



**STRATEGI KOMUNIKASI *PUBLIC RELATIONS* LRT  
JABODEBEK DALAM MENANGANI ISU DI MEDIA SOSIAL**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh

Gelar Sarjana dalam Bidang Ilmu Komunikasi

**Konsentrasi:**

*Public Relations*

**Oleh:**

**Afif Pudin (41182037200016)**

**BAHASA PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS KOMUNIKASI, SASTRA DAN**

**UNIVERSITAS ISLAM 45 BEKASI**

**2024/1446 H**

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Peneliti menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Strategi Komunikasi *Public Relations* LRT Jabodebek Dalam Menangani Isu Di Media Sosial" disusun untuk syarat memperoleh gelar Sarjana. Skripsi ini merupakan karya tulis peneliti sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penelitian yang peneliti kutip dan hasil karya orang lain, telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma-norma, kaidah dan etika penelitian ilmiah. Peneliti bersedia menerima sanksi yaitu pencabutan gelar akademik yang peneliti peroleh dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Bekasi, 19 Juli 2024

Penulis,

A yellow 10,000 Rupiah stamp is placed over the signature. The stamp features the number '10000' in large digits, the text 'REPUBLIK INDONESIA' at the top, and 'DOK. 3A/K 1678/103' at the bottom. The signature 'Afif Pudir' is written in black ink across the stamp.

**Afif Pudir**

**41182037200016**

## LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul : Strategi Komunikasi  
*Public Relations* LRT JABODEBEK Dalam Menangani Isu Di  
Media Sosial

Nama : Afif Pudin

NPM : 4118203720016

Konsentrasi : *Public Relations*

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Fakultas Komunikasi Sastra dan  
Bahasa

Telah memenuhi syarat dan mendapat persetujuan dosen pembimbing untuk mengikuti sidang skripsi sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi Sastra dan Bahasa, Universitas Islam 45 Bekasi.

Bekasi, 20 Juni 2024

Mengetahui,

Ketua Program Ilmu Komunikasi



Winda Primasari, S.Hum., M.Si

NRP: 45.1.01.02.2012.016

Mengesahkan,

Dosen Pembimbing Skripsi



Tin Hartini M.Si

NRP: 45.1.0.02.2016.001

## LEMBAR PENGESAHAN SIDANG SKRIPSI



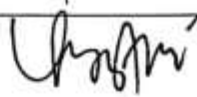
Skripsi yang berjudul: "Strategi Komunikasi *Public Relations* LRT Jabodebek Dalam Menangani Isu Di Media Sosial". Telah dipertahankan di hadapan sidang dewan penguji pada:

Hari : Kamis  
Tanggal : 27 Juni 2024  
Waktu : 16.30 – 17.00 WIB.

### Oleh

Nama : Afif Pudin  
NPM : 41182037200016  
Program Studi : Ilmu Komunikasi

### DEWAN PENGUJI

Ketua sidang	Winda Primasari, M. Si.	
Penguji I	M. Fakhran Al Ramadhan, M. Hum.	
Penguji II	Tin Hartini, M. Si.	

Bekasi, 19 Juli 2024

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Komunikasi, Sastra dan  
Bahasa



Dr. Nuryadi, M.Hum

NRP. 45.1.01.04.2010.012

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Winda Primasari, S.Hum., M.Si

NRP: 45.1.01.02.2012.016

## PRAKATA

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*, Alhamdulillah Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Komunikasi, Sastra dan Bahasa. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah Subhanahu wa ta'ala, selaku Tuhan, Pencipta, dan Pemilik Kehidupan.
2. Orang tua dan kakak yang senantiasa memberikan doa yang tak henti, dukungan moril maupun materil untuk saudara-saudaranya.
3. Bapak Dr. Nuryadi, M.Hum, Selaku Dekan Fakultas Komunikasi, Sastra dan Bahasa, Universitas Islam 45 Bekasi.
4. Ibu Winda Primasari, S.Hum., M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
5. Ibu Tin Hartini, M.Si., selaku dosen pembimbing dalam menyusun skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
6. Dosen-dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam 45 Bekasi, yang telah memberikan ilmu bermanfaat kepada penulis sebagai bakal pelaksanaan skripsi.
7. Rani Apriliani selaku kekasih yang sudah memberikan semangat, dukungandan menjadi *support system* terbaik sehingga skripsi ini bisa diselesaikan dengan baik dan saya mengucapkan banyak terima kasih yang tulus dalam hati.
8. Tim Jabuwed selaku sahabat seperjuangan di tempat tongkrongan penulis yang sudah memberikan semangat serta dukungan sehingga skripsi ini bisa diselesaikan dengan baik dan penulis mengucapkan banyak terima kasih.
9. Hima Persis Bekasi Raya yang telah memberikan saran dan juga masukan selama penulis menyusun skripsi ini, hingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi.
10. Teman-teman Program Studi Ilmu Komunikasi yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu memberikan masukan dan dukungan ke penulis dalam menyelesaikan laporan penulisan skripsi.

