

**ANALISIS MANAJEMEN PUBLIK RELATION PT KAI
DALAM MENANGGULANGI KRISIS**
*(Studi Kasus Mengenai Tuntutan Kesejahteraan Karyawan Terhadap
PT. Kereta Api Indonesia)*

**ANALYSIS MANAGEMENT PUBLIC RELATIONS PT. KAI
IN HANDLING CRICIS**
(Case Study of Labour Prosperity Demands to PT Kereta Api Indonesia)



Disusun Oleh :

Husni Mubarak
2000 0530 062

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

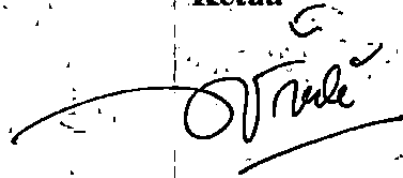
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada Hari : Kamis
Tanggal : 03 Agustus 2006
Jam : 09.30-11.00 WIB
Tempat : Lab Ilmu Komunikasi (B)

Susunan Tim Penguji

Ketua



(Suciati, S.Sos.M.Si)

Penguji I



(Suciati, S.Sos.M.Si)

Penguji II



(Taufiqurrahman, S.ID.MA)

MOTTO

**Ilmu itu lebih baik dari pada harta, ilmu itu menjagamu sedangkan kamu menjaga harta. Ilmu itu hakim sedangkan harta adalah yang dikenai hukum. Harta itu bisa berkurang oleh penggunaan, sedangkan ilmu bertambah bila digunakan.
(Ali bin Abi Tholib)**

**Jadilah seperti semut dalam hal ketekunan. Ia menaiki pohon seratus kali, bila jatuh, ia naik kembali hingga sampai ketujuannya tanpa kenal lelah dan tidak mengenal bosan.
(Dr.Aidh bin Abdullah Al-Qarni).**

**Betapa sering hidupmu terancam, namun Allah senantiasa menjaga dan memberikan yang terbaik untukmu. Masihkah engkau membenci keputusannya?
(Abu Al-Itahiyah)**

**Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada ALLAH lah kamu hendaknya berharap.
(Qs.Alm Nasrah (94);5-8)**

PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan untuk orang-orang yang saya sayangi :

My Parents.Bapak (M.Saleh.A), Emak (Aisyah)

terimakasih untuk semua cinta serta do'a yang telah kalian berikan untuk keberhasilan anakmu ini, pengorbananmu takkan pernah saya lupakan sampai akhir hayat-ku.

Adikku (Khairul Haris dan Hardiyanto),terimah kasih atas dukungan dan do,anya,hingga aku ternggerak untuk menyelsaikan skripsiku.

My Honor Thanks to all your time support attention love

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi Wabarokatuh

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT, atas berkat rahmat dan hidayah-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Analisis Manajemen Publik Relation PT KAI Dalam Menanggulangi Krisis” ini merupakan persyaratan untuk meraih gelar Sarjana dalam program Studi Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik program studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dalam hal ini banyak sekali pihak yang terkait yang telah membantu penyelesaian tugas ini, saya mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Bambang Eka CW, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Tri Hastuti Nur R, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Suciati, M.Si., selaku pembimbing satu yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
4. Ibu Sovia Sitta Sari, M.Si., selaku pembimbing dua yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis.
5. Bapak Taufiqurahman, S.IP, MA., selaku dosen penguji terima kasih atas arahan dan masukannya.
6. Bapak Ibu dosen jurusan Ilmu Komunikasi yang telah memberikan sum-

7. Pak Husein selaku sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi, terima kasih atas pelayanan dan informasinya.
8. Bapak Ibu Staf serta karyawan UMY, yang telah memberiku pelayanan selama saya kuliah di UMY.
9. Bapak Agus Purnomo selaku Humas PT KAI yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Bapak dan Emak saya yang sudah membesarkan saya dan selalu memberiku dorongan baik moril maupun materiil sehingga saya mencapai gelar.
11. My Big family di Sumbawa yang selalu mendoakan saya.
12. Bapak Eko dan Bu Eko, Kang Tri trimakasih udah ngasih saya kesempatan toek kost di sini selama saya kuliah.
13. Teman-teman kost "Gold Koin" Kak Hery Juanda, Rianto, Heru, Danang, Titu, Agus (Mas Lili), Budiman, Nasir, Marwanto, Andi, Kang Dedy, Mas Andi, dan Mba Lisna serta teman-teman saya Inem (trimakasih komputernya), Ning, Betet (Jeky), Uun, Evo, Timur, Mba Mina (trimakasih boleh makan diwarungnya), dan semua teman saya yang ada di jogja atau yang sudah keluar dari jogja, semoga kalian berhasil.
14. Keluarga Besar RESIMEN MAHASISWA SATUAN 017/UMY (trimakasih kekeluargaanya dan semuanya), Senior (trimakasih bimbingannya selama ini), Pak Songgo (trimakasih atas semua bantuannya) Yudha XXIV (Widya Ilm. Agung Syarif Agus Kholidin

Iskandar, Munirul, Ifat, Eni, Ira), Yunior (Trimakasih atas semuanya),
(Wahid yang sudah menemani saya ke Bandung.).

