



**PERAN HUMAS PT. KERERTA API INDONESIA (PERSERO)  
DAERAH OPERASI IV SEMARANG DALAM MENJALIN  
*EMPLOYEE RELATIONS***

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan  
Pendidikan Diploma III  
Jurusan Public Relations Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

**Penyusun**

**Nama : Nur Hidayati  
NIM : D0C007074**

**JURUSAN PUBLIC RELATIONS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2010**

## ABSTRAKSI

Judul Tugas Akhir : Peran Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi  
IV Semarang dalam menjalin *Employee Relations*

Nama Penyusun : Nur Hidayati

NIM : DOC007074

---

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam bidang jasa angkutan penumpang, barang, dan usaha pendukung, serta bisnis properti perkeretaapian. PT. KAI Daop IV Semarang mempunyai tugas pokok yang terangkum dalam tiga program kerja penyelenggaraan pelayanan jasa angkutan kereta api dalam rangka memperlancar transportasi untuk menunjang pembangunan nasional. Tiga program kerja yang diterapkan pada tahun 2010 meliputi peningkatan pelayanan dan pendapatan, keselamatan dan pelayanan, serta pembukaan trayek baru untuk jarak menengah.

PT.KAI Daop IV Semarang sebagai salah satu penyedia jasa transportasi, pengelolaan SDM yang baik menjadi salah satu upaya untuk menunjang kekuatan SDM yang tersedia di perusahaan. Dalam pelaksanaan manajemen perusahaan terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi keberlangsungan perusahaan seperti yang telah diberitakan pada berbagai media diantaranya ada korupsi di atas KA, naik KA laptop melayang, 542 perlintasan KA rawan kecelakaan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan peran humas PT. KAI Daop IV Semarang dalam menjalin *Employee Relations*. Untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan diperlukan adanya komunikasi antara manajemen dengan karyawan. Tipe penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan tentang karakteristik (ciri-ciri) individu, situasi atau kelompok tertentu. Penelitian ini menggunakan narasumber yang berkompeten untuk memberikan informasi. Narasumber penelitian ini adalah kahumas PT. KAI Daop IV Semarang, Staff Humas dan karyawan PT. KAI Daop IV Semarang. Jenis data dan sumber data yang digunakan adalah data primer, melalui wawancara mendalam dengan narasumber dan data sekunder, melalui buku, dokumen, dan kepustakaan.

Pada temuan penelitian ditemukan bahwa peran humas PT KAI Daop IV Semarang adalah sebagai mediator pendengar kritik dan saran karyawan mengenai perusahaan, fasilitator dalam memecahkan masalah masalah perusahaan, dan pemberi informasi-informasi mengenai perusahaan. Media-media yang digunakan dalam kegiatan *employee relations* adalah media internal “Daop4 News”, papan pengumuman, internet, kotak saran, radio loko, kotak saran, rapat rutin *coffee morning*, dan sambung rasa.

Semarang, Desember 2010

Dosen Pembimbing

**Drs. Joyo NS Gono, M.Si**

## **ABSTRACT**

Title : The Role of Public Relations PT. Kereta Api Indonesia Daop IV  
Semarang in Employee Relations  
Name : Nur Hidayati  
NIM : DOC007074

---

PT. Kereta Api Indonesia is state owned enterprises engaged in passenger transport services, goods and business supporters, and business properties railway. It has summarized the main tasks in the three work programs implementation railway services in order to facilitate transportation to support national development. Three work programs that applied in 2010 includes service improvement and safety revenue and services and the opening of new route for middle distance.

PT.KAI Daop IV Semarang as one of providers transportation services, good management of human resources being one of the efforts to support the strength of human resources which available on the company. In the implementation of corporate management there are several factors that can affect the sustainability of the company as it has been reported on the various media among them corruption on the train, take the train lost laptop, 542 railway prone to accidents.

The research is aimed to description the role of public relations PT. Kereta Api Indonesia Daop IV Semarang in employee relations. For improving work productivity of employers needs communication between management and employers. The research uses Qualitative method research which describes the individual characteristics or certain groups. This research uses resource person Head of PR PT. KAI Daop IV Semarang, PR staff, and the employees of PT. KAI Daop IV Semarang. Data type and source data were used are first data within in depth interview with resource person and second data within books, documents, and literatures.

At the research result found that the role of PR PT KAI Daop IV Semarang is a mediator listener criticisms and suggestions regarding the company's employees, the facilitators in problem-solving company problems, and giving information about the company. Media that are used in the activities of employee relations is the internal media "Daop4 News", bulletin boards, internet, radio locomotive, suggestion box, regular meetings "coffee morning", and "sambung rasa".