Penulis juga menyadari bahwa banyak hal yang perlu diperbaiki dalam penulisan laporan penulisan skripsi ini sehingga penulis membuka dan menerima kritik sertamasukan yang bersifat membangun untuk memperbaiki tulisan ini menjadi lebih baik lagi. Terima kasih.

**Bekasi, 19 Juli 2024**

**Penulis,**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Afif Pudir', with a stylized flourish at the end.

**Afif Pudir**

**41182037200016**

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SIDANG SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>PRAKATA.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR <i>TABLE</i> .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiv</b>
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b>15</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	8
1.3. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1. Penelitian Terdahulu .....	10

2.1.1. Strategi Komunikasi PT. G dalam Menangani Isu Negatif di Media Sosial (2023).....	10
2.1.2. Strategi Komunikasi <i>Public Relations</i> Dalam Mengatasi Isu Negatif Pada Penerimaan KIP-K (2022) .....	11
2.1.3. Strategi Komunikasi Krisis Di Era Digital: Penggunaan Internet Dari Sebelum Hingga Sesudah Krisis (2023).....	12
2.1.4. Strategi Humas PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) (2021).....	12
2.1.5. Perbedaan dan Persamaan.....	13
2.2. Kerangka Teori .....	15
2.2.1. <i>Public Relations</i> .....	15
2.2.2. Strategi <i>Public Relations</i> .....	17
2.2.3. Manajemen Isu.....	19
2.2.4. Media Sosial.....	23
2.3. Kerangka Pemikiran.....	24
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1. Jenis Penelitian.....	26
3.2. Unit Analisis Penelitian .....	26
3.3. Sumber Data.....	26
3.4. Informan .....	27
3.5. <i>Key Informan</i> .....	27
3.6. Metode Pengumpulan Data.....	28
3.7. Metode Analisis Data.....	30
3.8. Keabsahan Data .....	31
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
4.1. Gambaran Umum.....	34
4.1.1. Profil LRT Jabodebek.....	34



4.1.2. Informan .....	38
4.1.3. <i>Key Informan</i> 1 Ihksan (Pengguna dan Anggota Komunitas Jalur5) .....	39
4.1.4. <i>Key Informan</i> 2 Dzaki (Pengguna dan Anggota Komunitas EdanSepur).....	39
4.1.5. <i>Key Informan</i> 3 Ramadhan (Pengguna Aktif LRT Jabodebek) .....	40
4.2. Hasil Penelitian .....	40
4.2.1. Strategi Komunikasi Manajemen Isu <i>Public Relations</i> LRT Jabodebek.....	40
4.3. Pembahasan.....	75
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>77</b>
5.1. Kesimpulan .....	77
5.2. Saran .....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>80</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>78</b>
Turnitin .....	
Lembar Catatan Bimbingan .....	
Dokumentasi Wawancara Penelitian .....	
Transkrip Wawancara Informan .....	
Transkrip Wawancara <i>Key Informan</i> 1 .....	
Transkrip Wawancara <i>Key Informan</i> 2 .....	
Transkrip Wawancara <i>Key Informan</i> 3 .....	
Surat Permohonan Izin Penelitian dan Wawancara .....	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Berita tentang kebocoran <i>Air Conditioner</i> (AC) LRT Jabodebek .....	2
Gambar 2.3 Kerangka Penelitian .....	23
Gambar 3.7 Metode Analisis Data.....	28
Gambar 4.1 Logo LRT Jabodebek.....	34
Gambar 5.1 Struktur Organisasi LRT Jabodebek.....	36
Gambar 6.1 Grafik Media <i>Monitoring</i> LRT Jabodebek .....	42
Gambar 7.1 Grafik Trend Untuk Menganalisis LRT Jabodebek.....	46
Gambar 8.1 Tahapan Merespon Isu Positif, Negatif, dan Netral.....	53
Gambar 9.1 Merespon Isu Positif, Negatif, dan Netral.....	54
Gambar 10.1 Konten Instagram mengenai hal seputar LRT Jabodebek .....	59
Gambar 11.1 Konten tentang Fasilitas yang disediakan LRT Jabodebek .....	60
Gambar 12.1 Konten Sistem Pengoperasian Kereta LRT Jabodebek.....	61
Gambar 13.1 Program Donor Darah yang dilakukan LRT Jabodebek.....	62
Gambar 14.1 Jadwal serta <i>Headway</i> LRT Jabodebek .....	62
Gambar 15.1 Komen negatif akan jadwal dan <i>headway</i> dari LRT Jabodebek.....	64
Gambar 16.1 Grafik kenaikan pengguna LRT Jabodebek.....	65
Gambar 17.1 Grafik Sentimen Pengguna LRT Jabodebek di Media Sosial.....	66
Gambar 18.1 Informan 1 ( <i>Public Relations</i> LRT Jabodebek) .....	89
Gambar 19.1 <i>Key Informan</i> 1 (Pengguna LRT & Anggota Komunitas Pecinta Kereta).....	89
Gambar 20.1 <i>Key Informan</i> 2 (Pengguna LRT Jabodebek & Anggota Komunitas Pecinta Kereta) .....	90
Gambar 21.1 <i>Key Informan</i> 3 (Pengguna LRT Jabodebek).....	91

