

**PERAN HUMAS PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)  
DIVRE III SUMATERA SELATAN  
DALAM MENINGKATKAN HUBUNGAN BAIK  
DENGAN PUBLIK EKSTERNAL (MASYARAKAT)  
(STUDI KASUS: MAHASISWA JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA)**



**LAPORAN AKHIR**

**Dibuat untuk Menyelesaikan Pendidikan Diploma III  
pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Srwijaya**

**Oleh:**

**M NARA IMAM WAHYUDI  
NPM 0615 3060 0500**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PALEMBANG  
2018**

**PERAN HUMAS PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)  
DIVRE III SUMATERA SELATAN  
DALAM MENINGKATKAN HUBUNGAN BAIK  
DENGAN PUBLIK EKSTERNAL (MASYARAKAT)  
(Studi Kasus: Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya)**



**LAPORAN AKHIR**

**Dibuat untuk Menyelesaikan Pendidikan Diploma III  
pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh:**

**M NARA IMAM WAHYUDI  
NPM 0615 3060 0500**

**Menyetujui:**

**Pembimbing I,**



**Dra. Elvia Zahara, M.M  
NIP 195808231988112001**

**Pembimbing II,**



**Hendra Sastrawinata, SE., M.M.  
NIP 197208182003121002**

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan**



**Dr. A Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M  
NIP 196008061989101001**



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139  
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918 Website <http://www.polsriwijaya.ac.id>

### SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : M Nara Imam Wahyudi  
NIM : 061530600500  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : HUMAS  
Judul Laporan Akhir : Peran Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III  
Sumatera Selatan Dalam Meningkatkan Hubungan Baik  
Dengan Publik eksternal (Masyarakat) (Studi Kasus)  
Mahasiswa Jurusan Adm Bisnis Politeknik Negeri  
Sriwijaya

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan 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 oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2018  
Yang membuat pernyataan

  
  
M Nara imam wahyudi  
NIM 0615 3060 0500



**LEMBAR PENGESAHAN**

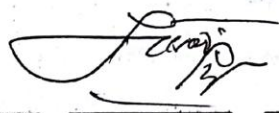
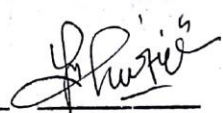


Nama Mahasiswa : M Nara Imam  
NPM : 0615 3060 0500  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Akhir : Peran Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Sumatera Selatan Dalam Meningkatkan Hubungan Harmonis Dengan Publik Eksternal (Masyarakat) (Studi Kasus: Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya)

Telah Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir Jurusan Administrasi Bisnis Dan Dinyatakan **LULUS**

Pada Hari:  
**SENIN**

Tanggal:  
**23 Juli 2018**

**TIM PENGUJI**

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Jusmawi Bustan, SE, M.Si Ketua		
2.	Dra. Yusleli Herawati, M.M Anggota		
3.	Desloehel Djumrianti, SE.MIS.,Ph.D Anggota		9/8/2018
4.	Hendra Sastrawinata, SE.,M.M Anggota		

## **MOTTO & PERSEMBAHAN**

"Jangan bersedih atas apa yang telah berlalu, kecuali jika itu bisa membuatmu bekerja lebih keras untuk apa yang akan datang"

-Umar bin Khattab-

### **Penulis persembahkan kepada:**

- Orang tua tercinta
- Saudara Kandung
- Dosen dan Pembimbing tersayang
- Para Sahabat dan Teman-teman kelas  
6NC tercinta
- Almamater kebanggaan

## 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 Sumatera Selatan Dalam Meningkatkan Hubungan Baik Dengan Publik Eksternal (Masyarakat) (Studi Kasus: Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya)”** 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 Sumatera Selatan dan juga Cara Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Sumatera Selatan dalam meningkatkan hubungan baik dengan publik eksternal (Masyarakat). 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,     Juli 2018  
Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur 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. Bapak Dr.Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang
2. Bapak Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang
3. Bapak Divianto, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Ibu Dra. Elvia Zahara, M.M., selaku Pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini
5. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M., selaku Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini
6. Ibu Aida Suryanti selaku Manager Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Sumatera Selatan yang telah memberikan pengarahan serta bimbingan kepada penulis.
7. Kepada seluruh staff dan karyawan Humasda PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Sumatera Selatan yang telah memberikan pengarahan serta bimbingan kepada penulis.
8. Kepada seluruh Bapak/Ibu Dosen dan seluruh karyawan/karyawati Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang yang telah memberikan bekal ilmu yang sangat bermanfaat selama penulis kuliah di

Politeknik Negeri Sriwijaya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini.

9. Kedua orang tua dan Saudara-saudara penulis serta keluarga besar penulis yang telah memberikan dukungan baik secara moril maupun materil serta doa dan nasehat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini dengan baik. Terima kasih untuk segala doa dan pengorbanannya.
10. Rekan-rekan mahasiswa, khususnya keluarga 6 NC yang telah sama-sama memberikan motivasi dan dukungan yang sangat berarti kepada penulis.
11. Semua pihak yang telah membantu penulis selama ini.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak telah memberikan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan akhir ini. Semoga Allah SWT memberikan karunia dan hidayah-Nya kepada kita semua dan selalu mendapat perlindungan-Nya. Akhir kata semoga laporan ini memberikan manfaat bagi kita semua. Aamiin.

