

**PERAN HUMAS PT KERETA API INDONESIA DAERAH OPERASI 6 DALAM  
MEMULIHKAN CITRA PERUSAHAAN**

(Studi Kasus Peristiwa Kecelakaan di Perlintasan Kereta Api 732, Tegalyoso, Banyuraden,  
Gamping, Sleman Tahun 2014)



Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi

**Disusun Oleh:**

**Mohammad Adhin Nugroho**

**NIM : 10730052**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2016**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

**SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama Mahasiswa : Mohammad Adhin Nugroho  
Nomor Induk : 10730052  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : Publik Relation

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi saya ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan skripsi saya ini adalah asli hasil karya/ penelitian sendiri dan bukan plagiasi dari karya/ penelitian orang lain.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya agar dapat diketahui oleh anggota dewan penguji.

Yogyakarta, 22 Juni 2016

Yang Menyatakan,



**M. Adhin Nugroho**

**NIM.10730052**



**KEMENTRIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**  
**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA**

UIN.02/KP 073/PP.09/21/2012

---

**NOTA DINAS PEMBIMBING**

**Hal : Skripsi**  
**Kepada :**  
**Yth Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora**  
**UIN Sunan Kalijaga**  
**Di Yogyakarta**

*Assalamualaikum. Wr. Wb.*

Setelah memeriksa, mengarahkan, dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka selaku pembimbing saya menyatakan bahwa skripsi saudara :

Nama : Mohammad Adhin Nugroho

NIM : 10730052

Prodi : Ilmu Komunikasi

Judul : PERAN HUMAS PT KERETA API INDONESIA DAERAH OPERASI 6 DALAM MEMULIHKAN CITRA PERUSAHAAN (Studi Kasus Peristiwa Kecelakaan di Perlintasan Kereta Api 732, Tegalyoso, Banyuraden, Gamping, Sleman Tahun 2014)

Telah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar sarjana strata satu ilmu komunikasi. Semoga dapat diajukan untuk diujikan pada sidang munaqosyah.

Demikian atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

*Wassalamualaikum. Wr. Wb.*

Yogyakarta, 22 Juni 2016  
Pembimbing

**Rika Lusri Virga, S. IP., M.A**  
**NIP. 19850914 201101 2 014**



## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/\_\_\_\_/PP.00.9/\_\_\_\_/2016

Tugas Akhir dengan judul : PERAN HUMAS PT KERETA API INDONESIA DAERAH OPERASI 6 DALAM MEMULIHKAN CITRA PERUSAHAAN (Studi Kasus Peristiwa Kecelakaan di Perlintasan Kereta Api 732, Tegalyoso, Banyuraden, Gamping, Sleman Tahun 2014)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MOHAMMAD ADHIN NUGROHO  
Nomor Induk Mahasiswa : 10730052  
Telah diujikan pada : Rabu, 22 Juni 2016  
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

Rika Lusri Virga, S.IP., M.A  
NIP. 19850914 201101 2 014

Penguji I

Mokhammad Mahfud, S.Sos. I. M.Si.  
NIP. 19770713 200604 1 002

Penguji II

Alip Kunandar, S.Sos., M.Si  
NIP. 19760626 200901 1 010

Yogyakarta, 22 Juni 2016  
UIN Sunan Kalijaga  
Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora  
D E K A N



Dr. H. Kamsi, M.A.  
NIP. 19570207 198703 1 003

MOTTO

**“Dont say no but say yes, because allizzzwelllllll  
(all is well)”**

(Three Idiot)



## **PERSEMBAHAN**

*Kupersembahkan skripsi ini teruntuk:*

*Almamater tercinta,*

*Ayah, Ibu, dan Adik-adik,*

*Terimakasih atas cinta dan kasih sayang yang luar biasa indah nya ,*

*Serta sahabat-sahabat terbaik yang selalu menemani dalam suka maupun duka.*



## Kata Pengantar

Dengan menyebut nama Allah Yang maha Pengasih dan Maha Penyayang. Segala puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, ridho, dan nikmat-Nya, sehingga skripsi dengan judul **PERAN HUMAS PT KERETA API INDONESIA DAERAH OPERASI 6 DALAM MEMULIHKAN CITRA PERUSAHAAN (Studi Kasus Peristiwa Kecelakaan di Perlintasan Kereta Api 732, Tegalyoso, Banyuraden, Gamping, Sleman Tahun 2014)**. Salawat serta salam semoga tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita pada dunia penuh ilmu pengetahuan dan menjadi suri tauladan bagi umat manusia.

Penyusunan ini tidak lepas dari bantuan dan dorongan berbagai pihak baik, secara moral maupun material. Dengan selesainya skripsi ini, maka selesai pula masa studi penulis sebagai mahasiswa program studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Pada kesempatan kali ini, penulis ingin mengungkapkan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. H. Kamsi, M. A., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta atas segala fasilitas yang disediakan,
2. Bapak Drs. H. Bono Setyo, M. Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Yani Tri Wijayanti S. Sos, M. Si., sekaligus dosen pembimbing akademik yang telah sangat bersabar serta memberikan banyak memberikan memotivasi, dan nasehat kepada penulis
4. Ibu Rika Lusri Virga, S. IP, M.A., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing penulis dengan tekun dan telah berkenaan memberikan banyak waktunya

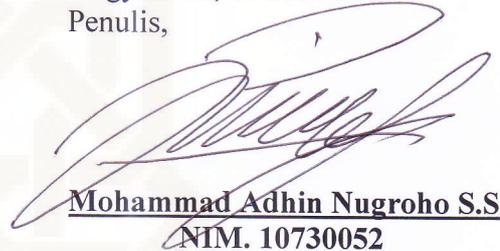
untuk membimbing, memotivasi, dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini

5. Segenap Dosen Jurusan Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, atas segala ilmu dan nasehat yang telah membantu kelancaran skripsi ini,
6. Kedua orang tua penulis, Bapak Drs. Wahyudi, dan Ibu Ida Sulistiyowati, M.M., terima kasih atas segala kasih sayang, perjuangan, dan doanya selama ini, serta keluarga besar penulis yang selalu mendukung penulis,
7. Kepada kekasihku Yolanda Diah Nur Megawati, S.Pd dan kedua adikku Reyhan Ahmad Khoirulloh dan Muhammad Vito yang selalu mendorong dan mengingatkanku untuk segera menyelesaikan skripsi ini,
8. Seluruh keluarga Humas PT. Kereta Api Indonesia, Pak Bambang, Pak Agus, Pak Sumarsono, Pak Sugeng, Pak Ayep, Pak Eko, Mas Luqman dan khusus kepada dua saudara staff Humasda 6 Tyo dan Firman. Terimakasih sekali atas bantuan, bimbingan dan dalam semua hal kepada penulis selama ini.
9. Sahabat-sahabat Ilmu Komunikasi angkatan 2010, khususnya untuk Ikom B : Amri, Dani, Desy, Endah, Ety, Dhani, Mega, Monic, Johan , David, Ryan, Tibyan, Agus, Derry, Irfan dll yang telah mendukung, memotivasi, dan doa serta terima kasih atas kebersamaannya dan kenangannya selama ini,
10. Kakak dan adik angkatan yang sudah membantu dalam memberikan masukan untuk penulis,
11. Teman-teman kost Arjuna atas semua bantuan, pengertian, diskusi, dan inspirasi untuk selalu bersama dalam suka dan duka, dan

12. teman-teman KKN angkatan 83 KP 124 Sorogaten, Tony, Rizky, Faisal, Akbar, Renny, Dita dan Ulyy terimakasih atas kebersamaan yang begitu erat dan saling peduli.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, masih terdapat kekurangan dan kekurangan di dalamnya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritikan dan saran dari pembaca. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, 30 Juni 2016  
Penulis,



**Mohammad Adhin Nugroho S.S**  
**NIM. 10730052**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>HALAMAN NOTA DINAS PEMBIMBING</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	xiii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>ABSTRACT</b> .....	xv
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	6
D. Tinjauan Pustaka.....	7
E. Landasan Teori.....	9
F. Metode Penelitian.....	21

## **BAB II GAMBARAN UMUM PT. KERETA API DAERAH OPERASI 6**

A. Sejarah dan Profil PT.Kereta Api Indonesia (PERSERO).....	28
B. (Persero) Daop 6 Yogyakarta.....	32
C. Visi, Misi, dan Budaya Perusahaan.....	34
D. Logo Perusahaan.....	34
E. Struktur Organisasi PT Kereta Api Indonesia Daop 6 Yogyakarta.....	37
F. Karyawan PT Kereta Api (Persero).....	41
G. Sumber Daya Manusia PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO).....	42
H. Job Deskripsi Divisi Humasda.....	42
I. Prosedur Kerja Humas PT. Kereta Api Daerah Operasi 6.....	44

