

**Strategi Komunikasi Humas PT. Kereta Api Indonesia Daerah
Operasi V Purwokerto Dalam Sosialisasi Kebijakan Protokol
Kesehatan Di Era New Normal**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana Strata 1
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Program Studi Ilmu Komunikasi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



**Disusun Oleh :
NIAS FATIKHA PASMARA
20170530101**

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

2024

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Nias Fatikha Pasmara

NIM : 20170530101

Jurusan/Konsentrasi : Ilmu Komunikasi / *Public Relations*

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIPOL)

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul "*Strategi Komunikasi Humas PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi V Purwokerto Dalam Sosialisasi Kebijakan Protokol Kesehatan Di Era New Normal*" adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari skripsi saya ini terbukti merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademis sesuai yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Yogyakarta, 22 Januari 2024

A yellow revenue stamp (Meterai Tempel) with a value of 10,000 Rupiah. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text "METERAI TEMPEL" and "10.000". A signature is written over the stamp.

Nias Fatikha Pasmara

HALAMAN MOTTO

“ Allah Azza Wa Jalla ”

“ Dan barangsiapa yang bertawakal kepada Allah niscaya Allah akan mencukupkan
(keperluan)nya “

[Ath-Thalaq/65 : 3]

”Aku selalu menuruti persangkaan hamba-Ku kepada-Ku.

Apabila ia berprasangka baik maka ia akan mendapatkan kebaikan.

Adapun bila ia berprasangka buruk kepada-Ku maka dia akan mendapatkan keburukan.”

(H.R.Tabrani dan Ibnu Hibban)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Pertama-tama puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT serta Nabi Muhammad SAW atas karunia dan anugerah-Nya yang telah memberikan saya Kekuatan juga kemudahan dalam menyelesaikan studi Ilmu Komunikasi Strata 1. Pencapaian saya ini saya persembahkan untuk keluarga tercinta. Teruntuk Ayahanda Alm. Djoko Utomo, Ibunda Eko Murniyati, Adik Nusa Aisyah dan Lingga Fadila, Eyang Widi Pramono. Terima kasih atas segala doa, memberikan semangat, menjadi teman berbagi cerita dan cinta yang selalu menyertai dalam setiap langkah perjalanan hidup saya. Serta tak lupa terima kasih kepada sahabat saya terkhusus Mayna, Ida, Dinda, Nuna, Asik, Asna, Nada, dan teman - teman lain yang selalu hadir dan tidak pernah putus dalam memberi support untuk saya serta membantu selama masa pengerjaan skripsi.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil‘alamin, puji syukur selalu terpanjat kepada Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul “ Strategi Komunikasi Humas PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi V Purwokerto Dalam Sosialisasi Kebijakan Protokol Kesehatan Di Era New Normal “ Periode Maret-Desember 2020” untuk memperoleh gelar sarjana strata I (satu) di Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Meski tugas akhir ini telah selesai, tetapi peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan pada penelitian ini. Untuk itu, peneliti sangat terbuka atas kritik dan saran yang disampaikan agar menjadi pembelajaran bagi peneliti untuk menciptakan karya tulis selanjutnya. Skripsi ini tidak akan selesai dengan baik tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segenap kerendahan hati peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas segala kemudahan, petunjuk, kesehatan, rejeki serta ujian dalam proses menyelesaikan skripsi sehingga peneliti mampu melewati dengan penuh kesabaran, kekuatan dan keridhaan.
2. Bapak Dr. Fajar Junaedi, S.Sos, M.Si. selaku ketua prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

