pihak humas masih lambat dalam penyampaian informasi lewat media sosial serta kurangnya respon dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan publik eksternal di akun resmi PT KAI citra humas di mata publik eksternal kurang baik.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk mengangkat topik ini kedalam penulisan laporan akhir dengan judul **Peran Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang Dalam Meningkatkan Hubungan Baik Dengan Publik Eksternal (Masyarakat).**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalahnya yaitu Bagaimana peran humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang dalam meningkatkan hubungan baik dengan publik eksternal?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Agar penulisan laporan ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang akan dibahas, maka dibatasi ruang lingkup pembahasannya yaitu Bagaimana peran humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang dalam meningkatkan hubungan baik dengan publik eksternal.

1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulisan laporan ini adalah Untuk mengetahui Bagaimana peran humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang dalam meningkatkan hubungan baik dengan publik eksternal (Masyarakat).

1.4.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan
 - a. Penulisan ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi perusahaan, khususnya bagian Humas dalam meningkatkan hubungan baik dengan publik eksternal (Masyarakat) PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang
 - b. Penulisan ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi perusahaan, khususnya bagian humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang mengenai cara memperbaiki penyampaian informasi kepada publik eksternal (masyarakat).
2. Bagi Penulis

Menambah Wawasan dan pengetahuan mengenai peran humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang dalam meningkatkan hubungan baik dengan publik eksternal (Masyarakat) dan cara humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang dalam memperbaiki penyampaian informasi kepada publik eksternal (masyarakat).

3. Bagi Pembaca

Melalui penulisan laporan ini diharapkan dapat menambah pengetahuan pembaca mengenai peran humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang dalam meningkatkan hubungan baik dengan publik eksternal (Masyarakat) dan cara humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang dalam memperbaiki penyampaian informasi kepada publik eksternal (masyarakat). serta dapat dijadikan referensi dalam melakukan studi kasus lanjutan yang serupa dengan laporan ini.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Metodologi penelitian merupakan suatu cara yang diperlukan untuk mencapai suatu tujuan seperti halnya dengan yang ada dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu cara yang teratur yang digunakan untuk melaksanakan suatu pekerjaan agar tercapai sesuatu dengan yang dikehendaki, atau cara kerja yang sistematis untuk memudahkan pelaksanaan suatu kegiatan guna mencapai tujuan yang ditentukan. Sementara itu, Arikunto menyebutkan, metode penelitian ilmiah adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitian.

Penelitian Menurut Kamus Besar Indonesia (KBBI) adalah kegiatan pengumpulan data, pengolahan, analisis, dan penyajian data yang dilakukan secara sistematis dan objektif untuk memecahkan suatu persoalan atau menguji suatu hipotesis untuk mengembangkan prinsip-prinsip umum. Penelitian merupakan suatu kegiatan untuk mencari, mencatat, merumuskan, dan

menganalisis data sampai Menyusun laporannya Narbuko & Achmadi (2007:1). dari dua pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa penelitian merupakan usaha untuk menemukan dengan cara mencari, mencatat, merumuskan dan menganalisis suatu pengetahuan.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian Kualitatif Menurut (Sugiyono 2018:5), penelitian Kualitatif adalah kondisi alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data Primer yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objeknya (Yusi dan Idris, 2009:103). Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data dengan cara wawancara langsung kepada Kepala Bagian Humas di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang.

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi (Yusi dan Idris, 2019:103). Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data dari berbagai macam referensi seperti buku, jurnal, dan hasil penelitian dari pihak lain yang telah dipublikasikan.

1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dipergunakan dalam penyusunan laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Riset Lapangan

Yaitu pengumpulan data yang dipergunakan dalam penyusunan laporan akhir ini adalah:

a. Wawancara

Penulis melakukan wawancara dengan ibu Aida Suryanti selaku Kabag Humas PT KAI (Persero) Divre III Palembang untuk mendapatkan informasi mengenai peran humas dalam meningkatkan hubungan baik dengan publik eksternal.

b. Kuesioner

Teknik pengumpulan data dengan cara membuat daftar pernyataan mengenai hal-hal yang berhubungan dengan variable yang diteliti. Jenis kuesioner yang penulis gunakan adalah kuesioner tertutup, yaitu kuesioner yang sudah disediakan jawabannya alasan penulis menggunakan kuesioner tertutup karena kuesioner jenis ini memberikan kemudahan kepada responden dalam memberikan jawaban, kuesioner tertutup lebih praktis, dan dapat mengimbangi keterbatasan biaya dan waktu penelitian

c. Dokumentasi

Peneliti mencari data dokumentasi yang dapat dijadikan sebagai rujukan dalam penelitian ini, khususnya dokumentasi yang berhubungan dengan Humas PT KAI Divre III Palembang.