## **BAB III PEMBAHASAN**

### **A. Kecelakaan yang Terjadi di Perlintasan Kereta Api 732**

1. Peran Humas dalam Memulihkan Citra Perusahaan.....	52
2. Citra PT. Kereta Api Indonesia.....	72

## **BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	77
B. Saran.....	79

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1</b> Logo PT Kereta Api Indonesia.....	37
<b>Gambar 2</b> Budaya Perusahaan.....	39
<b>Gambar 3</b> Evakuasi Korban dan Kendaraan yang Tertabrak Kereta Api.....	54
<b>Gambar 4</b> Pembentukan tim inverstigasi sekaligus tim <i>problem solving</i> .....	62
<b>Gambar 5</b> Zimbra.....	63
<b>Gambar 6</b> Majalah Kontak.....	64
<b>Gambar 7</b> Sosialisasi kepada pelajar.....	68
<b>Gambar 8</b> Sosialisasi di salah satu stasiun radio di Yogyakarta.....	69
<b>Gambar 9</b> Sebagai nara sumber dalam acara “Ranah Publik”.....	70
<b>Gambar 10</b> Bertemu dengan keluarga korban kecelakaan.....	74
<b>Gambar 11</b> Penyerahan Tali Asih kepada keluarga korban kecelakaan.....	76
<b>Gambar 12</b> Keluarga korban kecelakaan menerima tali asih dari PT Kereta Api Indonesia .	77

## DAFTAR BAGAN

Bagan 1 : Model Pembentukan Citra.....	21
--	----



## DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Tabel Operasional Indikator.....	25
Tabel 2 : Ringkasan Sejarah Perkeretaapian Indonesia.....	35
Tabel 3 : DAFTAR NUMERIK PER UNIT KERJA.....	45



## ABSTRACTIONS

Research was conducted to describe the form of rules by public relations PT. Kereta Api Indonesia Operation Area 6 in building the image of the corporation after accident at railway 732 Gamping, Yogyakarta. Many people has bad persepsion to PT. Kereta Api Indonesia after this accident, especially for victim's familys.

This research uses a qualitative whit a type of case study method. The subject of this research is the public relations division of PT. Kereta Api Indonesia Operation Area 6. While the object of research is the role publick relation division to build the image of PT. Kereta Api Indonesia Operation Area 6. Informan research selected purposively. Data colected trough a literature study, documentation, obsrvation and depth interview. Methods of data analysis using the analysis matching dominant patern (patern maching). Checking the accuracy of the data using triangulation techniques

Result of the research shows that public relation PT. Kereta Api Indonesia Operation Area 6 used fourth category according to the concept of role Dozier and Broom, which is as expert advisors (expert prescriber), a facilitator of communication, problem solving process facilitator, and communications technician.

**Keywords :** *The role of Public Relations, Public Relations, Corporation Image.*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

PT. Kereta Api Indonesia adalah Perusahaan Umum yang bergerak di bidang pelayanan jasa transportasi. Untuk transportasi darat pemerintah menyediakan jasa transportasi jalan rel atau kemudian lebih dikenal dengan angkutan kereta api, kereta api sudah dikenal sejak mulai dibangunnya jalan kereta api pertama di lintasan antara Semarang-Tanggung sepanjang 25 km pada 17 Juni 1864. PT. Kereta Api Indonesia memberikan kontribusi yang positif bagi masyarakat pengguna jasa angkutan, baik bagi kalangan menengah kebawah maupun kalangan menengah keatas.

PT. Kereta Api Indonesia menyelenggarakan kegiatan angkutan darat yang padat kendala. Infrastruktur beban biaya harus ditanggung sendiri, sementara angkutan jalan raya, prasarana menjadi tanggung jawab negara. Di era globalisasi ini, persaingan di bidang usaha produk dan jasa semakin ketat, sehingga menuntut setiap perusahaan untuk dapat meningkatkan kualitas mutu produk, baik berupa barang ataupun jasa serta dituntut untuk dapat membuat suatu strategi dalam menyikapi persaingan tersebut sehingga perusahaan mampu unggul dan bertahan dalam persaingan. Hal ini tidak terkecuali dalam bisnis transportasi angkutan darat.

PT Kereta Api Indonesia memiliki visi dan misi dalam menjalankan tugasnya sebagai penyelenggara jasa transportasi darat. Visinya adalah menjadi penyelenggara jasa perkeretaapian terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan stakeholders, sedangkan misinya adalah menyelenggarakan bisnis perkeretaapian dan bisnis usaha penunjangnya melalui praktek bisnis dan model organisasi terbaik untuk memberikan nilai tambah yang tinggi bagi stakeholders dan kelestarian lingkungan berdasarkan empat pilar utama, yaitu keselamatan, ketepatan waktu, pelayanan, dan kenyamanan. Dengan segenap sumber daya yang ada, PT. Kereta Api Indonesia berusaha untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen pengguna jasa kereta api, tetapi dalam kenyataannya masih banyak keluhan yang datang dari konsumen terhadap jasa yang diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia. Salah satu keluhan masyarakat terhadap PT. Kereta Api Indonesia adalah terjadinya kecelakaan kereta api. Padahal tujuan utama dari sistem transportasi pada umumnya adalah keselamatan angkutan, tidak terkecuali transportasi jalan rel, dalam pengoperasiannya sangat mengutamakan keselamatan dari angkutan tersebut.

Untuk wilayah Yogyakarta sendiri PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 6 pun mengalami kecelakaan seperti yang terjadi pada tanggal 23 Januari 2014 Kereta Api (KA) Senja Utama relasi Jakarta-Solo menyalam empat sepeda motor pada pukul 06.50 WIB. Saat itu di jalan aspal di Dusun Tegalyoso, Banyuraden, Gamping, Sleman banyak

melintas sepeda motor dan kendaraan lain. Kronologi dari tragedi tersebut adalah, pada saat itu kereta Prambanan Ekspres (Prameks) jurusan Yogyakarta-Kutoarjo melintas dan palang pintu perlintasan kereta api tertutup. Namun, sesaat setelah pintu terbuka karena Prambanan Ekspres sudah lewat, tiba-tiba melintas Kereta Api Senja Utama. Kereta Api Senja Utama dari arah barat itu menghantam empat sepeda motor. Tabrakan itu membuat empat sepeda motor tersebut terhempas hingga 75 meter.

Tragedi ini menjadi salah satu kategori peristiwa luar biasa hebat (PLH), yang dimaksud dalam kategori PLH adalah kecelakaan hebat yang mengakibatkan orang tewas atau luka parah dan kekusutan hebat yang menimbulkan bahaya karena kelalaian pegawai dalam melakukan urusan perjalanan KA atau langsir. Seperti yang dilansir oleh Koran TEMPO edisi 24 Januari 2014 memberitakan bahwa :

**Sleman** - Peristiwa mengenaskan terjadi di perlintasan kereta api di Tegalyoso, Banyuraden, Gamping, Sleman, Kamis, 23 Januari 2014. Empat orang pengendara sepeda motor tewas dan satu orang kritis tersambar kereta api Senja Utama jurusan Jakarta-Solo. Korban terpental hingga 75 meter. Tiga sepeda motor terbakar dan satu skuter Vespa rusak parah. Korban tewas seketika. "Ada dua kereta, Prameks menuju barat dan beberapa detik lewat Senja utama dari Barat. Palang pintu sudah dibuka," kata Priyo Purnomo, 61 tahun, salah satu saksi yang melihat langsung kejadian, Kamis, 23 Januari 2014.

Kejadian itu sekitar pukul 06.50 WIB saat anak-anak sekolah ramai menuju sekolah dan pekerja berangkat kerja. Saat melintas kereta Prameks (Prambanan Ekspres) jurusan Yogyakarta-Kutoarjo melintas, palang pintu kereta ditutup. Namun, palang pintu terbuka saat kereta api Senja Utama melintas.

Menurut saksi itu, para pengendara langsung melintas rel. Seketika itu pula empat sepeda motor melintas. Tak pelak lima pengendara tersambar kereta api yang melaju kencang.

Para korban, tiga orang berkendaraan sepeda motor dan dua orang berboncengan Vespa. Pengemudi Vespa masih kritis dan yang dibonceng tewas seketika karena kereta api menyalib bokong Vespa.

Menurut saksi Priyo, saat kereta Prambanan Ekspres sudah melintas dan masih terlihat gerbong belakangnya, kereta api Senja Utama sudah melintas dan menyalib pengendara sepeda motor. "Saya dari utara ke selatan. Saya lihat kereta melaju dan sudah teriak, dalam hitungan detik langsung tersambar. Palang pintu terbuka," kata Priyo.