Semarang, Desember 2010  
Lecture

**Drs. Juyo NS Gono, M.Si**

## SUMMARY

### 1. PENDAHULUAN

PT Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menyelenggarakan jasa angkutan kereta api. Layanan PT KAI meliputi angkutan penumpang dan barang. PT Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki beberapa produk inti, yaitu kereta angkutan penumpang kelas ekonomi, bisnis, dan eksekutif. PT KAI Daop IV Semarang dituntut untuk menciptakan nilai tambah. Selain itu, juga diharapkan mampu menjalankan tugas dengan baik sehingga aset yang dimilikinya lebih teroptimalkan. Untuk menunjang tujuan perusahaan, perlu adanya peningkatan dan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkaitan dengan hubungan internal perusahaan.

Perjalanan perusahaan layaknya roda kehidupan, kadang di bawah dan kadang di atas. Jadi, sudah sewajarnya perusahaan mengalami permasalahan, baik permasalahan internal maupun eksternal. Banyak rintangan yang harus dihadapi perusahaan seperti yang sedang dialami PT KAI Daop IV Semarang pada pemberitaan media sebagai berikut.

1. Ada korupsi di atas KA "naik kereta bisnis Semarang-Jakarta cukup 10 ribu saja". Dalam hal ini ada oknum kondektur yang melakukan praktik "bayar di atas" kepada para penumpang gelap. Pembayaran biasanya dilakukan saat kondektur memeriksa tiket penumpang (Sumber: Suara Merdeka, 9 Februari 2010).
2. Naik KA Laptop Melayang. Penumpang KA Argo Angggrek jurusan Jakarta-Semarang kehilangan laptop Fujitsu, hard disk eksternal, dan kamera digital. Ia menyayangkan tingkat keamanan KA eksekutif yang sangat minim (Sumber: Jawa Pos, 20 Maret 2010).
3. 542 Perlintasan KA Rawan Kecelakaan. Sebanyak 542 dari 632 perlintasan baik resmi maupun liar tidak dijaga (Sumber: Suara Merdeka, 4 Maret 2010).

Melalui permasalahan di atas, humas PT KAI Daop IV Semarang memiliki peranan yang sangat penting untuk menjalin hubungan dengan karyawan (*Employee Relations*) dalam rangka meningkatkan dan mengembangkan SDM yang profesional. Karyawan merupakan faktor penting dalam keberlangsungan hidup organisasi. Untuk

meningkatkan produktivitas kerja karyawan diperlukan adanya komunikasi antara manajemen dengan karyawan maupun antarsesama karyawan. Kurangnya komunikasi antarkaryawan dapat menimbulkan ketidakharmonisan di lingkungan kerja. Hal ini dapat dilihat melalui informasi yang tidak tepat sasaran, tidak tepat waktu, atau kurang efektif dan efisien.

PT KAI Daop IV Semarang dituntut untuk menciptakan nilai tambah. Selain itu, juga diharapkan mampu menjalankan tugas dengan baik sehingga aset yang dimilikinya lebih teroptimalkan. Untuk menunjang tujuan perusahaan, perlu adanya peningkatan dan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkaitan dengan hubungan internal perusahaan, selain masalah pelayanan yang termasuk hubungan eksternal perusahaan.

Peningkatan dan pengembangan SDM yang berkaitan dengan hubungan internal perusahaan menjadi tanggung jawab praktisi humas PT KAI Daop IV Semarang. Fungsi dan peran humas pada PT KAI Daop IV Semarang tersebut merupakan fungsi "manajemen", yakni berupaya dan berencana yang didasarkan pada pernyataan kebijaksanaan yang mapan dan disetujui oleh perusahaan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan peran humas PT KAI Daop IV Semarang dalam menjalin *employee relations*.

## **2. PEMBAHASAN**

Menurut Doozier & Broom (dalam Ruslan, 2002: 20), peran PR dalam perusahaan dapat dikategorikan sebagai berikut.

### **1. Fasilitator Komunikasi (*Communication fasilitator*)**

Dalam hal ini, praktisi PR bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya. Petugas humas tersebut sebagai fasilitator atau jembatan komunikasi antara publik dengan perusahaan sebagai media atau penengah bila ada *misscommunication*.

PT KAI Daop IV Semarang melaksanakan kegiatan rutin yang diberi nama "Sambung Rasa". Sambung rasa merupakan media komunikasi karyawan untuk mengemukakan kritik dan saran mereka mengenai perusahaan. Sambung rasa ini dilaksanakan setiap hari selasa setelah acara

apel pagi di lapangan kantor Daop IV Semarang. Setiap karyawan dapat mengemukakan pendapatnya kepada Kepala Daop IV.

Tugas humas dalam hal ini bertindak sebagai pendengar semua saran, kritik, pendapat, dan masukan dari karyawan yang disampaikan kepada pimpinan.

