

**PERAN HUMAS DALAM MEMBANGUN CITRA PERUSAHAAN (Studi  
Deskriptif Kualitatif pada Peran Humas PT Kereta Api Indonesia Daop 6  
Yogyakarta Dalam Membangun Citra Perusahaan)  
SKRIPSI**



**Disusun oleh:**

Cahya Annisa Satriani Oktalifah  
20.96.1780

**PROGRAM SARJANA  
PROGRAM STUDI S1-ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL  
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA  
TAHUN 2024**

**PERAN HUMAS DALAM MEMBANGUN CITRA PERUSAHAAN (Studi  
Deskriptif Kualitatif pada Peran Humas PT Kereta Api Indonesia Daop 6  
Yogyakarta Dalam Membangun Citra Perusahaan)**

**SKRIPSI**

untuk memenuhi sebagian persyaratan  
mencapai gelar Sarjana  
pada Program Studi Ilmu Komunikasi



**Disusun oleh:**

Cahya Annisa Satriani Oktalifah  
20.96.1780

**PROGRAM SARJANA  
PROGRAM STUDI S1- ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL  
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA  
TAHUN 2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**PERAN HUMAS DALAM MEMBANGUN CITRA PERUSAHAAN (Studi Deskriptif Kualitatif pada Peran Humas PT Kereta Api Indonesia Daop 6 Yogyakarta Dalam Membangun Citra Perusahaan)**  
yang dipersiapkan dan disusun oleh

Cahya Annisa Satriani Oktalifah  
20.96.1780

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi  
pada 25 Juni 2024

Dosen Pembimbing,



Yulinda Erlistyarini, S.Ikom., M.Med.Kom  
NIK. 190302485

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**PERAN HUMAS DALAM MEMBANGUN CITRA PERUSAHAAN (Studi Deskriptif Kualitatif pada Peran Humas PT Kereta Api Indonesia Daop 6 Yogyakarta Dalam Membangun Citra Perusahaan)**  
yang dipersiapkan dan disusun oleh

Cahya Annisa Satriani Oktalifah  
20.96.1780

telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji  
pada 25 Juni 2024

**Nama Penguji**

Andreas Tri Pamungkas, S.Sos.M.A  
NIK. 190302522

Dwi Pela Agustina, S.I.Kom., M.A.g.s  
NIK. 190302360

Yulinda Erlistyarini, S.Ikom., M.Med.Kom  
NIK. 190302485

**Tanda Tangan**



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)  
25 Juni 2024

Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial



Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom.  
NIK. 19302125

### PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Segala sesuatu yang terkait dengan naskah dan karya yang telah dibuat adalah menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Yogyakarta, 8 Mei 2024



Cahya Annisa Satriani O  
NIM. 20.96.1780

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya, sholawat dan salam untuk junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW dan para sahabatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini untuk mendapatkan gelar sarjana Ilmu Komunikasi. Tugas akhir yang dibuat oleh penulis ini berjudul “peran humas dalam membangun citra perusahaan (studi deskriptif kualitatif pada perusahaan PT Kereta Api Indonesia Daop 6 Yogyakarta)”. Laporan ini merupakan tugas akhir yang wajib dilaksanakan sebagai syarat kelulusan untuk menyelesaikan program S1 di Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Amikom Yogyakarta

Keberhasilan dan kelancaran penyusunan laporan kegiatan ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa adanya bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu kami mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. M. Suyanto, M.M. selaku rektor Universitas Amikom Yogyakarta
2. Bapak Emha Taufiq Luthfi, S.T.,M.Kom. Selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta
3. Bapak Erik Hadi Saputra, S.Kom., M.Eng. Selaku ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Amikom Yogyakarta
4. Ibu Yulinda Erlistyarini, S.Ikom., M.Med.Kom. Selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu, memberikan arahan, dan memberikan waktu selama pengerjaan skripsi
5. Bapak ibu dosen dan seluruh staff Universitas Amikom Yogyakarta yang telah memberikan ilmu dan bantuan yang bermanfaat selama menjalankan perkuliahan
6. Divisi humas KAI Daerah Operasional 6 Yogyakarta terutama kepada bapak krisbiyantoro selaku Manajer Humas Daop 6 Yogyakarta, yang telah bersedia untuk membantu peneliti dalam mengumpulkan data sehingga skripsi ini dapat selesai