Warga perumahan Nogotirto, Gamping, itu menyatakan korban langsung terseret. Tiga sepeda motor tertabrak secara frontal. Sedangkan Vespa tertabrak belakangnya. Korban yang tewas adalah Purwanto, 41 tahun, warga Somodaran, Banyuraden; Sumardi, 63 tahun, warga Kanoman, Gamping; Latifa, warga Kronggahan, dan Gitri Yuda, warga Temuhu Lor, Balecatur, Gamping. Satu orang luka berat adalah A Wido Pratomo, 17 tahun.

Penjaga pintu perlintasan kereta api telah diamankan di Polsek Gamping untuk dimintai keterangan dan menghindari amukan massa karena saat kejadian jelas pintu lintasan tidak ditutup. "Kami olah tempat kejadian, mencari sebab-sebab kejadian. Juga para korban tewas karena apa saja, misalnya benturan atau juga karena terbakar," kata Kepala Kepolisian Resor Sleman Ajun Komisaris Besar Ihsan Amin di lokasi kejadian.

Dengan terjadinya kecelakaan tersebut menimbulkan protes dari masyarakat Dusun Tegalyoso terutama keluarga korban yang diarahkan ke PT. Kereta Api Indonesia. Mereka menuntut agar kasus ini diselesaikan secepatnya. Begitu juga pemberitaan-pemberitaan di media massa yang sudah memberitakan kasus kecelakaan ini. Seperti yang diberitakan oleh Kedaulatan Rakyat edisi 28 Januari 2014 memberitakan bahwa :

YOGYA (KR) Hingga saat ini pihak manajemen PT KAI Daop 6 Yogyakarta belum mengunjungi keluarga korban kecelakaan maut di perlintasan 732 Tegalyoso, Banyuraden, Gamping, Sleman. Hal ini bukan terkait ganti rugi materi, melainkan wujud perhatian dari manajemen PT KAI. Keluarga korban mengaku telah mendapat santunan dari Jasa Raharja. "Sejak kejadian tragis sampai sekarang, PT

KAI Daop 6 Yogyakarta belum pernah mengunjungi kami. Saat almarhum hendak dimakamkan, ada beberapa pegawai PT KAI ikut malayat, namun mereka sebagai personal karena teman Bapak,” tutur Riski (23) putri kedua salah satu korban meninggal, Sumardi.

Riski mengatakan, PT KAI mestinya meminta maaf kepada seluruh keluarga korban dan masyarakat luas. Kejadian tersebut, menurutnya juga menimbulkan trauma bagi warga yang menyaksikan langsung. “Sudah sepatutnya PT KAI menyampaikan maaf. Bisa lewat spanduk atau secara langsung,” pinta Riski.

Kakak Riski, Nani (27), meminta PT KAI tidak menutupi kasus tersebut. Apalagi, katanya korban justru jadi pihak yang disudutkan seperti yang tersebar di sebagian media massa. Meski tak ikut menyaksikan, Nani yakin para korban sudah mematuhi aturan. Kepala SMA Negeri 1 Gamping, Sleman, Yunus, juga menyampaikan pihaknya belum menerima kunjungan PT KAI Daop 6 sebagai lembaga. “Justru Wakil Bupati Sleman yang sempat datang dan memberi motivasi kepada para siswa, teman-teman korban,” ujarnya.

Rasa kecewa terhadap PT KAI juga diungkapkan Priyono Bangun Sutopo (45), ayah Latifah Silvia Epriliani (korban meninggal) saat ditemui *KR* di rumahnya, Prenggan Sidokarto Godean Sleman. Didampingi paman korban, Muh Wening Ikhtinggar (47), Priyo mengatakan, sampai saat ini belum satupun dari pihak PT KAI datang kerumahnya.

Adanya kasus kecelakaan ini, dapat merusak citra PT. Kereta Api Indonesia sebagai penyelenggara jasa transportasi darat yang terkenal dengan empat pilarnya yaitu: keselamatan, ketepatan waktu, pelayanan, dan kenyamanan. Dengan peristiwa kecelakaan ini menghadirkan masalah baru bagi perusahaan. Karena dalam berjalannya kasus ini ada hal yang mengganjal di hati keluarga korban kecelakaan kereta api yaitu mengenai ketidak transparanan PT Kereta Api Indonesia dalam mengungkap kasus kecelakaan di perlintasan 732 Gamping, Sleman tahun 2014 lalu. Karena hingga saat ini keluarga korban sama sekali belum mendapat kabar

mengenai perkembangan kasus ini baik dari PT. Kereta Api Indonesia maupun dari kepolisian. Hal ini juga diperkuat oleh pernyataan Haryo Widodo, orang tua almarhum Gitri Yudha Widada sebagai berikut :

*Permasalahan kecelakaan itu belum tuntas. Secara hukum, polisi belum mengungkapkan penyebab kecelakaan dan belum ada tersangka. Padahal ini sudah satu tahun, dan penanganan juga belum ada titik terangnya. Kami minta segera diselesaikan,"* (Haryo Widodo, orang tua almarhum Gitri Yudha Widada, Kedaulatan Rakyat edisi 25 Januari 2015)

Pada sebuah keadaan seperti ini apabila dibiarkan akan menimbulkan citra yang buruk terhadap PT. Kereta Api Indonesia. Keterlambatan penyelesaian masalah yang dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia akan menimbulkan opini buruk khususnya masyarakat sekitar. Reputasi perusahaan turun drastis dan mendapat kecaman dari masyarakat

Walau kasus ini sudah lama, tapi menurut peneliti kasus ini masih layak untuk diteliti. Pertama, masih adanya gejolak tuntutan dari keluarga korban kecelakaan. Kedua, dapat memberikan kontribusi bagi pihak PT. Kereta Api Indonesia agar kasus serupa tidak terulang kembali.

Dengan latar belakang tersebut penelitian ini akan meneliti mengenai bagaimana humas PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 6 Yogyakarta dalam menghadapi permasalahan yang timbul. Sehingga peneliti mengangkat menjadi judul skripsi yang berjudul :**“PERAN HUMAS PT KERETA API INDONESIA DAERAH OPERASI 6 DALAM MEMULIHKAN CITRA PERUSAHAAN (Studi Kasus Peristiwa Kecelakaan di Perlintasan Kereta Api 732, Tegalyoso, Banyuraden, Gamping, Sleman Tahun 2014)”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, akan peneliti ambil sebuah rumusan masalah sebagai berikut;

**“Bagaimana Peran Humas PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 6 dalam upaya untuk memulihkan citra paska peristiwa kecelakaan di perlintasan kereta api 732, Tegalyoso, Banyuraden, Gamping, Sleman tahun 2014?”**

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Penelitian yang hendak peneliti lakukan berupaya untuk mengetahui langkah Humas PT. KAI Daerah Operasi 6 dalam memulihkan citra perusahaan akibat dari terjadinya kecelakaan di perlintasan kereta api 732, Tegalyoso, Banyuraden, Gamping, Sleman.

### **2. Manfaat Penelitian**

#### **a. Manfaat Teoritis**

Secara teoritik, penelitian ini dapat digunakan sebagai sumbangan ilmu pengetahuan dan kajian ilmiah di bidang ilmu komunikasi khususnya mengenai Peran Humas dan citra perusahaan.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan kepada masyarakat bagaimana gambaran mengenai PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 6 Yogyakarta yang sebenarnya.

**D. Tinjauan Pustaka**

Penelitian mengenai peran Humas dalam citra perusahaan telah banyak dilakukan. Baik oleh khalayak umum maupun mahasiswa. Seperti penelitian dari Kirana Ambarwati tahun 2009 mahasiswa program studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berjudul “ *Peran Dan Strategi Public Relations dalam Membangun Citra*”, Dalam penelitiannya, saudari Kirana Ambarwati ingin meneliti bagaimana Perandan Strategi *Public Relations* PT Angkasa Pura 1 Kantor Cabang Yogyakarta dalam membangun citra perusahaan sebagai bandara internasional. Persamaan dengan penelitian yang dilakukan adalah sama-sama ingin mengetahui mengenai peran humas dalam membangun citra perusahaan. Perbedaan terdapat pada objek. Dimana Kirana Ambarwati mengangkat PT. Angkasa Pura 1 Cabang Bandara Adi Sucipto Yogyakarta sedangkan peneliti mengangkat PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 6 Yogyakarta. Jika penelitian Kirana Ambarwati terjadi akibat masalah kurang layaknya bandara Adi Sucipto sebagai bandara Internasional, pada penelitian yang akan dilakukan peneliti terjadi akibat *accident* atau kecelakaan.