## DAFTAR TABLE

<i>Table 1.2</i> Perbedaan dan Persamaan Penelitian.....	13
<i>Table 2.2</i> Segmentasi strategi <i>public relations</i> .....	16
<i>Table 3.5</i> Demografri <i>key informan</i> .....	26
<i>Table 4.1</i> Transkrip wawancara informan .....	102
<i>Table 5.1</i> Transkrip wawancara <i>key informan 1</i> .....	112
<i>Table 6.1</i> Transkrip wawancara <i>key informan 2</i> .....	124
<i>Table 7.1</i> Transkrip wawancara <i>key informan 3</i> .....	136

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Turnitin.....	87
Lampiran 2 Lembar Catatan Bimbingan.....	88
Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian.....	89
Lampiran 4 Transkrip wawancara penelitian.....	102
Lampiran 5 Surat Permohonan Izin Penelitian dan Wawancara .....	137

## ABSTRAK

**Program Studi  
Ilmu Komunikasi**

**Fakultas  
Komunikasi,  
Sastra, dan Bahasa**

**2024**

Afif Pudin, 41182037200016

Strategi Komunikasi *Public Relations* LRT Jabodebek Dalam Menangani Isu Di Media Sosial

Di bawah bimbingan Tin Hartini, M.Si.

Penelitian ini meneliti strategi *public relations* yang diterapkan oleh *Light Rail Transit* Jakarta, Bogor, Depok, Bekasi dalam merespon isu-isu di media sosial terkait kenaikan tarif, jadwal, pelayanan penumpang, dan fasilitas. Fokus penelitian adalah pada upaya *Light Rail Transit* Jabodebek mengelola citra di tengah pandangan yang bertentangan mengenai kesiapan operasional dan urgensi kebutuhan akan transportasi umum. Metode kualitatif deskriptif digunakan untuk memperoleh data dari masalah sosial melalui pendekatan yang mendalam, memungkinkan pemahaman lebih luas terhadap pernyataan dan perilaku individu atau kelompok. Hasil penelitian menunjukkan strategi komunikasi *public relations* LRT Jabodebek dalam menangani isu di media sosial, melalui pemberian informasi yang teratur dan transparan mengenai jadwal, rute, tarif, layanan, responsivitas yang tinggi terhadap keluhan dan pertanyaan pengguna, produksi konten edukatif yang meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang pentingnya menggunakan transportasi umum, serta informasi positif.

**Kata kunci: *Public Relations*, Strategi *Public Relations*, Manajemen Isu, Media Sosial.**

## **ABSTRACT**

**Communication Science  
Study Program**

**Faculty of  
Communication,  
Literature and  
Languages**

**2024**

Afif Pudin, 41182037200016

*Jabodebek LRT public relations Communication Strategy in Handling Issues on Social Media*

*Under the guidance of Tin Hartini, M.Si.*

*This study examines the public relations strategies implemented by Light Rail Transit Jakarta, Bogor, Depok, Bekasi in addressing social media issues related to fare increases, schedules, passenger services, and facilities. The research focuses on understanding how Light Rail Transit Jabodebek manages its image amidst conflicting views regarding its operational readiness and the urgent need for public transportation. A descriptive qualitative method is used to gather data from social issues through an in-depth approach, allowing for a broader understanding of individual or group statements and behaviors. The findings indicate that Light Rail Transit Jabodebek's public relations strategies effectively address social media issues by utilizing media relations, which have proven successful in handling these issues and the ongoing challenges in managing the public image of this new transportation mode.*

***Keywords: Issue Management, Public Relations, Public Relations Strategy, Social Media.***