7. Orang tua dan keluarga atas dukungan, doa dan motivasi yang telah diberikan kepada saya selama menyusun skripsi sampai selesai.
8. Teman saya, Syafira luthfi, Afifah Khoirunnisa, Daffa yumna, Farida Ramadhani, Fatimah Mufidah, Nurul Kharisma, Vera Halim, dan Pipin mardiani yang telah mendengarkan keluh kesah peneliti, memberikan dukungan dan motivasi, meluangkan waktu dan menemani selama peneliti sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
9. Teman – teman saya lainnya yang tidak bisa saya sebut satu persatu, yang telah memberikan dukungan dan motivasi selama menyusun skripsi.
10. Dan seluruh pihak yang telah membantu penulis baik secara material ataupun spiritual.

Dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis menyadari sepenuhnya bahwa laporan skripsi ini masih banyak kekurangan atas keterbatasan kemampuan yang peneliti miliki. Maka dari itu, peneliti berharap dan terbuka atas kritik dan saran yang diberikan demi kebaikan dan kemajuan peneliti untuk penelitian selanjutnya.

Yogyakarta, 8 Mei 2024



Penulis

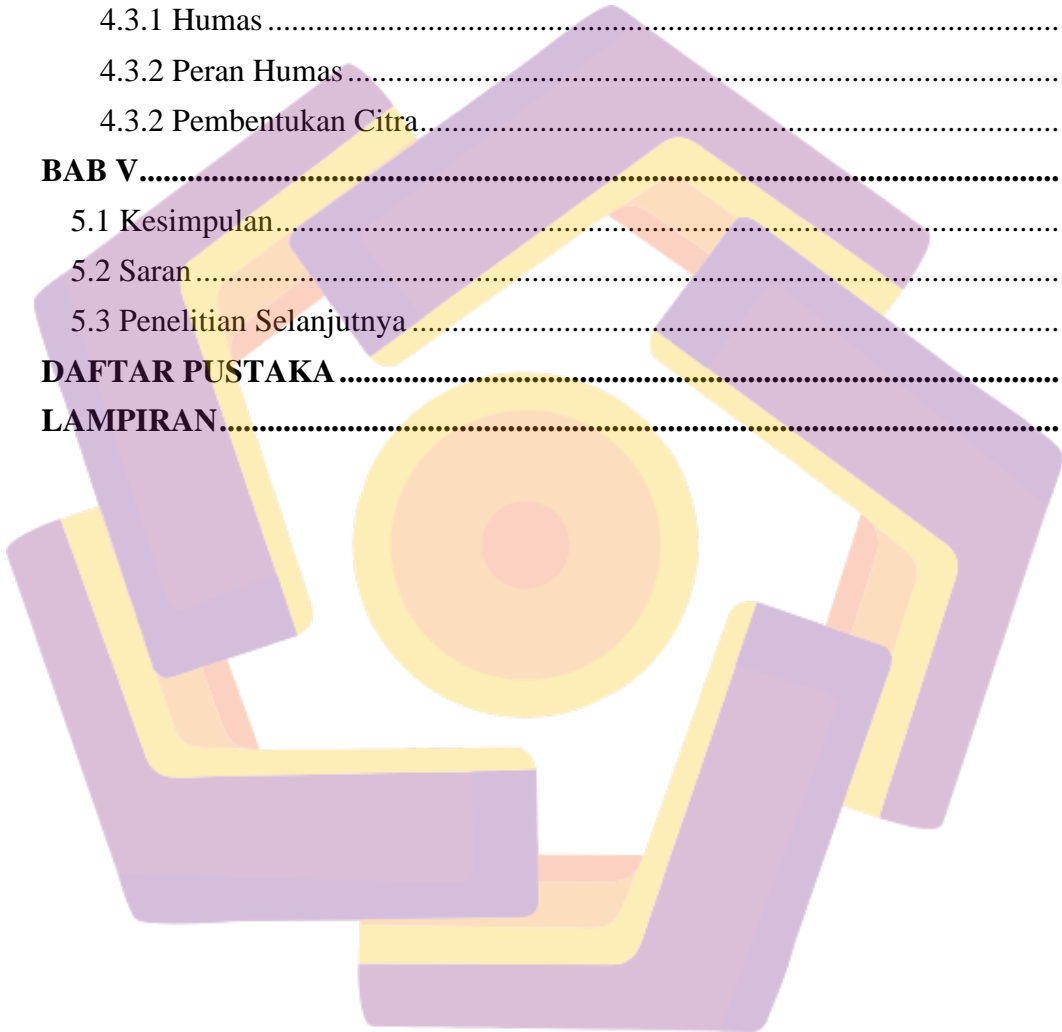


## DAFTAR ISI

<b>SAMPUL</b>	
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>II</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>III</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>IV</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>V</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>VI</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>VIII</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>X</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>XI</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>XII</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>XIII</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>XIV</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Landasan Teori .....	8
2.2 Penelitian Terdahulu.....	17
2.3 Kerangka Konsep .....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
3.1 Paradigma Penelitian.....	21
3.2 Pendekatan Penelitian.....	21
3.3 Metode Penelitian.....	22
3.4 Subjek dan Objek .....	23
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	24
3.6 Teknik Analisis Data .....	25
3.7 Teknik Keabsahan Data.....	26
3.8 Teknik Penyajian Data .....	26
<b>BAB IV .....</b>	<b>27</b>
4.1 Gambaran Objek Penelitian.....	27