Kedua adalah skripsi dari Ulfa Widyaningrum tahun 2011 mahasiswa program studi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta yang berjudul “*Peran Humas dalam membangun citra perusahaan*”. Dalam penelitiannya, saudari Ulfa Widyaningrum ingin meneliti bagaimana peran Humas Kantor Pos Besar Surakarta membangun citra perusahaan. Persamaan dengan penelitian yang dilakukan adalah sama-sama ingin mengetahui mengenai peran Humas dalam membangun citra perusahaan. Perbedaannya terletak pada objek. Dimana Ulfa mengangkat Kantor Pos besar Surakarta sedangkan peneliti mengangkat PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 6 Yogyakarta. Perbedaan juga terdapat pada kasus. Jika penelitian Ulfa terjadi akibat modernisasi dan kemajuan teknologi, pada penelitian yang akan dilakukan peneliti di PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 6 ini terjadi akibat *accident* atau kecelakaan.

Ketiga adalah skripsi dari Muktiyojaya tahun 2012. Mahasiswa program studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta berjudul “Peran Humas Perusahaan dalam Memperbaiki Citra”. Dalam penelitiannya, saudari Fika Suci ingin meneliti bagaimana peran Humas PT. PLN area Yogyakarta memperbaiki citra perusahaan. Persamaan dengan penelitian yang dilakukan adalah sama-sama ingin mengetahui peran humas dalam citra perusahaan. Perbedaannya terletak pada objek. Dimana Muktiyojaya mengangkat PT. PLN area Yogyakarta sedangkan peneliti mengangkat PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi

6 Yogyakarta. Jika penelitian Muktiyojaya terjadi akibat banyaknya pengaduan atau complain masyarakat terhadap kurangnya pelayanan PT. PLN Area Yogyakarta, pada penelitian yang akan dilakukan peneliti di PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 6 ini terjadi akibat *accident* atau kecelakaan.

## **E. Landasan Teori**

### **1. Hubungan Masyarakat (Humas)**

#### **a. Pengertian Humas**

Humas adalah seni menciptakan pengertian publik yang lebih baik sehingga dapat memperdalam kepercayaan publik terhadap suatu individu maupun organisasi. Menurut Cutlip, Center dan Broom dalam Ngurah (1999:2), humas adalah fungsi manajemen untuk membangun dan menjaga hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dengan berbagai publik yang menentukan keberhasilan atau kegagalan organisasi tersebut. Definisi lain Humas yang diambil dari *The British Institute of Public Relations* dalam Ruslan (2012:16), aktifitas humas adalah mengelola komunikasi antara organisasi dan publiknya, sedangkan praktik humas adalah memikirkan, merencanakan, dan mencurahkan daya untuk membangun dan saling menjaga pengertian antara organisasi dan publiknya.

## **b. Manajemen Humas**

Manajemen Humas dapat dikatakan sebagai penerapan fungsi – fungsi manajemen (perencanaan, pengorganisasian, penstaffan, kepemimpinan dan evaluasi) dalam kegiatan-kegiatan kehumasan. Dengan demikian mengelola kehumasan berarti melakukan penelitian, perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi terhadap berbagai kegiatan komunikasi yang di sponsori oleh organisasi; mulai dari pertemuan kelompok kecil hingga berkaitan dengan konferensi pers internasional via satelit, dari pembuatan brosur hingga kampanye nasional melalui multi media, dari menyelenggarakan acara *open house* hingga kampanye politik, dari pengumuman pelayanan publik hingga menangani kasus manajemen krisis.

Menurut Grunig dan Hunt dalam Ngurah (1999:13), manajemen Humas mencakup :

- 1) Manajemen terhadap seluruh kegiatan kehumasan yang dilakukan oleh organisasi
- 2) Manajemen terhadap kegiatan-kegiatan kehumasan yang lebih spesifik atau yang berupa satuan-satuan kegiatan kehumasan.

## 2. Kegiatan, Fungsi dan Peran Humas

### a. Kegiatan Humas

Menurut H. Fayol dalam Ruslan (2012:23) beberapa kegiatan Humas adalah sebagai berikut:

1) Membangun identitas dan citra perusahaan (*building corporate identity and image*)

- Menciptakan identitas dan citra perusahaan yang positif
- Mendukung kegiatan komunikasi timbal balik dua arah dengan berbagai pihak.

2) Menghadapi krisis (*Facing of Crisis*)

- Menangani keluhan (*complaint*) dan menghadapi krisis yang terjadi dengan membentuk manajemen krisis.

3) Mempromosikan aspek kemasyarakatan (*Promotion Public Causes*)

- Mempromosikan yang menyangkut kepentingan public
- Mendukung kegiatan kampanye sosial anti merokok, serta menghindari obat-obatan terlarang, dan sebagainya.

## **b. Fungsi Humas**

Fungsi-fungsi humas yang tercantum dalam *booklet* in PRSA (*Public Relations Society of America*) dengan judul *Careers in Public Relations* (Ngurah, 1999:10-11) dapat memberikan gambaran lebih khusus. Fungsi-fungsi tersebut antara lain:

- 1) **Programming**. Fungsi ini mencakup antara lain analisis masalah dan peluang menentukan tujuan dan publik serta merekomendasikan dan merencanakan kegiatan.
- 2) **Relationship**. Seorang praktisi Humas harus mengembangkan keterampilan dalam mengumpulkan informasi dari manajemen, sejawat dalam organisasi dan dari sumber-sumber di luar organisasi. Untuk itulah banyak kegiatan humas mensyaratkan para praktisi selalu bekerjasama dan menjalin hubungan terutama dengan bagian-bagian lain dalam organisasi seperti kepegawaian, hukum dan pemasaran serta yang lainnya.
- 3) **Writing dan Editing**. Sejalan dengan sasaran kegiatan humas, yakni mencapai publik yang amat besar, alat penting yang dapat digunakan adalah melalui barang-barang cetakan. Banyak ragam barang cetakan yang digunakan dalam kegiatan Humas seperti laporan tahunan, *bookslets*, *media release*, *newsletter*, penerbitan dan beberapa yang lainnya. Tulisan yang jelas dan masuk akal sangat penting artinya bagi keefektifan kerja praktisi humas.

- 4) **Information.** Membangun sistem informasi yang baik merupakan salah satu cara menyebarkan informasi secara efektif. Ini biasanya berkaitan dengan usaha pengenalan cara kerja berbagai media atau saluran komunikasi yang ada, termasuk di dalamnya, surat kabar, media elektronik radio dan televisi, serta multimedia.
- 5) **Production.** Fungsi ini berkaitan dengan kegiatan produksi media komunikasi yang digunakan dalam menyebarkan pesan-pesan yang dirancang oleh praktisi Humas.
- 6) **Special Event.** Konferensi pers, pameran, ulang tahun perusahaan, pemberian penghargaan, kunjungan perusahaan dan sebagainya merupakan kegiatan-kegiatan yang harus ditangani oleh praktisi Humas.
- 7) **Speaking.** Keterampilan penting yang juga harus dimiliki oleh seorang praktisi Humas adalah keterampilan berbicara baik untuk tatap muka individual maupun untuk tatap muka kelompok (*public speaking*).
- 8) **Research dan Evolution.** Aktivitas penting yang dilakukan seorang praktisi Humas adalah pengumpulan fakta. Banyak cara yang dapat dilakukan untuk itu. Biasa dilakukan secara formal maupun informal. Dapat menggunakan berbagai teknik. Penelitian biasanya digunakan baik pada awal maupun pada akhir sebuah program kehumasan. Pengevaluasian kegiatan

Humas juga sekarang mulai memperoleh perhatian yang semakin besar.

### c. Peran Humas

Peran humas menurut Dozier and Broom, dalam Ruslan (2012:20) adalah:

#### 1) Penasehat Ahli (*Expert Prescriber*)

Seorang praktisi Humas yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya (*Public Relationship*). Artinya, pihak manajemen bertindak pasif untuk menerima atau mempercayai apa yang telah disarankan atau usulan dari pakar Humas (*expert prescriber*) tersebut dalam memecahkan dan mengatasi persoalan yang tengah dihadapi oleh organisasi bersangkutan.

#### 2) Fasilitator Komunikasi (*Communication Facilitator*)

Dalam hal ini, Humas bertindak sebagai fasilitator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya. Di pihak lain juga Humas dituntut untuk menjelaskan kembali keinginan, kebijakan, dan harapan organisasi kepada pihak publiknya. Sehingga komunikasi

timbang balik yang terjadi dapat menciptakan kedua belah pihak saling pengertian dan menghargai.

