

**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PT.KAI MELALUI INSTAGRAM
OFFICIAL ACCOUNT DALAM MENJAGA LOYALITAS PELANGGAN
TAHUN 2020**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah



Disusun Oleh:

Mediastri Miranda Agustina

20160530182

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2022

**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PT.KAI MELALUI INSTAGRAM
OFFICIAL ACCOUNT DALAM MENJAGA LOYALITAS PELANGGAN
TAHUN 2020**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Strata I Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah



Disusun Oleh:

Mediastri Miranda Agustina

20160530182

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang membuat pernyataan di bawah ini:

Nama : Mediastri Miranda Agustina

Nim : 20160530182

Program Studi/Konsentrasi : Ilmu Komunikasi/ Public Relations

Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Humas PT.KAI Melalui
Instagram Official Account dalam Menjaga Loyalitas dengan Pelanggan tahun 2020

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari sumber lain telah disebutkan dalam teks menggunakan aturan yang berlaku. Apabila di kemudian hari karya saya ini terbukti merupakan hasil plagiat/ menjiplak karya orang lain maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta, 15 Juli 2022

Penulis



Mediastri Miranda Agustina

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah Rabbi' Alamin berkat rahmat dan karunia-Nya serta nikmat kesehatan dan pengalaman yang Allah SWT berikan selama ini, sehingga dalam proses pembuatan skripsi ini dapat berjalan dan terselesaikan dengan lancar. Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Ayah dan Mama tersayang, terimakasih banyak atas doa dan kasih sayang serta dukungan kalian selama ini. Yang memberikan segalanya tanpa pamrih, bersedia membanting tulang untuk pendidikan anak pertamanya meraih gelar sarjana.
2. Kakek nenek, tante-tante, dan om terimakasih karena telah mendoakan kelancaran pembuatan skripsi. Dan terus mendoakan aku untuk semangat meraih cita-cita.
3. Teman-teman ciptaan tuhan, Ajijuns, Dens, Sarita terimakasih banyak kalian betah temenan sama aku yang lempeng ini. Nongki, nugas, curcol melebihi kapasitas sks kuliah. Selalu bersedia direpotin, bisa paham walaupun aku gak ngomong apa-apa, selalu ngerti tanpa judge. Selalu begini ya sampai nanti tetap jaga komunikasi kita.
4. Teman-teman ini com-com, gak tau mau ngomong apa buat Sarita, Temiti beruntung banget kenal kalian. Makasih udah ngajarin aku hal-hal gak

penting, curcol, nongki, sibuk organisasi, berdebat di forum, mau direpotin juga kalo aku mager rapat, sampai jumpa di Jakarta. Jangan bosan-bosan berantem ya aku nyaman dengan kalian ribut sama misuh-misuh.

5. Teman-teman logika dipake, Nuyuy, Miil, Hana makasih banget udah bersedia menemani gue yang gak jelas ini. Gak tau gak ada kalian masa-masa kuliah aku gimana. Temenan dari sekolah yang sama. Walaupun saya selalu terbully karena sedikit lolo tapi aku sayang kalian. Terimakasih sudah bersabar punya temen yang sibuk tapi kalian gak pernah bête kalo batal janjiian cuma ngedumel aja banyak.
6. Teman kuliah yang berganti jadi teman diskusi Ainun, beruntung tau kamu dan kenal kamu. Gak nyangka bisa serandom itu tiba-tiba jadi temen magang sampe sekarang jadi temen diskusi. Makasih ya karena selalu jadiin saya orang darurat kalo kamu deg-degan.
7. Ibu Dr. Suciati, S.Sos, M.Si terimakasih ibu sudah sabar dalam membimbing saya dan selalu memberikan semangat hingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih ibu atas jasanya.
8. Dan terimakasih untuk teman organisasi komakom senang mengenal kalian, komputer 16 juga senang menjadi bagian dari kalian.
9. Terimakasih juga untuk teman-teman yang tidak bisa saya sebut namanya satu-satu tapi selalu hadir dan memotivasi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih banyak atas segalanya semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kalian dan dipermudah segala urusannya.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

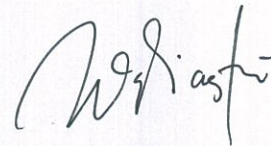
Alhamdulillah segala puji dan syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa berkat nikmat dan rahmat-Nya, tak lupa kita panjatkan sholawat serta salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Strategi Komunikasi Humas PT.KAI melalui Instagram Official Account dalam Menjaga Loyalitas Pelanggan Tahun 2020” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjan Strata (S1) jurusan Ilmu Komunikasi. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah menerima banyak bimbingan, semangat, motivasi, saran, serta do’a dari berbagai pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih banyak kepada;

1. Bapak Dr. Fajar Junaedi, S.Sos, M.Si selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Suciati, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi, yang telah banyak membimbing penulis agar termotivasi dan selalu menyemangati untuk segera menyelesaikan skripsi hingga akhir.
3. Bapak Aly Aulia, Lc., M.Hum. selaku dosen penguji, yang telah memberikan masukan dan saran yang membangun kepada penulis.
4. Bapak Muhammad Muttaqien, S.I.Kom., M.Sn. selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan saran yang membangun kepada penulis.

