

## **ABSTRAK**

### **MANAJEMEN KOMUNIKASI HUMAS PT. KERETA API INDONESIA**

#### **UNTUK MENYAMPAIKAN INFORMASI KEPADA PELANGGAN**

#### **(STUDI KASUS PT. KERETA API INDOENSIA DAOP VI**

#### **YOGYAKARTA)**

Oleh :

Shahidah Muti'ah

17071272

Manajemen Komunikasi sangatlah penting dalam segala aspek, khususnya dalam interaksi kepada pelanggan dalam menyampaikan informasi-informasi terkait dengan informasi suatu perusahaan. Humas PT KAI Daop 6 memiliki strategi dalam menyampaikan informasi kepada pelanggan melalui pemanfaatan semua chanel informasi. Sehingga, dalam penelitian ini penulis merumuskan masalahnya dan tujuannya untuk mengetahui : Bagaimana manajemen komunikasi humas untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan ?

Studi ini menggunakan pendekatan Kualitatif, dengan menggunakan penelitian studi kasus. Studi kasus merupakan strategi penelitian dimana didalamnya peneliti menyelidiki secara cermat suatu program, peristiwa, aktifitas, proses, atau sekelompok individu. Peneliti menggunakan Studi Kasus karena menurut peneliti Studi kasus cocok untuk penelitian karya ilmiah ini. Penelitian ini menjelaskan apa saja manajemen komunikasi yang dilakukan untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan.

Dalam penelitian ini dapat di informasikan bahwa manajemen humas di PT. Kereta Api Indonesia DAOP 6 Daerah Istimewa Yogyakarta menggunakan struktur-struktur untuk aktivitas-aktivitas humas dan pengorganisasian yang baik.

Dalam Karya Ilmiah ini dapat dijelaskan bahwa manajemen komunikasi humas PT. Kereta Api Indonesia DAOP 6 Daerah Istimewa Yogyakarta dilakukan dengan cara yang terstruktur.

Kata Kunci : Manajemen, Komunikasi, Kualitatif, Humas

## **ABSTRACT**

**PUBLIC RELATIONS COMMUNICATION MANAGEMENT PT.  
INDONESIAN RAILWAYS TO CONVEY INFORMATION TO CUSTOMERS  
(CASE STUDY OF PT. INDOENSIA DAOP VI YOGYAKARTA RAILWAY)**

By :

Shahidah Muti'ah

17071272

Communication Management is very important in all aspects, especially in interactions with customers in conveying information related to information on a company. Public Relations of PT KAI Daop 6 has a strategy in conveying information to customers through the use of all information channels. Therefore, this research formulates the problem and aims to find out: How is the management of public relations communication to convey information to customers?

This study uses a qualitative approach, using case study research. A case study is a research strategy in which the researcher carefully investigates a program, event, activity, process, or group of individuals. Researchers use case studies because according to researchers case studies are suitable for research in this scientific paper. This study explains what communication management is done to convey information to customers.

In this study it can be informed that the management of public relations at PT. Kereta Api Indonesia DAOP 6 Special Region of Yogyakarta uses structures for public relations activities and good organization.

In this scientific work, it can be explained that the management of public relations communication of PT. The Indonesian Railways DAOP 6 Special Region of Yogyakarta is carried out in a structured way.

Keywords: Management, Communication, Qualitative, Public Relations