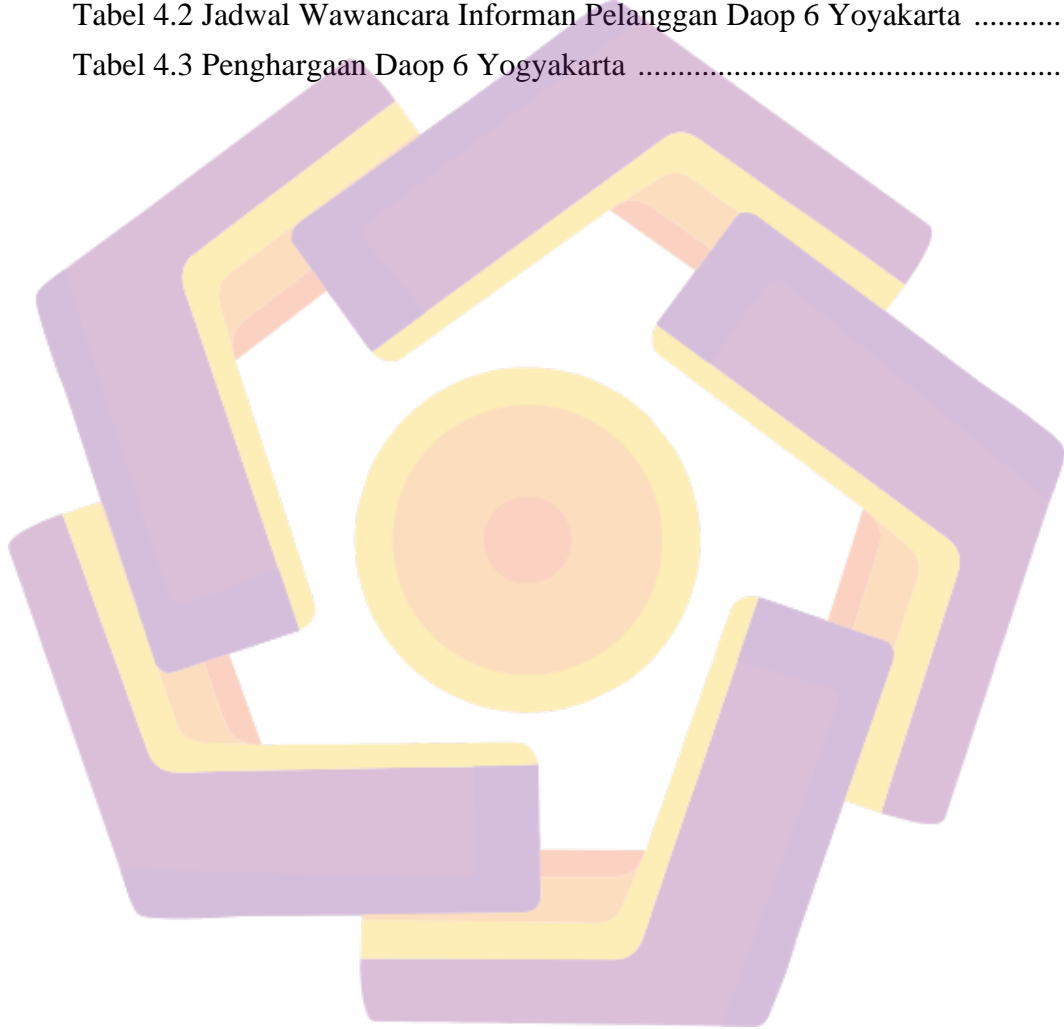


4.1.1 Deskripsi Profil Informan.....	32
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian .....	35
4.2.1 Tanggapan Mengenai Humas pada Perusahaan.....	35
4.2.2 Tanggapan Mengenai Peran Humas Dalam Membangun Citra Positif	37
4.2.3 Pembentukan Citra Pada Perusahaan KAI Daop 6 Yogyakarta .....	42
4.3 Hasil Pembahasan.....	<b>46</b>
4.3.1 Humas .....	47
4.3.2 Peran Humas .....	48
4.3.2 Pembentukan Citra.....	50
<b>BAB V.....</b>	<b>53</b>