d. Observasi

Menurut Sugiyono (2017:203), Observasi sebagai Teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik bila dibandingkan dengan Teknik yang lainnya. Dalam metode observasi ini peneliti melakukan penelitian di lokasi selama 3 bulan yaitu dari bulan April s.d Juni 2023, yang observasi dalam penelitian Peran Humas di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang Dalam Meningkatkan Hubungan Baik Dengan Publik Eksternal.

e. Riset Kepustakaan

Rangkaian kegiatan untuk mendukung laporan penelitian ini maka penulis menggunakan studi kepustakaan untuk mencari informasi yang relevan dengan topik atau masalah berupa dokumen buku, media elektronik seperti internet yang berhubungan dengan laporan yang penulis buat untuk melengkapi laporan akhir.

1.5.4 Teknik Analisis Data

Dalam penulisan laporan akhir ini, teknik analisa data yang penulis gunakan adalah deskriptif kuantitatif, ini membahas hasil pengelolaan data yang didapat dari responden dan menginterpretasikan atas hasil analisis yang ada dengan alat ukur yang digunakan untuk mengukur hasil pengisian kuesioner oleh responden adalah menggunakan skala numeric. Menurut (Yusi dan Idris 2016:108), data kuantitatif merupakan data yang diukur dalam suatu skala numerik (angka).

Tabel 1.2
Ukuran penilaian untuk variabel

NO	Skala jawaban	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Ragu Ragu (RR)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (Sts)	1

Sumber: Sugiyono (2018:153)

Menurut Sugiyono (2012:133) kriteria interpretasi skor berdasarkan jawaban responden dapat ditentukan sebagai berikut, “skor maksimum setiap kuesioner adalah 5 dan skor minimum adalah 1, atau berkisaran antara 20% sampai 100%, maka jarak antara skor yang berdekatan adalah 16%, $(100\% - 20\% / 5)$. Cara perhitungan interpretasi skor yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$IS = \frac{\text{TOTAL SKOR PENELITIAN}}{\text{SKOR IDEAL}} \times 100 \%$$

Keterangan :

IS : Interpretasi Skor

Total Skor Penelitian : Jumlah Responden x Bobot Nilai (1-5)

Skor Ideal : Skala nilai tertinggi x Jumlah Responden

Perhitungan skor total untuk masing-masing indikator variabel adalah sebagai berikut:

- a. Skor Total = (Jumlah responden sangat setuju x 5) + (Jumlah responden setuju x 4) + (Jumlah responden tidak setuju x 3) + (Jumlah responden sangat tidak setuju x 2) + (Jumlah responden sangat tidak setuju x 1).
- b. Skor Ideal = Diumpamakan seluruh responden menjawab Sangat Setuju x Jumlah total Responden atau Skor Total.

Nilai kumulatif adalah jumlah nilai dari setiap pernyataan yang merupakan jawaban dari 100 responden. Persentase adalah nilai kumulatif item dibagi dengan frekuensinya dikalikan 100% sehingga diperoleh jumlah kumulatif terbesar = $100 \times 5 = 500$ dan jumlah kumulatif terkecil = $100 \times 1 = 100$. Untuk nilai persentasi terkecil adalah $(100: 500 \times 100\% = 20\%)$ dengan nilai rentang $100\% - 20\% = 80\%$ jika dibagi lima skala pengukuran maka di dapat nilai interval persentase sebesar 16%. Untuk melihat skor dari setiap variabel, berikut persentase yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.3
Interprestasi skor

Hasil	Kategori
20%-36%	Sangat Rendah
>36%-52%	Rendah
>52%-68%	Sedang
>68%-84%	Tinggi
>84%-100%	Sangat Tinggi

Sumber: Sugiyono (2012:133)

1.5.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

1. Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2017:15) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini ialah penumpang yang berjumlah 206.389 Data tersebut didapatkan dari data penumpang PT KAI DIVRE III PALEMBANG.