15. Teman-teman KKN, Mas Dodo, Galih, Topper, Lay, Henky, Kiki, Ratna, Resoda, Tanty .semoga kalian semua sukses.
16. Masyarakat Gunung Cilik yang telah memberi saya ijin untuk tinggal selama 1 bulan (KKN), Pak Sukijan sekeluarga Nani dan Jarot, Pak Mukijan sekeluarga Dik'Dikha dan Dina, mas Dedi Le' Tumidi trimakasih atas semuanya.
17. Teman-teman dan seluruh pihak yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung selama proses penyusunan tugas akhir ini yang tidak bisa disebutkan Thanks For All

ABSTRAKSI

Awal dari krisis PT Kereta Api Indonesia berawal dari perubahan status karyawan PT Kereta Api Indonesia yang semula status pegawainya adalah Pegawai Negeri Sipil Perusahaan Jawatan dan berubah menjadi Pegawai Perusahaan Umum yaitu sejak adanya Surat Keputusan Menteri Perhubungan No. 18/Kp.601/Phb-1992, serta kesejahteraan pegawai dan pensiunan tidak di perhatikan oleh perusahaan.

Krisis yang terjadi di perusahaan kereta api Indonesia yaitu masalah tuntutan mengenai perbaikan kesejahteraan karyawan dan para pensiunan, jika tidak di penuhi maka mereka akan melakukan aksi mogok nasional mulai pada tanggal 8-10 Agustus 2005.

Dalam menangani kasus, PT Kereta Api Indonesia tidak hanya tinggal diam, banyak strategi yang dilakukan guna untuk memulihkan kondisi, memenuhi tuntutan karyawan dan persiunan serta memulihkan citra baik PT Kereta Api Indonesia di mata publik.

Kasus PT Kereta Api Indonesia sudah dapat dikategorikan pada tahap kesembuhan, hal ini dikarenakan PT Kereta Api Indonesia sudah membayar gaji karyawan dan pensiunan yang selama ini ditunda pembayarannya dan mereka mendapat tunjangan kesejahteraan.

DAFTAR ISI

| | |
|--------------------------|-----|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| HALAMAN MOTTO..... | iii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | iv |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| ABSTRAKSI..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | vii |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|--|----|
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Perumusan Masalah..... | 4 |
| C. Tujuan Penelitian | 4 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 4 |
| E. Kerangka Teori..... | 4 |
| 1. Definisi Public Relations..... | 4 |
| 2. Peran Public Relations Dalam Manajemen Krisis..... | 10 |
| 3. Definisi dan Ruang Lingkup Krisis..... | 13 |
| 4. Definisi dan Ruang Lingkup Manajemen Krisis..... | 18 |
| 5. Tahapan-tahapan Krisis..... | 20 |

| | |
|---|----|
| 6. Pembentukan Citra..... | 24 |
| 7. Public Relations dan Strategi Menanggulangi Krisis..... | 26 |
| F. Metode Penelitian..... | 30 |
| 1. Jenis Penelitian..... | 30 |
| 2. Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 31 |
| 3. Sumber Data Penelitian..... | 31 |
| 4. Tehnik Pengambilan Informan..... | 32 |
| 5. Tehnik Pengumpulan Data..... | 32 |
| 6. Validitas Data..... | 33 |
| 7. Metode Analisis Data..... | 34 |

**BAB II DISKIPSI WILAYAH PENELITIAN DI PT KERETA API
INDONESIA**

| | |
|---|----|
| A. Gambar Umum Sejarah dan Perkembangan PT KAI | 36 |
| B. Pembagian Wilayah Usaha PT KAI..... | 40 |
| C. Gambaran Umum Bagian Humas PT KAI..... | 42 |
| D. Bagan Struktur Organisasi PT KAI..... | 47 |
| E. Kronologis Bentuk Perusahaan..... | 52 |
| F. Visi, Misi, Budaya dan Strategi Perusahaan..... | 58 |
| G. Logo dan Mota Perusahaan..... | 60 |

BAB III PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

| | |
|--|----|
| A. Penyajian Data..... | 62 |
| 1. Kronologi Kasus Terjadinya Tuntutan Karyawan PT KAI..... | 62 |
| 2. Tahapan-tahapan Krisis yang Melanda PT KAI..... | 68 |
| 3. Strategi Publik Relation Dalam Menanggulangi Krisis..... | 74 |
| 4. Faktor-faktor Pendukung dan Kendala PT KAI | 76 |
| B. Analisis Data..... | 84 |
| 1. Analisis Peran Publik Relation Dalam Penanganan Kasus Tuntutan Karyawan..... | 84 |
| 2. Analisis Kritis Langkah-langkah Publik Relation PT KAI..... | 89 |

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|----------------------------------|-----|
| A. Kesimpulan..... | 97 |
| B. Saran..... | 100 |
| a. Pemerintah | 100 |
| b. PT Kereta Api Indonesia | 101 |