## 2. Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem solving process fasilitator*)

Peranan PR dalam proses pemecahan persoalan PR merupakan bagian dari tim manajemen.

Hal tersebut dimaksudkan untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasehat (*adviser*) hingga mengambil tindakan eksekusi (keputusan) dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan profesional.

Humas PT KAI Daop IV Semarang melibatkan diri atau dilibatkan dalam setiap permasalahan yang sedang dihadapi perusahaan. Dia menjadi anggota tim bahkan bila tidak memungkinkan menjadi *leader* dalam penanganan krisis manajemen.

Dalam hal tersebut, PT KAI Daop IV Semarang memiliki kegiatan rapat rutin *coffee morning* yang membahas seluruh permasalahan yang terjadi dalam perusahaan. Melalui kegiatan tersebut, humas PT KAI Daop IV Semarang membantu memberikan solusi kepada Kepala Daop IV dalam memecahkan masalah perusahaan.

*Coffee morning* ini dilakukan secara rutin satu minggu sekali pada hari Rabu pagi. Setiap program yang akan atau telah berjalan dibahas dalam *coffee morning*. Semua kritik, saran, pendapat, maupun masukan dari karyawan dapat disampaikan dalam forum rapat ini.

Kegiatan *coffee morning* tersebut, selain menjadi tempat untuk karyawan dalam memberikan pendapat, juga sebagai tempat untuk menjalin hubungan baik antara karyawan dengan atasan.

## 3. Teknisi Komunikasi (*Communication technician*)

Praktisi PR merupakan *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi atau dikenal dengan *method of communication in organizations*. Berlaku pada arus dan media komunikasi antara satu level, misalnya komunikasi antar karyawan satu departemen dengan departemen lainnya (*employee relations and communication media model*). Petugas humas

dianggap sebagai pelaksana teknis komunikasi yang menyediakan layanan di bidang humas.

PT KAI Daop IV Semarang memiliki beberapa media komunikasi internal sebagai media komunikasi antara pimpinan dan karyawan. Media-media tersebut adalah:

a. Majalah Internal “Daop4 News”

Setiap bulan PT KAI Daop IV Semarang menerbitkan media internal perusahaan yang diberi nama “Daop4 News”. Media tersebut disusun oleh praktisi humas sebagai media komunikasi antara karyawan dengan perusahaan. Media internal tersebut biasanya berisi informasi mengenai program-program perusahaan, kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan perusahaan, maupun informasi mengenai kebijakan perusahaan.

Media “Daop4 News” adalah media internal perusahaan untuk memberikan informasi tentang perusahaan. Seperti penjelasan Ruslan (2003: 179) bahwa jenis media internal humas (*in-house journal*) adalah *magazine* (majalah) bulanan dan mingguan, tabloid, dan buletin perusahaan terbitan harian/mingguan.

b. Papan Pengumuman

Papan pengumuman ini biasanya dipasang berbagai pengumuman mengenai informasi perusahaan maupun kegiatan yang akan diadakan perusahaan. Papan pengumuman ini juga biasanya dipasang foto-foto sebagai kenangan tentang kegiatan yang baru saja dilaksanakan perusahaan.

c. Internet

Melalui website [www.kereta-api.co.id](http://www.kereta-api.co.id) humas PT KAI juga bertugas memberikan informasi mengenai Daop IV Semarang. Melalui website ini, karyawan Daop IV dapat mengakses informasi mengenai Daop IV dan Daop lain. Namun belum semua karyawan menggunakan fasilitas ini karena kurangnya pengetahuan dan keahlian bagaimana mengoperasikan Internet.

d. Kotak Saran

Kotak saran ini ditempatkan di sejumlah tempat-tempat tertentu dalam perusahaan. Media ini sebagai sarana karyawan untuk mengemukakan pendapat, ide, kritik dan saran kepada perusahaan. Karyawan dapat menuliskan gagasannya dan dimasukkan dalam kotak saran yang tersedia. Isi kotak saran ini akan diambil secara berkala, dan kemudian akan ditindak lanjuti oleh pihak manajemen. Yang kemudian dipertimbangkan untuk mengeluarkan kebijakan baru.

e. Radio Loko

Media ini merupakan media komunikasi yang khusus dibuat untuk seluruh karyawan PT KAI. Radio memiliki kekuatan yang kuat untuk karyawan dalam memberikan pendapatnya. Meskipun media ini bukan media khusus Daop IV, namun melalui media ini karyawan Daop IV juga bisa mendapatkan informasi mengenai perusahaan. Melalui radio loko ini humas PT KAI Daop IV Semarang menyampaikan informasi mengenai Daop IV kepada karyawan. Selain karyawan juga dapat mengemukakan kritik dan saran mereka mengenai perusahaan.