3) Fasilitator Proses pemecahan Masalah (*Problem Solving Facilitator*)

Peranan Humas dalam proses pemecahan masalah merupakan bagian dari tim manajemen. Maksudnya untuk membantu pimpinan perusahaan baik sebagai penasehat (*advisor*) hingga mengambil tindakan eksekusi (keputusan) dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan professional. Dalam menghadapi suatu krisis, dibentuk suatu tim yang melibatkan berbagai unit kerja untuk membantu perusahaan dalam menyelesaikan persoalan.

4) Teknisi Komunikasi (*Technician Communication*)

Dalam hal ini Humas berperan sebagai pelaksana teknis komunikasi. Humas hanya menyediakan layanan teknis komunikasi, sementara kebijakan dan keputusan teknik komunikasi mana yang akan digunakan bukan merupakan keputusan Humas, melainkan keputusan manajemen dan Humas hanya melaksanakannya.

Dengan peran-peran Humas yang telah dijelaskan diatas, maka jelas bahwa kegiatan-kegiatan Humas banyak menyentuh aspek kemasyarakatan guna menciptakan dan memelihara citra positif organisasi atau instansi yang diwakili.

Peran Humas berfokus pada kegiatan yang membantu organisasi dalam mengidentifikasi dan memecahkan masalah. Dalam hal ini peran Humas sangat penting dalam kegiatan organisasi maupun instansi, karena bagaimanapun Allah tidak mengubah nasib suatu kaum apabila kaum itu tidak berusaha untuk merubahnya sendiri. Seperti yang dijelaskan dalam Qur'an Surat surat Ar-Ra'd ayat 11 yang berbunyi :

لَهُ مُعَقَّبَاتٌ مِنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ۗ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَ لَهُ ۗ وَمَا لَهُمْ مِنْ دُونِهِ مِنْ وَالٍ

Yang artinya :

“Bagi manusia ada malaikat-malaikat yang selalu mengikutinya bergiliran, di muka dan di belakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia.”

### 3. Citra Perusahaan

Pengertian citra menurut Katz adalah cara bagaimana pihak lain memandang sebuah perusahaan, seseorang, suatu komite, atau suatu aktivitas. Setiap perusahaan mempunyai citra sebanyak jumlah orang yang memandangnya. Berbagai citra perusahaan datang dari pelanggan perusahaan, pelanggan potensial, bankir, staf perusahaan, pesaing, distributor, pemasok, asosiasi dagang, dan pergerakan

pelanggan di sektor perdagangan yang mempunyai pandangan terhadap perusahaan (Soemirat, 2012:113).

Citra adalah kesan yang timbul karena pemahaman akan suatu kenyataan. Pemahaman yang berasal dari suatu informasi yang tidak lengkap juga akan menghasilkan citra yang tidak sempurna. Biasanya landasan citra berakar dari “nilai-nilai kepercayaan” yang kongkritnya diberikan secara individual dan merupakan pandangan atau persepsi. Proses akumulasi kepercayaan yang telah diberikan oleh individu-individu tersebut akan mengalami suatu proses cepat atau lambat untuk membentuk suatu opini publik yang lebih luas dan abstrak, yang kemudian sering disebut citra (*image*) (Ruslan, 1997:76).

Citra adalah tujuan utama, dan sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai bagi dunia hubungan masyarakat. Pengertian citra itu sendiri abstrak dan tidak dapat diukur secara matematis, tetapi wujudnya bisa dirasakan baik atau buruk, seperti tanggapan positif maupun negatif yang khususnya datang dari publik (khalayak sasaran) dan masyarakat luas pada umumnya (Ruslan, 1997:50).

Penilaian maupun tanggapan masyarakat tersebut dapat berkaitan dengan timbulnya rasa hormat, kesan-kesan yang baik dan menguntungkan terhadap suatu perusahaan yang diwakili oleh pihak Humas. Landasan citra berakar dari “nilai-nilai kepercayaan” yang kongkritnya diberikan secara individual, dan merupakan pandangan

atau persepsi (Ruslan, 1997:51). Frank Jefkins menyebutkan lima jenis citra (*image*) (Jefkins, 2004:20). Berikut ini lima jenis citra yang dikemukakan, yakni :

- 1) Citra bayangan (*mirror image*). Citra ini melekat pada orang dalam atau anggota-anggota organisasi biasanya adalah pemimpinnya mengenai anggapan pihak luar tentang organisasinya.
- 2) Citrayang berlaku (*current image*). Adalah suatu citra atau pandangan yang dianut oleh pihak-pihak luar mengenai suatu organisasi atau hal lain berkaitan dengan produknya.
- 3) Citra yang diharapkan (*wish image*). Adalah suatu citra yang diinginkan oleh pihak manajemen terhadap lembaga atau perusahaan atau produk yang ditampilkan tersebut lebih dikenal (*good awarness*), menyenangkan dan diterima dengan kesan yang selalu positif diberikan oleh publiknya atau masyarakat umum.
- 4) Citra perusahaan (*corporate image*). Adalah citra dari suatu organisasi secara keseluruhan, jadi bukan sekedar citra atas produk dan pelayanannya. Citra perusahaan terbentuk dari banyak hal, seperti sejarah atau riwayat hidup perusahaan yang gemilang, keberhasilan dan stabilitas di bidang keuangan, kualitas produk, hubungan industri yang baik, reputasi sebagai

pencipta lapangan kerja dan kesediaan turut memikul tanggung jawab sosial.

5) Citra majemuk (*multiple image*). Citra ini merupakan pelengkap dari citra perusahaan, misalnya bagaimana pihak humas akan menampilkan pengenalan akan identitas perusahaannya, atribut logo, *brand's name*, seragam, banyaknya jumlah pegawai (individu), cabang, atau perwakilan dari sebuah perusahaan atau organisasi sehingga dapat memunculkan suatu citra yang belum tentu sama dengan organisasi atau perusahaan tersebut secara keseluruhan.

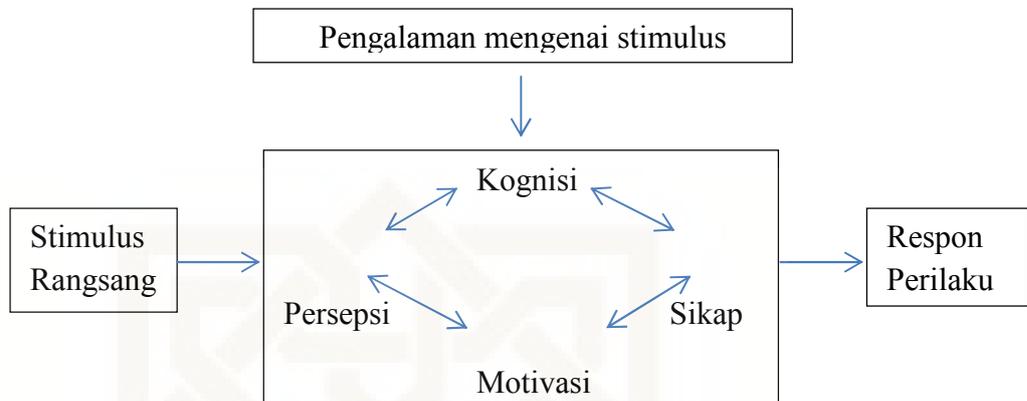
Efek kognitif dari komunikasi sangat mempengaruhi proses pembentukan citra seseorang. Citra terbentuk berdasarkan pengetahuan dan informasi-informasi yang diterima seseorang.

Komunikasi tidak secara langsung menimbulkan perilaku tertentu, tetapi cenderung mempengaruhi cara kita mengorganisasikan citra kita tentang lingkungan. Humas digambarkan sebagai *input-output*, proses intern dalam model ini adalah pembentukan citra, sedangkan *input* adalah stimulus yang diberikan dan *output* adalah tanggapan atau perilaku tertentu. Citra itu sendiri digambarkan melalui persepsi-kognisi-motivasi-sikap.

Berikut ini adalah bagan dari orientasi Humas, yakni image building (membangun citra) sebagai model komunikasi dalam Humas yang dibuat oleh Soemirat dan Ardianto : 2015:115)

## Bagan 1

### Model Pembentukan Citra



**Gambar Model Pembentukan Citra**

Sumber : oleh Semirat dan Elvinaro Ardianto, 2012:115

Empat komponen persepsi-kognisi-motivasi-sikap diartikan sebagai citra individu terhadap rangsang. Ini disebut sebagai “*picture in our head*” oleh Walter Lipman.