3. Ibu Dr. Dr. Yeni Rosilawati, S.IP, S.E, M.M., selaku dosen pembimbing saya. Ibu, terimakasih banyak untuk ilmu, saran, arahan, kesabaran dan bimbingannya selama perkuliahan dan proses penulisan skripsi ini. Meskipun bimbingan melalui online, Ibu tetap melakukan dan mengusahakan dengan sangat maksimal untuk mahasiswa bimbingan Ibu ditengah kesibukan Ibu yang padat. Ibu Yeni, mohon maaf selama ini saya tidak bimbingan dengan rutin dan tidak lulus tepat waktu. Semoga Ibu selalu diberikan kesehatan dan kemudahan dalam menjalankan tugas.
4. Ibu Dr. Adhianty Nurjanah, S.Sos, M.Si dan Bapak Krisna Mulawarman, S.Sos, M.Sn selaku dosen penguji saya yang telah memberi saran dan arahan yang sangat bermanfaat sehingga penelitian ini menjadi lebih baik. Terima kasih untuk saran dan masukan terbaiknya serta ilmu yang diberikan di bangku perkuliahan.
5. Seluruh dosen Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang memberikan banyak perubahan terhadap pola pikir dan perkembangan dalam dunia komunikasi. Terimakasih untuk ilmu dan pengetahuan yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
6. TU Ilmu Komunikasi UMY, terimakasih banyak kepada Mbak Siti, Pak Jono, Pak Muryadi yang selalu membantu dan banyak saya tanyai perihal administrasi perkuliahan.
7. Seluruh anggota keluarga peneliti yang telah saling mendoakan dan selalu menguatkan peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.

8. Ibu Uchi, Pak Krisbiyantoro dan Pak Eko selaku Staff Humas PT. KAI Daerah Operasi V Purwokerto atas bantuannya memberikan data-data dokumen PT. KAI Daerah Operasi V Purwokerto selama penelitian.
9. Mba Nessi, Mba Ais dan Pak terimakasih sudah bersedia meluangkan waktunya untuk saya wawancarai dan memberikan data.
10. Seluruh teman seperjuangan di Ilmu Komunikasi UMY, khususnya teman-teman di Konsentrasi Public Relations yang sudah menghabiskan banyak waktu bersama peneliti di bangku perkuliahan.
11. Kepada seluruh pihak yang terlibat dalam proses penelitian in

Yogyakarta, 22 January 2024



Nias Fatikha Pasmara

DAFTAR ISI

HALAMAN MOTTO.....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
ABSTRAK.....	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	15
C. Tujuan Penelitian.....	15
D. Manfaat Penelitian	16
1. Manfaat Teoritis.....	16
2. Manfaat Praktis	16
E. Kerangka Teori.....	17
1. Strategi Komunikasi Humas	21
2. Public Relations (PR) / Humas (Hubungan Masyarakat) Pemerintah dan BUMN	21
3. Karakteristik Era new normal dalam Komunikasi Sosialisasi Protokol Kesehatan Humas Daop V Purwokerto	23
F. Metodologi Penelitian.....	26
1. Jenis Penelitian.....	26
2. Objek Penelitian	27
3. Teknik Pengumpulan Data.....	27
4. Teknik Analisis Data	30
5. Uji Keabsahan Data	32
G. Sistematika Penulisan	32

BAB II.....	34
GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	34
A. Sejarah dan Perkembangan Perusahaan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop V Purwokerto.....	34
B. Logo Perusahaan.....	36
C. Lokasi Perusahaan	37
D. Struktur Organisasi Perusahaan.....	38
E. Deskripsi Tugas	41
F. Budaya Perusahaan.....	44
G. Sosialisasi Budaya Perusahaan	46
H. Tujuan Perusahaan.....	47
I. Strategi Komunikasi Humas PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi V Purwokerto dalam kebijakan program protokol Kesehatan di era new normal	48
BAB III.....	50
SAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN	50
A. Sajian Data.....	51
1. Latar Belakang Perencanaan Strategi Komunikasi Humas PT. Kereta Api Daerah Operasi V Purwokerto dalam Sosialisasi Kebijakan Protokol Kesehatan di Era New Normal Periode Maret – Desember 2020.....	51
2. Pelaksanaan Strategi Komunikasi Humas PT. Kereta Api Daerah Operasi V Purwokerto dalam Sosialisasi Kebijakan Protokol Kesehatan di Era New Normal Periode 2020.....	6Error! Bookmark not defined.
3. Karakteristik Kebijakan Protokol Kesehatan Era new normal dalam Komunikasi Sosialisasi Humas PT. KAI Daerah Operasi V Purwokerto.....	104
B. Analisis Data.....	110
1. Latar Belakang Perencanaan Strategi Komunikasi Humas PT. Kereta Api Daerah Operasi V Purwokerto dalam Sosialisasi Kebijakan Protokol Kesehatan di Era New Normal Periode Maret – Desember 2020	110

2. Evaluasi Strategi Komunikasi Humas PT. Kereta Api Daerah Operasi V
Purwokerto dalam Sosialisasi Kebijakan Protokol Kesehatan di Era New Normal
119

