

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada ALLAH SWT, karena atas berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Strategi *Public Relations* Dalam Mengkomunikasikan *Rail Card* (Studi Kasus Pada Kantor Pusat PT Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung)**

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa karya ini masih jauh dari kata sempurna karena penulis sendiri masih memiliki pengetahuan dan kemampuan yang terbatas. Ditengah keterbatasan tersebut, berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak peneliti ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-setingginya kepada :

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan kekuatan, ketenangan hati dan hidayah bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik dan tepat waktu.
2. Bapak Prof.Dr.Ir Mochamad Ashari, M.Eng., Ph, D selaku Rektor Telkom University.
3. Ibu Siska Noviaristanti S.Si, MT selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Telkom University.
4. Yang terhormat Bapak Drs. Hadi Purnama, M. Si selaku dosen pembimbing 1, atas kesediaan waktu, kesabaran, motivasi, serta ilmu yang diberikan dengan sangat tulus dalam membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Yang terhormat Ibu Idola Perdini Putri, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing 2, atas dukungan, motivasi, serta ilmu yang diberikan dengan sangat tulus dalam membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Yang tersayang kedua orang tua penulis, Sutrisno dan Siti Mariyani serta kakak Melya dan abang Apriaga David yang selalu tak pernah putus memberikan doa, semangat, dukungan dan bantuan kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
7. Dosen wali penulis Ibu Alila P, S.Sos, M.Si. yang selalu membantu penulis jika ada sesuatu yang kurang sehubungan dengan masalah-masalah teknis dan akademis.
8. Seluruh dosen dan civitas akademika Institut Manajemen Telkom yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
9. Seluruh informan yang membatu memberikan data dan keterangannya untuk menyelesaikan penelitian ini.
- 10.Sahabat-sahabat penulis Luki, Vony H. manurung, Adelind, Bestary, Abirizal, Ecky Erlangga, Kentrizka Aditya, Panji, Kak Anggi, Bang David, Abang Yudi, Abang Andy Mahendra, Patricia, Lusiana, Grace, Debby yang memberikan motivasi dan bantuan yang sangat berguna serta tiada henti untuk menyelesaikan skripsi ini.
- 11.Sahabat kosan Tia Marlinda, Nabila Rizky, Suryaningsih, Arindini Putri, Lidya Caroline dan Putri Lianita yang berjuang bersama-sama tanpa mengenal lelah dan waktu untuk saling memberikan dukungan dalam proses penyelesaian skripsi.
- 12.Rekan-rekan BEM KABINET 89, BEM METAMORFOSA, MAXIADH, *Conversation Class LIA*, IKOM E dan MARCOMM B 2009 yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu dan seluruh teman-teman penulis selama masa perkuliahan baik di

dalam dan diluar kampus terimakasih karena telah memberikan dukungan dan pengalaman yang berharga.

13.Rekan-rekan yang pernah menjadi tim kerja dalam setiap *event* baik didalam maupun diluar kampus. Bersama kalian penulis telah mendapatkan pelajaran yang tidak ternilai bahwa tidak ada sebuah kesuksesan yang tercapai tanpa usaha yang keras dan lebih keras lagi.

14.Serta berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, yang turut membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak dan apabila jika terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini, sekiranya dapat diberika kritik dan saran yang membangun demi perkembangan penelitian selanjutnya dan dapat digunakan sebagai referensi akademik.

Bandung, 15 Juli 2013

Penulis

Wigih Febri Triana

109500222

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR BAGAN	vii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	12
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	13
1.4.2 Manfaat Praktis.....	14
1.5 Tahapan Penelitian.....	14
1.6 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	15

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
2.2 Rangkuman Teori.....	28
2.2.1 Difusi Inovasi.....	28
2.2.2 Komunikasi.....	32
2.2.3 Strategi Komunikasi.....	36
2.2.4 <i>Public Relations</i>	38
2.2.5 <i>Marketing Public Relations</i>	47
2.2.6 Pemasaran.....	50
2.2.7 Komunikasi Pemasaran.....	51

2.2.8 Media.....	55
2.2.9 <i>Special Event</i> (Kegiatan Khusus Dalam PR).....	56
2.3 Kerangka Pemikiran.....	59

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian.....	62
3.2 Metode Penelitian.....	64
3.3 Objek Dan Subjek Penelitian.....	69
3.4 Definisi Konsep.....	76
3.5 Unit Analisis Data.....	79
3.6 Sampel.....	80
3.7 Pengumpulan Data.....	83
3.8 Teknik Keabsahan Data.....	86
3.9 Teknik Analisis Data.....	88

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Narasumber.....	90
4.2 Hasil Penelitian.....	101
4.2.1 Inovasi	
4.2.1.1 Asal usul <i>rail Card</i>	105
4.2.1.2 Keuntungan <i>Rail Card</i>	107
4.2.1.3 Kebutuhan Akan <i>Rail Card</i>	111
4.2.1.4 <i>User Friendly Applications</i>	114
4.2.1.5 Modernisasi Jasa Transportasi Kereta Api.....	117
4.2.2 Saluran Komunikasi.....	119
4.2.2.1 Pemilihan Saluran Yang Digunakan Untuk	

	Mengkomunikasikan <i>Rail</i>	
	<i>Card</i>	120
4.2.3	Jangka waktu.....	134
4.2.3.1	Tidak Adanya Batasan Waktu Promosi....	135
4.2.3.2	Pengetahuan Tentang <i>Rail Card</i>	136
4.2.3.3	Upaya Peningkatan Pelayanan.....	137
4.2.3.4	Evaluasi Inovasi.....	138
4.2.3.5	Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan	
	<i>Rail Card</i>	140
4.2.4	Sistem Sosial.....	141
4.3.4.1	Kendala Yang Dialami.....	141
4.3	Pembahasan.....	150

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	176
5.2	Saran.....	180

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tahapan Penelitian.....	14
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1 Unit Analisis Data.....	79
Tabel 4.1 Informan Penelitian.....	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Angkutan Umum Kereta Api.....	2
Gambar 1.2 <i>Rail Card</i>	5
Gambar 2.1 Tiga Prinsip Dasar Komunikasi.....	34
Gambar 3.1 Logo PT Kereta Api.....	71
Gambar 3.2 <i>Rail Box</i>	75
Gambar 4.1 Foto Aditya Abirizal	94
Gambar 4.2 Foto Kentrizka Aditya.....	95
Gambar 4.3 Foto Ecky Erlangga.....	96
Gambar 4.4 Foto Yoga Bhirawa.....	97
Gambar 4.5 Foto Agus Komarudin.....	99
Gambar 4.7 Foto Tresna Wiwitan.....	100
Gambar 4.8 Grand Launching <i>Rail Card</i>	118
Gambar 4.9 Iklan <i>Rail Card</i> di Majalah Rel.....	123
Gambar 4.10 Halaman Depan Majalah Rel.....	123
Gambar 4.11 Poster.....	125
Gambar 4.12 Twitter PT KAI.....	129
Gambar 4.13 Twitter PT KAI.....	130
Gambar 4.14 <i>Customer Service</i> PT KAI.....	152
Gambar 4.15 <i>Rail Box</i>	152

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 divisi Public Relations.....	73
Bagan 4.1 Pemetaan Hasil Penelitian.....	104
Bagan 4.2 inovasi.....	104
Bagan 4.3 Saluran Komunikasi.....	119
Bagan 4.4 Jangka Waktu.....	134
Bagan 4.5 Sistem Sosial.....	141