- Persepsi diartikan sebagai hasil pengamatan terhadap unsur lingkungan yang dikaitkan dengan suatu proses pemaknaan. Bahwa individu akan memberikan makna terhadap rangsang berdasarkan pengalamannya.
- Kognisi yaitu suatu keyakinan diri dari individu terhadap stimulus. Keyakinan ini akan timbul apabila individu telah mengerti rangsang tersebut, sehingga individu harus diberikan informasi informasi yang cukup yang dapat mempengaruhi kognisinya.
- Kemudian motivasi yang akan menggerakkan respons seperti yang diinginkan oleh pemberi rangsang. Motif adalah keadan

seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan.

- Sikap adalah kecenderungan bertindak, berpersepsi, berpikir, dan merasa dalam menghadapi objek, ide, situasi atau nilai. Sikap mempunyai daya pendorong atau motivasi dalam menentukan apakah orang harus pro atau kontra terhadap sesuatu (Soemirat, 2012:115-116).

Membangun citra perusahaan adalah melakukan upaya kembali menimbulkan kesan dan opini positif di masyarakat tentang semua hal yang menyangkut perusahaan tersebut. Biasanya membangun citra dilakukan ketika perusahaan mengalami kondisi penurunan, sehingga untuk dapat terus bertahan dihati masyarakat maka peran Humas sangat diperlukan.

Peran Humas dalam membangun citra perusahaan menurut nova (2011:315) dapat dilakukan dengan hal-hal berikut :

1. Komunikasi
2. Sikap Profesioanl
3. Kepercayaan Publik
4. Inovasi Produk
5. Tanggung Jawab Sosial
6. Kualitas layanan Konsumen
7. Responsif terhadap *Feedback* Publik

## **F. Metodologi Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian studi kasus. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan studi kasus deskriptif. Studi kasus deskriptif adalah melacak urutan peristiwa, hubungan antar pribadi menggambarkan sub budaya yang sudah jarang menjadi topik penelitian dan menemukan fenomena kunci. Studi ini merupakan studi kasus tunggal yang hanya mencakup sebuah fenomena sosial. Kekhasan studi ini terletak pada generalisasinya terhadap isu-isu untuk kerja perorangan, struktural kelompok, dan struktur lingkungan sosial. (Yin, 2013:5)

### **2. Subyek dan Obyek Penelitian**

Subyek penelitian dalam penelitian ini Manager Humas PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 6 Yogyakarta sebagai narasumber utama. Selanjutnya peneliti akan bertanya kepada Manager Humas Daerah Operasi 6 mengenai orang lain yang berkompeten dalam pemulihan citra di perusahaan tersebut.

Sedangkan Obyek penelitian ini yaitu peran Humas dalam memulihkan citra PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 6 Yogyakarta dalam peristiwa kecelakaan di perlintasan kereta api 732, Tegalyoso, Banyuraden, Gamping, Sleman tahun 2014.

### **3. Unit Analisis**

Unit analisis merupakan sesuatu yang berkaitan dengan fokus yang diteliti. Unit analisis merupakan menentukan variable-variabel yang akan diteliti. Karena terlalu luasnya masalah, maka peneliti akan membatasi penelitian dalam satu atau lebih variable (Sugiyono, 2013:285)

Dalam penelitian ini unit analisisnya yakni "Kecelakaan di Perlintasan Kereta Api 732, Tegalyoso, Banyuraden, Gamping, Sleman pada tanggal 23 Januari tahun 2014. Sedangkan obyek yang akan di analisa adalah peran Humas PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 6 Yogyakarta membangun citra dalam peristiwa kecelakaan di perlintasan kereta api 732, Tegalyoso, Banyuraden, Gamping, Sleman tahun 2014, sehingga nantinya peneliti dapat menganalisis peran humas dalam membangun PT. Kereta Api Indonesia dengan menggunakan metode penelitian studi kasus. Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan semua data selama proses penelitian di lakukan, dan penulisan berbentuk uraian terperinci, kemudian di reduksi, dirangkum dan di pilih hal-hal yang pokok untuk di fokuskan pada hal-hal yang di anggap penting, yang terkait dengan masalah penelitian.

Agar penelitian ini bisa mencapai target, yang sesuai dengan apa yang di harapkan oleh peneliti, yaitu untuk mengetahui bagaimana

peran humas PT. Kereta Api Indonesia dalam membangun citra perusahaan, maka berdasarkan tujuan penelitian ini di fokuskan pada aspek Wawancara Mendalam (*Depth Interview*), suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam

Teknik Pengumpulan data ini bermaksud untuk mengetahui bagaimana peran humas PT. Kereta Api Indonesia dalam membangun citra perusahaan pada peristiwa kecelakaan kereta api di perlintasan 732, Tegalyoso, Banyuraden, Gamping, Sleman.

**Tabel 1**

Tabel Operasional Indikator

Variabel	Indikator
Peran Humas (x1)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penasehat Ahli(<i>Expert Presciber</i>)</li> <li>2. Fasilitator Komunikasi (<i>Communication Facilitator</i>)</li> <li>3. Fasilitator Proses pemecahan Masalah (<i>Problem Solving Facilitator</i>)</li> <li>4. Teknisi Komunikasi (<i>Technician Communication</i>)</li> </ol>
Citra (x2)	5. Citra Perusahaan

## 6. Teknik Pengumpulan Data

Beberapa metode pengumpulan data yang sudah sangat lazim digunakan dalam setiap penelitian diantaranya yaitu : Kuesioner (angket), *Checklist*, wawancara/*interview*, Observasi, Metode Dokumentasi, dan FGD (*Focus Group Discussion*) (Kriyantono, 2010 : 95-120). Data dikumpulkan dengan :

### a. Wawancara.

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Wawancara yang akan digunakan yaitu Wawancara Mendalam (*Depth Interview*). Wawancara mendalam adalah suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam (Kriyantono, 2010 :102).

### b. Observasi

Observasi sangat berguna untuk merekam serta menggambarkan keadaan yang sebenarnya dari sebuah situasi sosial tertentu. Jenis observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi deskriptif. Peneliti memperhatikan dan merekam sebanyak mungkin aspek dari situasi sosial yang diobservasi sehingga mendapatkan gambaran umum yang menyeluruh tentang suatu situasi sosial

### c. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari arsip-arsip, dokumen-dokumen yang digunakan untuk mendukung penelitian yang dilakukan. Dokumen adalah sumber data yang dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan bahkan untuk meramalkan. Arsip atau dokumen dapat berupa melalui kamus, majalah, literatur-literatur, surat kabar, serta sumber informasi lain yang dapat mendukung penelitian yang dilakukan.

## 7. Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik deskriptif-kualitatif. Dengan melakukan wawancara mendalam dengan nara sumber atau informan yang telah dipilih untuk mencari informasi yang *valid* mengenai masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode analisis data dari Miles dan Huberman (dalam Pawito, 2007 :104-106) yang disebut dengan istilah *Interactive Model*, teknik ini terdiri dari tiga komponen, yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan serta pengujian kesimpulan (*drawing and verifying conclusions*).

### a. Reduksi Data (*Data Reductions*)

Reduksi merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan dalam melakukan kegiatan penelitian di lapangan. Proses ini bukan proses sekali jadi, namun akan terus

berulang selama proses penelitian berlangsung. Proses reduksi data bukan lantas selesai bersamaan selesainya proses observasi di lapangan tetapi akan terus berulang hingga laporan akhir penelitian ini lengkap tersusun.

Tahapan reduksi data merupakan bagian dari kegiatan analisis, sehingga pilihan-pilihan peneliti tentang bagian data mana yang dikode, mana yang harus dibuang, pola-pola mana yang meringkas sejumlah bagian, cerita-cerita apa yang berkembang, semua itu merupakan pilihan-pilihan analisis. Dalam hal ini peneliti akan membuang bagian data yang tidak diperlukan serta mengorganisasi data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan di PT. Kereta Api Indonesia, sehingga memudahkan untuk analisis data berikutnya.

b. Penyajian Data

Pada penelitian kualitatif, umumnya data yang terkumpul sangat beraneka ragam, dan terasa sangat menumpuk, sehingga pengelompokan data berguna untuk menyatukan data-data sehingga menjadi satu kesatuan, dan seluruh data benar-benar dapat teranalisis.

c. Penarikan Serta Pengujian Kesimpulan (*Drawing And Verifying Conclusions*).

Dengan cara merumuskan suatu pernyataan yang proposional, dengan menyusun hipotesis yang sudah merupakan

teori substantif, yaitu teori yang berasal dan masih terkait dengan data. Jadi, hipotesis kerja ini harus terkait dan sekaligus menjawab pertanyaan penelitian (Moeloeng, 2012:289). Penarikan kesimpulan dapat saja berlangsung saat proses pengumpulan data berlangsung. Kemudian dilakukan reduksi dan penyajian data, maka munculah kesimpulan.