5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Saran .....	54
5.3 Penelitian Selanjutnya .....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>55</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>61</b>



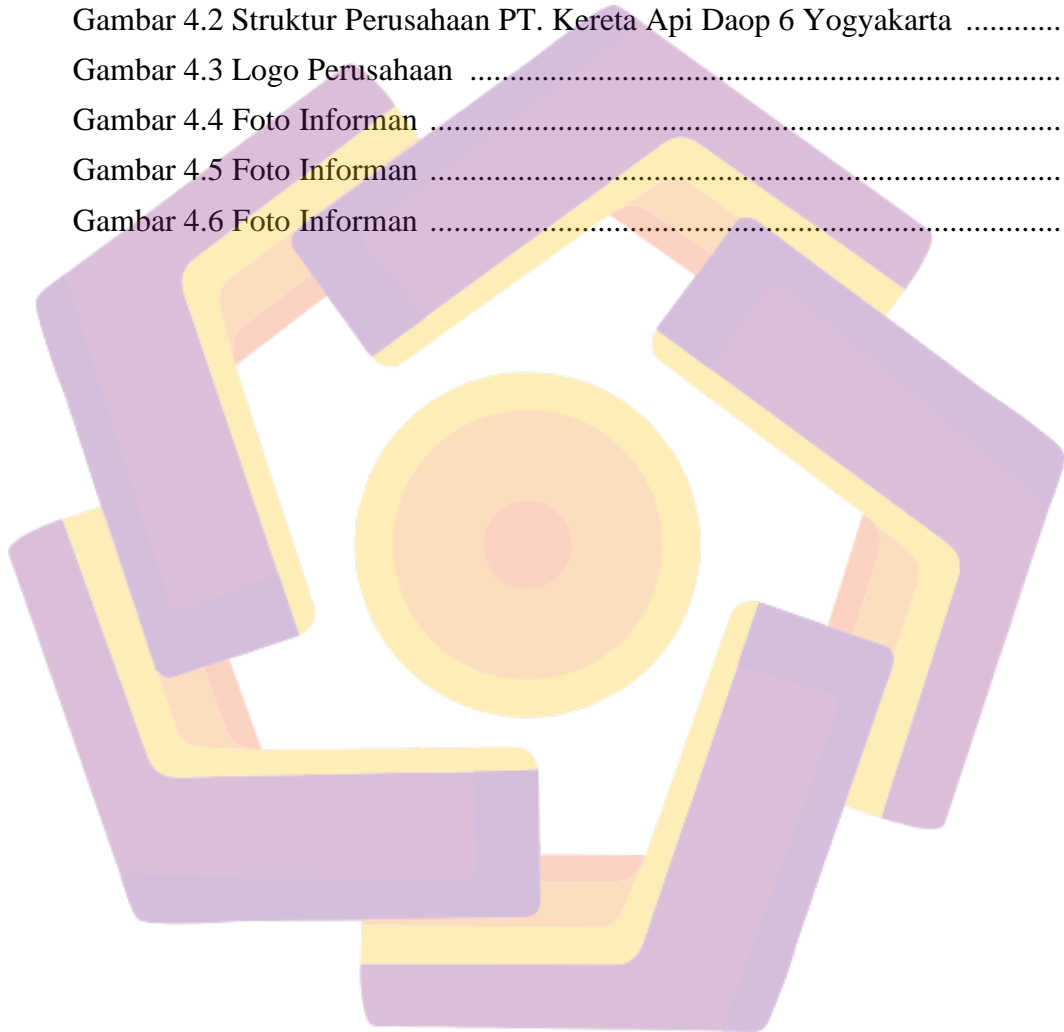
## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	18
Tabel 4.1 Jadwal Wawancara Informan Kunci .....	35
Tabel 4.2 Jadwal Wawancara Informan Pelanggan Daop 6 Yoyakarta .....	36
Tabel 4.3 Penghargaan Daop 6 Yogyakarta .....	47