BAB IV PENUTUP	122
A. Kesimpulan.....	122
B. Saran	126
DAFTAR PUSTAKA	128
LAMPIRAN	133
Transkrip Wawancara	133

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo PT Kereta Api Indonesia (Persero)

Gambar 2.1 SE NO 14 Tahun 2020

Gambar 2.2 Sosialisasi Internal mengenai Penyuluhan Kesehatan

Gambar 2.3 PT. Kereta Api Indonesia tentang penggunaan masker kain

Gambar 2.4 PT. Kereta Api Indonesia tentang tips mencuci tangan yang baik

Gambar 2.5 PT. Kereta Api Indonesia tentang penerapan protocol Kesehatan petugas pelayanan

Gambar 2.6 PT. Kereta Api Indonesia tentang starter pack new normal

Gambar 2.7 PT. Kereta Api Indonesia tentang Frontliner

Gambar 2.8 Garda Terdepan KAI Tetap Melayani di Tengah Pandemi

Gambar 2.9 Unggahan PT. KAI mengenai hal yang perlu diperhatikan saat naik kereta pada masa adaptasi kebiasaan baru

Gambar 2.10 Unggahan PT. KAI mengenai hal yang perlu diperhatikan saat naik kereta pada masa adaptasi kebiasaan baru

Gambar 2.11 Unggahan PT. KAI mengenai hal yang perlu diperhatikan saat naik kereta pada masa adaptasi kebiasaan baru

Gambar 2.12 Unggahan PT. KAI mengenai hal yang perlu diperhatikan saat naik kereta pada masa adaptasi kebiasaan baru

Gambar 2.13 Unggahan PT. KAI mengenai hal yang perlu diperhatikan saat naik kereta pada masa adaptasi kebiasaan baru

Gambar 2.14 Unggahan PT. KAI mengenai Peraturan Layanan Penumpang Untuk Mencegah Covid-19

Gambar 2.15 Unggahan PT. KAI mengenai Peraturan Layanan Penumpang Untuk Mencegah Covid-19

Gambar 2.16 Unggahan PT. KAI mengenai Penerapan Peraturan Layanan Penumpang Untuk Mencegah Covid-19

Gambar 2.17 Unggahan PT. KAI mengenai Face Shield Untuk Penumpang KA Jarak Jauh

Gambar 2.18 Unggahan PT. KAI mengenai Penerapan Penggunaan Face Shield Untuk Penumpang KA Jarak Jauh

Gambar 2.19 Unggahan PT. KAI mengenai Pembatasan Jumlah Penumpang di KAI

Gambar 2.20 Unggahan PT. KAI mengenai Penerapan Pembatasan Jumlah Penumpang di KAI

Gambar 2.21 Unggahan PT. KAI mengenai Pencucian Kereta Api Menjelang Keberangkatan

Gambar 2.22 Unggahan PT. KAI mengenai Penerapan Peningkatan Kebersihan Stasiun dan Kereta

Gambar 2.23 Unggahan PT. KAI mengenai Penyemprotan Disinfektan Menjelang Keberangkatan KA

Gambar 2.24 Unggahan PT. KAI mengenai Physical Distancing

Gambar 2.25 Unggahan PT. KAI mengenai Layanan Kebersihan Di Atas KA

Gambar 2.26 Unggahan PT. KAI mengenai Penerapan Protokol di KAI

Gambar 3.1 Pemasangan Poster Safety First di Area Kantor DAOP V Purwokerto

Gambar 3.2 Pemasangan Banner Safety First di Kawasan Perlintasan Sebidang Stasiun Purwokerto

Gambar 3.3 Pemberian Masker Kepada Pengguna Jasa Kereta Api Indonesia di Stasiun Purwokerto

Gambar 3.4 Penyemprotan Disinfektan Di Kantor PT. Kereta Api Indonesia DAOP V Purwokerto

Gambar 3.5 Pemasangan Hand Sanitizer Di Stasiun Purwokerto

Gambar 3.6 Pemasangan Garis Batas (Social Distancing) Di Stasiun Purwokerto

Gambar 3.7 Rapid Test Di Stasiun Purwokerto

Gambar 3.8 Pengecekan Suhu oleh Frontliner kepada calon penumpang Di Stasiun Purwokerto