## **8. Keabsahan Data**

Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan *Triangulasi sumber* dalam upaya mendapatkan data yang valid. *Triangulasi* adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu, untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.

Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif. Hal ini dapat dicapai dengan jalan :

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada dan orang pemerintahan.

3. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan. (Moeloeng, 2012:331)

Dan teori yang akan digunakan sebagai dasar penelitian yang akan digunakan untuk menguji keabsahan data yaitu teori Peran Humas.



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian tentang peran Humas PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 6 dalam memulihkan citra perusahaan, dalam peristiwa kecelakaan kereta api di perlintasan 732 Gamping, Yogyakarta. Peran Humas dalam upaya untuk memulihkan citra perusahaan dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

##### **1. Peran Humas dalam memulihkan citra**

###### **a. Penasehat Ahli**

Peran Humas merupakan dalam memulihkan citra perusahaan paska kecelakaan kereta api di perlintasan 732 Gamping, Yogyakarta tahun 2014 adalah sebagai sebagai penasehat ahli yaitu sebagai pusat informasi untuk menanggapi dan mengklarifikasi segala pertanyaan dari awak media serta menyusun sebuah tim yang berfungsi untuk menyelidiki kasus kecelakaan tersebut serta mencari jalan keluar atas permasalahan yang ada

###### **b. Teknisi Komunikasi**

Peran Humas sebagai teknisi komunikasi. Untuk internal Humas melaporkan kegiatan yang dilakukan kepada kantor pusat melalui sistem informasi yang bernama “zimbra”. Zimbra adalah sistem informasi yang

digunakan untuk melaporkan segala informasi mengenai kegiatan perusahaan untuk kalangan internal PT. Kereta Api Indonesia. Selain itu Humas juga mengelola media internal yang bernama “Kontak” dimana segala kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh semua Daerah Operasi di beritakan atau di informasikan di dalamnya. Untuk Eksternal Humas memiliki tugas untuk membuat *Press Released* dalam setiap kegiatannya yang kemudian diserahkan kepada teman-teman media untuk dimuat pada surat kabar.

#### **c. Fasilitator Komunikasi**

Peran Humas sebagai fasilitator komunikasi adalah sebagai perantara komunikasi antara perusahaan dengan publik eksternalnya, hal ini ditujukan agar masyarakat mengerti tentang perundangan perkeretaapian, khususnya undang-undang no 23 tahun 2007. Selain itu Humas juga sebagai perantara antara keluarga korban dengan PT. Kereta Api Indonesia. Semua ini dilakukan agar menciptakan hubungan yang saling pengertian, menghargai dan adanya toleransi

#### **d. Fasilitator Pemecahan Masalah**

Peran Humas yang terakhir adalah fasilitator pemecahan masalah. Dalam hal ini tugas Humas menyalasakan permasalahan antara perusahaan dengan keluarga korban kecelakaan. Dimana akhirnya manajemen PT. Kereta Api Indonesia mengunjungi keluarga korban kecelakaan setelah beberapa kali didesak oleh keluarga korban. Dalam

kunjungannya manajemen PT. Kereta Api Indonesia memberikan tali asih sebagai tanda duka perusahaan kepada keluarga korban kecelakaan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa Humas memiliki empat peranan penting dalam memulihkan citra perusahaan. Dari keempat peran yang telah dilakukan oleh Humas PT. Kereta Api Daerah Operasi 6 Yogyakarta meskipun hasilnya belum maksimal karena citra perusahaan belum baik dimata keluarga korban kecelakaan, peran Humas telah dilakukan dengan baik dan tepat sesuai dengan teori yang ada.

## **B. Saran**

- a. Perusahaan seharusnya melakukan komunikasi dengan keluarga korban secara tanggap dan cepat, sehingga masyarakat tidak melakukan spekulasi dan munculah persepsi yang tidak baik kepada perusahaan. Meskipun akhirnya manajemen perusahaan telah menemui keluarga korban tetapi ini dinilai terlambat.
- b. Perusahaan seharusnya secara berkala terus melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai segala kebijakan perusahaan, khususnya mengenai perundangan kereta api dan menjaga keselamatan di perlintasan kereta api, agar dikemudian hari kelak tidak akan terjadi hal seperti ini lagi.
- c. PT. Kereta Api Indonesia hendaklah transparan kepada keluarga korban mengenai kasus kecelakaan kereta api ini yang terjadi pada tahun 2014 ini. Karena keluarga korban juga berhak mengerti apa

penyebab dari kecelakaan yang menewaskan orang-orang yang mereka cintai.



## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Jefkins, Frank. 2004. *Public Relation*. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama
- Kasali, Rhenald. 2000. *Manajemen Public Relaition : Konsep dan aplikasinya di Indonesia*. Jakarta : Pustaka Utama Grafiti
- Kriyantono, Rachmat. 2010. *Teknik Praktis Riset Komunikasi* . Jakarta: Kencana
- Moleong, J. Ledy. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Nova, Firsan. 2011. *Crisis Public Relations*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Pawito. 2007. *Peneliian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: LKIS
- Putra, I Gusti Ngurah. 1999. *Manajemen Hubungan Masyarakat*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya.
- Ruslan, Rosady. 1997. *Praktik dan Solusi PR Dalam Situasi Krisis dan Pemulihan Citra*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia
- Ruslan, Rosady. 2012. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Soemirat, Soleh. Elvinaro Ardianto. 2012. *Dasar – Dasar Public Relations*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Alfabeta
- Yin, Robet K. 2013. *Studi Kasus Desain dan Metode*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

### PENELITIAN

- Skripsi Apes Taufik Mawardi “ *Langkah Public Relations PT Kereta Api Daop VI Yogyakarta dalam menanggulangi krisis*” (Studi Kasus Kebocoran Tanki Depo Lokomotif di Wilayah Gedongtengen Yogyakarta). (Yogyakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta 2004).
- Skripsi Fika Suci Windriarti “*Analisa Manajemen Krisis PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Pontianak dalam Peristiwa Tenggelamnya Kapal di Alur Pelayaran Pelabuhan*. (Yogyakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” 2011).
- Skripsi Latifa Zahra “*Manajemen Krisis Gembira Loka Zoo dalam mengembalikan citra perusahaan pasca erupsi merapi*” (Studi Deskriptif Kualitatif Peran Hubungan Masyarakat dalam Mengembalikan Citra

Perusahaan Pasca Erupsi Merapi 2010).(Yogyakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta 2012).

### **SUMBER INTERNET**

<https://rumaysho.com> diakses 10/6/2016 pukul 07:50 WIB

### **SURAT KABAR**

Kedaulatan Rakyat. *Keluarga Korban Kecelakaan Kecewa*. 28 Januari 2014

Kedaulatan Rakyat. *PT. KAI belum berikan santunan*. 25 Januari 2014

Koran Tempo. *Laka KA di Gamping Empat Tewas*. 24 Januari 2014



A. Wawancara dengan Bapak Bambang S. Prayitno, Senior Manajer Humas PT. Kereta Api Indonesia mengenai peristiwa kecelakaan di perlintasan kereta api 732 tahun 2014

1. Menurut Pak Bambang Humas di PT. Kereta Api Indonesia itu seperti apa?

Humas PT. KAI berbeda dengan Humas perusahaan lain pada umumnya, Humas KAI lebih cenderung pada pencitraan perusahaan dan edukasi. Mengapa edukasi juga termasuk dalam kegiatan kehumasan, ini dikarenakan masih banyak masyarakat yang belum memperhatikan keselamatan di perlintasan kereta api, disamping itu masih ada masyarakat belum disiplin dan belum mengetahui undang-undang perkeretaapian, khususnya UU no 27 tahun 2007.

2. Peranan Humas di PT. Kereta Api Indonesia selama ini seperti apa pak?

Peran Humas selama menjaga citra perusahaan ini baik di internal dan eksternal. Internal kami mengelola media relation yang kami beri nama KONTAK, kami mengadakan senam sehat setiap jumat pagi dilanjutkan *coffe break* yang dimaksudkan untuk menjaga keakraban antar pegawai, selain itu kami pata humas daerah operasi juga melakukan pemberitaan/broadcast kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan daerah operasi kami, hal itu dilakukan agar setiap kegiatan dapat cepat terinfokan di semua daerah operasi.

Untuk Eksternal kami senantiasa menjalin komunikasi dengan teman-teman media cetak, online, radio dan televisi, baik mengirimkan release maupun wawancara langsung. Selain itu Humas KAI juga turut serta dalam ekspo-ekspo dimana kami bisa menunjukkan produk-produk dari PT. Kereta Api Indonesia sekaligus sosialisasi mengenai Undang-Undang Perkeretaapian.