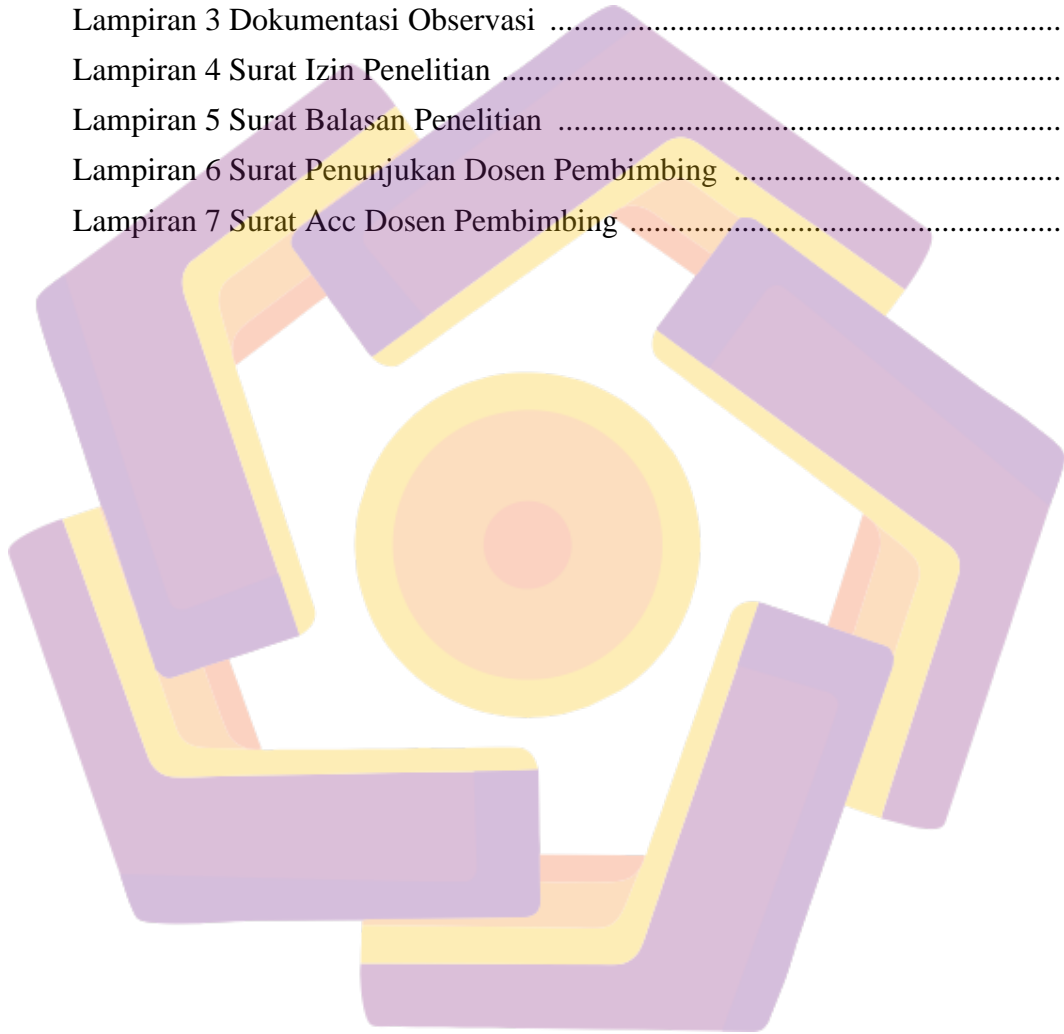
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep .....	21
Gambar 4.1 Struktur Perusahaan PT. Kereta Api (Persero).....	30
Gambar 4.2 Struktur Perusahaan PT. Kereta Api Daop 6 Yogyakarta .....	31
Gambar 4.3 Logo Perusahaan .....	32
Gambar 4.4 Foto Informan .....	33
Gambar 4.5 Foto Informan .....	34
Gambar 4.6 Foto Informan .....	35