2. Sampel

“Sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi sumber data yang sebenarnya dalam suatu penelitian yang diambil dengan menggunakan cara-cara tertentu (Yusi dan Indris, 2016:64).” Dalam penelitian ini penentuan jumlah sampel menggunakan rumus slovin (Sugiyono, 2013:35).

$$n = \frac{n}{1 + n(e)^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persentase kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan (10%)
 Dengan menggunakan rumus tersebut, ukuran sampel secara keseluruhan dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{n}{1 + n(e)^2}$$

$$n = \frac{206,389}{1 + 206,389 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{206,389}{1 + 206,389(0,01)}$$

$$\begin{aligned} n &= \frac{206,389}{2,064,89} \\ &= 99,9 \\ &= 100 \end{aligned}$$

Dengan demikian, besarnya sampel yang diperlukan sebanyak 100 penumpang yang menggunakan jasa PT Kereta Api Indonesia (Persero) DIVRE III Palembang.

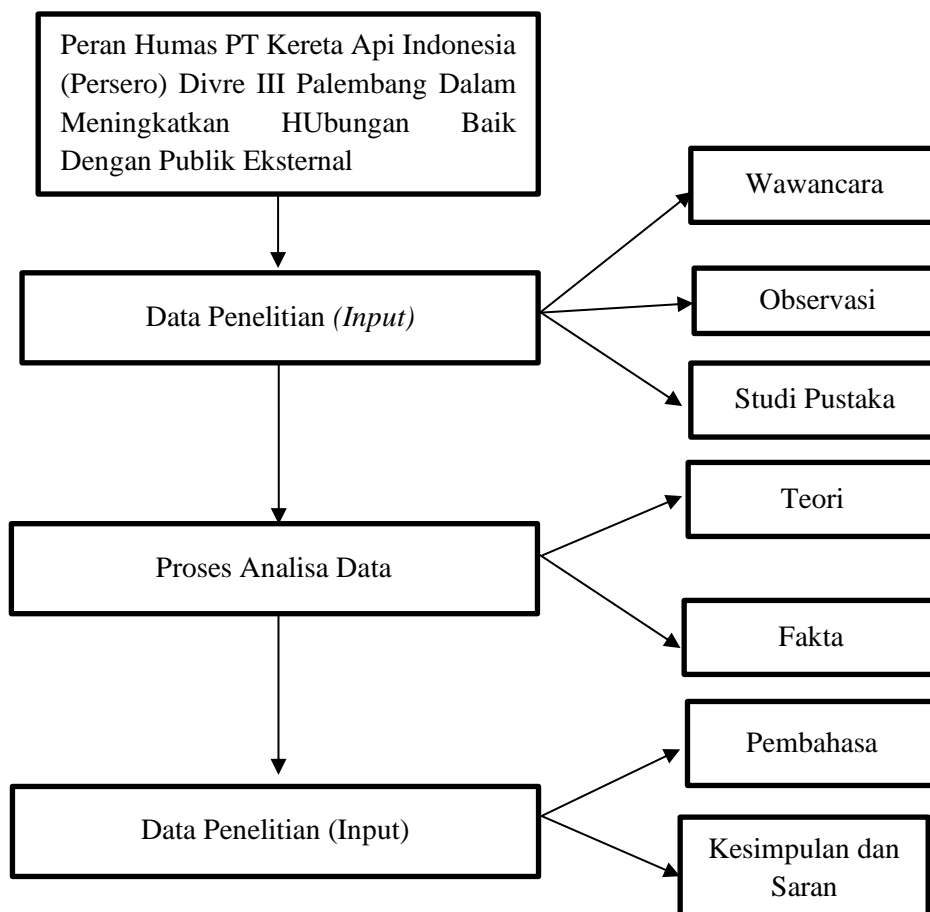
3. Teknik sampling

Menurut Sugiyono (2014:166) Teknik sampling adalah Teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai Teknik sampling yang digunakan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan random sampling.

Penulis menggunakan Teknik random sampling yang mana pengambilan sampel dari populasi secara acak memperhatikan strata yang ada dalam populasi dan setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel Artinya, sampel dalam penelitian ini adalah penumpang Kereta Api.

1.5.6 kerangka berpikir

Humas adalah yang berkaitan dengan lembaga/organisasi dalam masyarakat yang bergerak melakukan pelayanannya kepada masyarakat. Pelayanan disini mengandung maksud untuk mempererat hubungan dengan masyarakat secara timbal balik, agar masyarakat diuntungkan dengan produk-produk yang dihasilkan organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dirinya. Dipihak lainnya, lembaga akan mendapatkan support dari masyarakat karena eksistensinya bisa diterima oleh masyarakat yang pada akhirnya akan mendapat profit ekonomi maupun sosial dan peranan humas sangat penting di dalam suatu perusahaan.



Gambar 1.2 kerangka Berpikir
Sumber: diolah, 2023