3. Menurut Bapak, citra perusahaan itu bagaimana?

Citra perusahaan adalah baik atau buruknya image perusahaan yang melekat pada public perusahaan tersebut secara keseluruhan, mulai dari sejarahnya, kualitas pelayanannya, kualitas produknya, hubungan industrinya, marketing, hingga pada tanggung jawab social perusahaan. Citra perusahaan tergantung pada penilaian orang terhadap perusahaan sebagai hasil dari perilaku orang-orang yang berada di dalam perusahaan itu sendiri.

4. Citra seperti apa yang ingin dibangun PT. Kereta Api Indonesia?

Citra yang dibangun adalah menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan *stakeholders* berdasarkan 4 pilar utama : keselamatan, ketepatan waktu, pelayanan, dan kenyamanan.

5. Bagaimana PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 6 dalam mensikapi peristiwa kecelakaan di perlintasan kereta api 732 tahun 2014?

Tentu kami sangat berduka atas peristiwa tersebut, saat kami mendapatkan informasi adanya kecelakaan kereta di perlintasan 732 gamping Sleman kami langsung membentuk tim investigasi untuk menyelidiki kasus kecelakaan ini

6. Bagaimana awal terjadinya peristiwa itu pak?

Peristiwa yang terjadi di antara stasiun Patukan-Yogyakarta itu terjadi pada Kamis pagi, 23 Januari 2014, pukul 06.58 WIB. Sebelum kereta lewat, perlintasan ditutup oleh

penjaga perlintasan. Kemudian KA Prambanan Ekspres (Prameks) relasi Solo-Kutoarjo datang dari timur. Setelah itu, KA Senja Utama Solo relasi Pasar Senen-Solo Balapan lewat di jalur KA rel ganda (*double track*) itu. Insiden terjadi sesaat setelah KA Prameks melaju. Kemungkinan pengendara motor tidak mengira ada kereta lewat lagi setelah KA Prameks, padahal masih ada KA Senja Utama.

7. Penyebab terjadinya kecelakaan itu apa pak?

Penyebab kecelakaan tersebut adalah kurang hati-hatinya pengguna jalan, meskipun perlintasan telah dijaga pengguna jalan hendaklah tetap memperhatikan keadaan sekitar perlintasan, apakah ada kereta yang hendak lewat lagi atau tidak, para pengguna jalan tidak boleh mengandalkan penjaga palang pintu lintasan, karena palang pintu bukanlah untuk menjaga pengguna jalan melainkan untuk menjaga perjalanan kereta api, sesuai dengan UU perkeretaapian no 23 tahun 2007

8. Saat kejadian apa yang dilakukan pertama kali oleh Humas?

Kami langsung datang ke lokasi kejadian, kami kumpulkan segala informasi mengenai kronologi kecelakaan tersebut, kemudian kami mengklarifikasi dan menanggapi segala pertanyaan dari teman-teman media

9. Peranan Humas dalam paska peristiwa kecelakaan di perlintasan kereta api 732 seperti apa pak?

Peran humas sangat terlihat karena dalam kasus ini semua informasi dan statment yang keluar berasal dari humas. Kami terus melakukan sosialisasi kepada masyarakat, baik

melalui media cetak, online, radio dan televisi bahwa setiap pengguna jalan terutama yang berpotongan langsung dengan jalur KA harus taat pada rambu, waspada dan jangan mengandalkan petugas jaga lintasan. Kemudian humas bersama dengan department lain juga membuat tim inverstigasi sekaligus membuat tim problem solving mengenai kasus kecelakaan ini. Kami juga membantu pengurusan asuransi kecelakaan ke PT Jasa Raharja.

10. Sesuai dari apa yang saya baca di buku mengenai Peranan Humas itu ada empat, yaitu sebagai penasehat ahli, fasilitator komunikasi, fasilitator pemecah masalah, dan teknisi komunikasi. Menurut Bapak apakah Humas PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 6 sudah mencakup keempat peranan tersebut?

Iya saya kira kami cukup mencakup keseluruhan, karena kami disini adalah tim bukan individu, sehingga tugas kami sebagai penasehat, fasilitator komunikasi, pemecahan masalah, dan teknisi komunikasi dalam kasus ini, khususnya peran kami dalam kasus ini kepada masyarakat. Meskipun ada beberapa hal yang tidak sempurna karena setiap individu ini kan berbeda-beda, tapi kita selalu berusaha melakukan dengan maksimal dan sebaik-baiknya.

11. Apakah peristiwa itu berpengaruh pada citra perusahaan?

Saya kira cukup mempengaruhi di karenakan banyaknya masyarakat yang belum memahami tentang UU no 23 tahun 2007, sehingga ada masyarakat khususnya keluarga korban yang menganggap kejadian ini adalah salah dari PT KAI selaku pengoperasi kereta api dan mereka juga sempat menuntut perusahaan untuk bertanggung jawab atas

kasus ini. Dan media sempat memblow-up kejadian ini, ya kembali lagi semua ini terjadi karena banyak masyarakat yang belum mengerti dan belum paham akan undang-undang perkeretaapian no 23 tahun 2007

12. Apa saja tindakan Humas dalam mengembalikan citra perusahaan paska kecelakaan?  
Dan untuk apa pencitraan dilakukan oleh perusahaan?

*Kami langsung melakukan sosialisasi mengenai menjaga keselamatan di jalur kereta api, baik secara langsung maupun melalui media cetak, online, radio dan televise. Salah satunya adalah talk show di salah satu stasiun televise pemerintah mengenai “menjaga keselamatan di perlintasan kereta api”. Kami juga membuat release mengenai undang-undang perkeretaapian no 23 tahun 2007 dan menjaga keselamatan di perlintasan kereta api. Kami juga datang kerumah keluarga korban untuk memberikan tali asih sebagai rasa duka kami kepada korban kecelakaan kereta api*

Ya kita tidak boleh membiarkan opini maupun persepsi buruk di masyarakat mengenai PT Kereta Api Indonesia berkembang begitu saja, masyarakat harus mengerti dengan jelas bahwa apa yang dilakukan oleh PT.KAI sesuai dengan prosedur dan undang-undang yang ada.

# CURRICULUM VITAE



**MOHAMMAD ADHIN NUGROHO, S.S**

Banjarnegara, Jawa Tengah  
adhin.nug86@gmail.com

## BIODATA PRIBADI

<b>Nama Lengkap</b>	MOHAMMAD ADHIN NUGROHO, S.S
<b>Tempat Lahir</b>	Banjarnegara
<b>Tanggal Lahir</b>	30 Mei 1989
<b>Jenis Kelamin</b>	Laki-laki
<b>Agama</b>	Islam
<b>Status Perkawinan</b>	Belum Kawin
<b>Kewarganegaraan &amp; Kebangsaan</b>	Indonesia
<b>Alamat</b>	RT 04 RW 06 Sokanandi, Banjarnegara
<b>Telp/HP</b>	085743357278
<b>Email</b>	<a href="mailto:adhin.nug86@gmail.com">adhin.nug86@gmail.com</a>
<b>Nomor ID</b>	3304063005890001

## **PENDIDIKAN FORMAL**

No	Pendidikan	Jurusan	IPK (skala 4,00)	Tingkat	Predikat	Waktu
1	Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta	Ilmu Komunikasi		Sarjana Sampai 11		2010-2016
2	Universitas Gadjah Mada Yogyakarta	Sastra Barat Asia	3,18 (146 sks)	Sarjana sampai 9	Sangat Memuaskan	2008 - 2013
3	SMA Negeri 1 Banjarnegara	IPA	-	SMA	Lulus	2005 – 2008
3	SMPN 2 Banjarnegara	-	-	SMP	Lulus	2002 – 2005
6	SDN Kerandegan	-	-	SD	Lulus	1996 – 2002

## **SKILL**

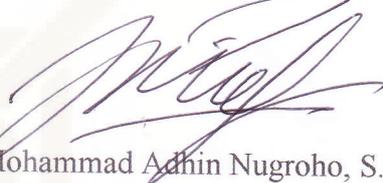
No	Bahasa	Bicara	Membaca	Menulis
1	Indonesia	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik
2	Inggris	Baik	Baik	Baik
3	Arab	Baik	Baik	Baik

## INFORMASI TAMBAHAN

1. Mempunyai kemampuan dalam menggunakan aplikasi Microsoft Office.
2. Mempunyai kemampuan dalam mengakses internet.
3. Mampu bekerja secara Tim maupun mandiri dengan baik.
4. Memiliki kemampuan good relationship.
5. Tekun dan teliti.

Demikian Curriculum vitae ini saya buat dengan sejujur-jujurnya untuk digunakan bagi pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 30 Juni 2014



Mohammad Adhin Nugroho, S.S