Palembang, Juli 2018

Penulis



## ABSTRACT

The title of this final report is The Role of Public Relations of PT Kereta Api Indonesia (Persero) DIVRE III Sumatera Selatan in a harmonius relationship with external public (community). The purpose of this final report is to know how the role of Public Relations of PT Kereta Api Indonesia (Persero) DIVRE III Sumatera Selatan in a harmonius relationship with external public (community) and strategy of PT Kereta Api Indonesia (Persero) DIVRE III Sumatera Selatan in improving the delivery of information to the external public (community). The sample of this study was 133 respondents whis gotten by using slovin formula. The data were collected through questionnaires, interviews, and literature study. Then, the data were analyzed by using Interpretation Skor percentages. The result shows that there are two role of public relations of PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Sumatera Selatan have stronger role of PT Kereta Api Indonesia (Persero) DIVRE III Sumatera Selatan in a harmonius relationship with external public (community), are as *Relationship* is in 66,5% value and as *Good Image Maker* is in 57,2% value. While the other role have quite strongly role of PT Kereta Api Indonesia (Persero) DIVRE III Sumatera Selatan in a harmonius relationship with external public (community), are as *Communicator* is in 53,8% value and as *Backup Management* is in 61,9% value. And the strategy of PT Kereta Api Indonesia (Persero) DIVRE III Sumatera Selatan in improving the delivery of information to the external public (community) are repeating information with variations of information delivery to get attention through print media or electronic media. Then maximazing the intensity of news delivery, so everyone can get routine news in general and easily.

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

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I     PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan .....	3
1.4 Tujuan dan Manfaat	
1.4.1 Tujuan Penulisan .....	4
1.4.2 Manfaat Penulisan .....	4
1.5 Metodologi Penelitian	
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data .....	5
1.5.3 Metode Pengumpulan Data .....	6
1.5.4 Metode Analisis Data .....	7
1.5.5 Populasi, Sampel, dan Teknis Sampling .....	9
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Humas .....	12
2.1.1 Pengertian Humas .....	12
2.1.2 Peran Humas .....	13

2.1.3	Media Humas .....	14
2.1.4	Bauran Humas .....	16
2.2	Publik Eksternal .....	17
2.3	Hubungan Baik .....	19

### **BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN**

3.1	Sejarah Singkat Perusahaan	
3.1.1	Sejarah Singkat PT KAI .....	20
3.2	Makna Logo	
3.2.1	Nama Perusahaan .....	22
3.2.2	Arti Logo Perusahaan .....	23
3.3	Visi & Misi PT Kereta Api Indonesia (Persero)	
3.3.1	Visi Perusahaan .....	24
3.3.2	Misi Perusahaan .....	24
3.3.3	Tujuan Perusahaan.....	24
3.3.4	Budaya Perusahaan.....	25
3.3.5	Slogan Perusahaan .....	26
3.4	Struktur Organisasi PT Kereta Api Indonesia (Persero)	
	Divre III Sumatera Selatan .....	26
3.4.1	Struktur Organisasi Bagian Humasda PT Kereta Api (Persero) Divre III Sumatera Selatan.....	27
3.5	Uraian Tugas .....	29

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1	Peran Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Sumatera Selatan.....	31
4.1.1	Rekapitulasi Hasil Kuesioner .....	40
4.2	Cara Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Sumatera Selatan Dalam Memperbaiki Penyampaian Informasi Public Eksternal (Masyarakat).....	52

### **BAB V PENUTUP**

5.1	Kesimpulan .....	54
5.2	Saran .....	55

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1      Tabel Interpretasi Skor .....	8
Tabel 1.2      Tabel Skala Pengukuran .....	9
Tabel 4.1      Daftar Pernyataan Variabel <i>Communicator</i> .....	40
Tabel 4.2      Daftar Pernyataan Variabel <i>Relationship</i> .....	43
Tabel 4.3      Daftar Pernyataan Variabel <i>Backup Management</i> .....	46
Tabel 4.4      Daftar Pernyataan Variabel <i>Good Image Maker</i> .....	49

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1 Realisasi Volume Angkutan Penumpang Divre III Sumsel tahun 2010-2016 .....	2
Gambar 3.1 Logo Perusahaan .....	23
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Sumatera Selatan .....	27
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Bagian Humasda PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Sumatera Selatan .....	28
Gambar 4.1 Contoh Kegiatan Humas sebagai Communicator .....	32
Gambar 4.2 Contoh Kegiatan Humas sebagai Communicator .....	33
Gambar 4.3 Contoh Kegiatan Humas sebagai Relationship Internal .....	34
Gambar 4.4 Contoh Kegiatan Humas sebagai Relationship Eksternal .....	35
Gambar 4.5 Contoh Kegiatan Humas sebagai Backup Management .....	37
Gambar 4.6 Contoh Kegiatan Humas sebagai Backup Management .....	37
Gambar 4.7 Contoh Kegiatan Humas sebagai Good Image Maker .....	39
Gambar 4.8 Contoh Kegiatan Humas sebagai Good Image Maker .....	39

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengantar
- Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Balasan dari PT Kereta Api Indonesia (Persero) DIVRE 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