5. Segenap dosen Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan ilmu yang sangat berharga, serta wawasan pengetahuan yang luas bagi penulis.
6. Pak Jono, Pak Muryadi, Pak Yuni dan mba Siti, yang telah senantiasa memberikan informasi dan membantu seluruh mahasiswa/i Ilmu Komunikasi demi kelancaran skripsi hingga akhir.
7. Bapak Hendras, Pak Aldy, Pak Yudha terimakasih karena telah senantiasa menyempatkan waktunya untuk memberikan informasi dan data penelitian untuk melengkapi skripsi penulis.

Yogyakarta, 5 Juli 2022

Penulis



Mediastri Miranda Agustina

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiv
ABSTRAK	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	18
C. Tujuan Penelitian	19

D. Manfaat Penelitian	19
E. Kajian Teori	19
1. Definisi Corporate Communication.....	20
2. Strategi Komunikasi	21
3. Loyalitas Pelanggan	29
F. Metode Penelitian.....	31
1. Jenis Penelitian.....	31
2. Obyek Penelitian	32
3. Teknik Pengumpulan Data.....	32
4. Teknik Analisis Data.....	34
5. Uji Validitas Data	35
G. Sistematika Penulisan	36
BAB II GAMBARAN UMUM PT KERETA API INDONESIA	38
A. Sejarah dan Perkembangan Kereta Api Indonesia.....	38
B. Profil dan Identitas PT KAI	41
1) Tentang PT.KAI	41

2) Logo PT KAI	43
3) Visi dan Misi PT KAI	44
4) Struktur Organisasi PT KAI.....	45-47
BAB III SAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA	48
A. SAJIAN DATA	48
1) Tahap penelitian strategi komunikasi humas PT KAI	49
2) Perencanaan Strategi Komunikasi Humas PT KAI	54
3) Pelaksanaan Strategi Komunikasi humas PT KAI.....	65
4) Tahap Evaluasi Strategi Komunikasi Humas PT KAI.....	71
B. ANALISIS DATA.....	74
BAB IV PENUTUP	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA.....	91
LAMPIRAN	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Jumlah pengguna internet di Indonesia (2018-2022).....	2
Gambar 2. Jumlah pengguna internet di Indonesia (2019-2020).....	3
Gambar 3. Jumlah penumpang kereta api (2008-2018).....	7
Gambar 4. SS official account IG KAI.....	8
Gambar 5. Data jumlah penumpang (2016-2020)	10
Gambar 6. <i>Gambar 2 target penumpang kai (2018-2024)</i>	11
Gambar 7. <i>Gambar 2 target penumpang kai (2018-2024)</i>	12
Gambar 8. Sosial Media yang sering dikunjungi tahun 2020.....	13
Gambar 9. Sosial Media yang sering dikunjungi tahun 2020.....	14
Gambar 10. <i>Logo PT Kereta Api Indonesia (28 September 2020 – sekarang)</i>	43
Gambar 11. <i>Gambar 4. Struktur organisasi KAI</i>	46
Gambar 12. <i>Gambar 5. Struktur organisasi KAI VP PUBLIC RELATIONS</i>	47
Gambar 13. Gambar 6. Kondetor kereta.....	52
Gambar 14. Instagram official account @keretaapikita	59
Gambar 15. Gambar 8. Instagram official account @keretaapikita	60
Gambar 16. Instagram Official account @keretaapikita	65

Gambar 17. Instagram Official account @keretaapikita	66
Gambar 18. Story Instagram @keretaapikita	67
Gambar 19. Story Instagram @keretaapikita	68
Gambar 20. Story Instagram @keretaapikita	69
Gambar 21. Gathering pelanggan dan railfans	71
Gambar 22. Gathering pelanggan dan railfans	72
Gambar 23. Railpont.....	73
Gambar 24. Railpont.....	74
Gambar 25. Evaluasi.....	77

Daftar tabel

Tabel 1. Tabel umur..... 61 - 62

Daftar Lampiran

Transkrip Interview Guide	98-105
Transkrip Informan	106-110
Lampiran Foto.....	111