Kegiatan *employee relations* dalam perusahaan dapat dilaksanakan dalam berbagai bentuk kegiatan dengan tujuan membentuk iklim komunikasi organisasi yang positif. Iklim komunikasi memberi pedoman bagi keputusan dan perilaku individu. Keputusan-keputusan yang diambil oleh karyawan untuk melaksanakan pekerjaan mereka secara efektif, untuk menyatukan diri mereka dengan organisasi, untuk bersikap jujur dalam berkerja, untuk mendukung para rekan sekerja lainnya untuk melaksanakan tugas secara kreatif, dan untuk menawarkan gagasan-gagasan inovatif organisasi, semua ini dipengaruhi oleh iklim komunikasi.

Kegiatan *employee relations* ini dilakukan untuk menjalin kerjasama yang positif dalam perusahaan agar seluruh karyawan semangat dalam melaksanakan tugasnya. Sehingga apabila suatu hubungan komunikasi sudah dapat berjalan dengan baik maka diharapkan akan ada peningkatan kerja dalam perusahaan.

### 3. PENUTUP

Pada bab terakhir ini akan dikemukakan simpulan dan saran dari hasil penelitian mengenai “Peran Humas PT KAI Daop IV Semarang dalam Menjalinkan *Employee Relations*”

#### 1. Simpulan

Humas PT KAI Daop IV Semarang sangat berperan penting dalam menjalin *employee relations*. Humas berperan sebagai:

- a. Mediator pendengar kritik dan saran karyawan mengenai perusahaan yang kemudian disampaikan kepada pimpinan. Biasanya dilakukan dalam acara sambung rasa setelah apel pagi dilaksanakan. Namun pada kenyataannya karyawan kurang berpartisipasi mengemukakan pendapatnya.
- b. Fasilitator dalam memecahkan masalah perusahaan. Humas PT KAI Daop IV Semarang membantu Kepala Daop memecahkan permasalahan yang sedang dihadapi melalui rapat rutin *coffee morning*.
- c. Pemberi informasi-informasi mengenai perusahaan melalui media internal “Daop4 News”, papan pengumuman, internet, dan Radio Loko dan kotak saran.

Program-program *employee relations* yang dilakukan humas PT KAI Daop IV Semarang untuk membina hubungan baik dengan karyawan adalah sebagai berikut.

- a) Program Pembinaan dan Pengembangan Pegawai
- b) Program jaminan sosial
- c) Program penghargaan :
  1. Penghargaan keteladanan
  2. Penghargaan prestasi
  3. Penghargaan masa kerja
  4. Penghargaan masa bhakti.
- d) Program pembinaan jasmani
- e) Program pemeriksaan berkala
- f) Program beasiswa prestasi bagi anak pegawai

Kegiatan *special event* yang diadakan PT KAI Daop IV Semarang adalah sebagai berikut.

- a) Peringatan HUT RI dan peringatan HUT Kereta Api
- b) Kegiatan bulan ramadhan.

## **2. Saran**

Mengingat pentingnya peran humas dalam menjalin *employee relations*, penulis memberikan masukan kepada humas PT KAI Daop IV Semarang demi kemajuan perusahaan yaitu, Humas sebaiknya membuat acara sambung rasa lebih menarik, agar karyawan turut berpartisipasi dalam mengemukakan pendapatnya.

Demikian saran yang dapat diberikan. Semoga bermanfaat dan dapat digunakan sebagai pedoman untuk meningkatkan kinerja karyawan di masa yang akan datang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro, M. Linggar. (2000). *Teori dan Profesi Kehumasan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Company Profile* PT KAI Daop IV Semarang.
- Djaja, H.R Danan. (1985). *Peranan Humas dalam Perusahaan*. Bandung: Alumni.
- Effendy, Onong Uchjana. (2002). *Hubungan Masyarakat*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Jefkins, Frank. (2002). *Public Relations*. Jakarta: Erlangga.
- Jefkins, Frank. (2004). *Public Relations*. Jakarta: Erlangga.
- Moleong, Lexy J. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pace, wayne dan Don F. Faules. (1998). *Komunikasi Organisasi*. Terjemahan: Deddy Mulyana. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rachmadi, F. (1992). *Public relatios dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rachmadi, F. (1994). *Public relatios dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rumanti, Maria Assumpta. (2002). *Dasar-dasar Public Relations*. Jakarta: PT Grasindo.
- Rumanti, Maria Assumpta. (2005). *Dasar-dasar Public Relations*. Jakarta: PT Grasindo.
- Ruslan, Rosady. (2002). *Manajemen Humas dan Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. (2003). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. (2006). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Suhardono, Edy. (1994). *Teori Peran: Konsep, Derivasi, dan implikasinya*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.