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara Pegawai Kai Daop 6 Yogyakarta .....	62
Lampiran 2 Transkrip Wawancara <i>Customer</i> Kai Daop 6 Yogyakarta .....	85
Lampiran 3 Dokumentasi Observasi .....	89
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian .....	91
Lampiran 5 Surat Balasan Penelitian .....	92
Lampiran 6 Surat Penunjukan Dosen Pembimbing .....	93
Lampiran 7 Surat Acc Dosen Pembimbing .....	94



## ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai “Peran Humas Dalam Membangun Citra Perusahaan (Studi Deskriptif Kualitatif pada Peran Humas PT Kereta Api Indonesia Daop 6 Yogyakarta Dalam Membangun Citra Perusahaan)”. Fokus pada peran humas yang diterapkan oleh Humas di Daerah Operasional 6 Yogyakarta. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif melalui wawancara mendalam dengan anggota humas Daop 6, analisis dokumen, dan observasi langsung terhadap kegiatan – kegiatan humas. Temuan penelitian menunjukkan bahwa Humas Daop 6 Yogyakarta memiliki peran sentral dalam membentuk dan menjaga citra positif perusahaan dimata masyarakat dan pemangku kepentingan Peran Humas meliputi komunikasi efektif dengan berbagai pemangku kepentingan, krisis manajemen yang cepat dan tepat, serta pengembangan hubungan masyarakat untuk memperkuat keterlibatan perusahaan dalam aspek sosial dan budaya di wilayah Operasionalnya. Selain itu, Humas juga aktif dalam membangun *Branding* perusahaan melalui sosialisasi sebidang, sapa pelanggan, layanan unggul, dan invosi di sektor transportasi kereta api. Penelitian ini memberikan wawasan yang komprehensif mengenai upaya Humas Daop 6 Yogyakarta dalam membangun citra perusahaan, membuktikan bahwa keberhasilan peran Humas memiliki peran krusial dalam mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap PT. Kereta Api Indonesia di Daerah Operasional 6 Yogyakarta. Hasil dari temuan ini menjadi dasar bagi perusahaan sejenis untuk memahami pentingnya peran humas dalam menjaga dan meningkatkan citra perusahaan, khususnya dalam konteks industri transportasi.

**Kata kunci:** PT. Kereta Api Daop 6 Yogyakarta, Peran Humas, Citra perusahaan

## ABSTRACT

*This research discusses "The Role of Public Relations in Building the Company's Image (Qualitative Descriptive Study on the Role of Public Relations of PT Kereta Api Indonesia Daop 6 Yogyakarta in Building the Company's Image)". This type of research is qualitative research using descriptive methods through in-depth interviews with members of Daop 6 public relations, document analysis, and direct observation of public relations activities. The research findings show that Daop 6 Yogyakarta's PR has a central role in shaping and maintaining the company's positive image in the eyes of the public and stakeholders. The role of PR includes effective communication with various stakeholders, rapid and appropriate crisis management, and the development of public relations to strengthen the company's involvement in social and cultural aspects in its operational area. In addition, PR is also active in building the company's branding through socialisation in the field, greeting customers, superior service, and invosi in the railway transportation sector. This research provides a comprehensive insight into the efforts of Daop 6 Yogyakarta's Public Relations in building the company's image, proving that the successful role of Public Relations has a crucial role in influencing public perceptions of PT Kereta Api Indonesia in Operational Area 6 Yogyakarta. The results of these findings serve as a basis for similar companies to understand the importance of public relations.*

**Keywords:** *PT Kereta Api Daop 6 Yogyakarta, Role of Public Relations, Company Image*