

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana peran strategi komunikasi humas PT. Kereta Commuter Indonesia terkait dengan penyebaran informasi mengenai pelayanan dan operasional kereta commuter line dan kereta lokal pada masa pandemi covid-19. Melakukan kajian untuk mendeskripsikan implementasi strategi komunikasi humas PT. Kereta Commuter Indonesia dalam masa pandemi covid-19, menganalisis faktor-faktor pendukung dan penghambat terkait atas implementasi dari strategi komunikasi tersebut. Serta Menganalisis cara penetapan dan penerapan strategi komunikasi Humas PT. Kereta Commuter Indonesia, dan Mendeskripsikan pengaruh strategi komunikasi humas PT. Kereta Commuter Indonesia dalam operasional perjalanan kereta api pada masa pandemi Covid-19. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan teknik wawancara untuk memperoleh data primer dari sumber yang terpercaya dan kredibel dan dengan teknik studi literatur yang dilakukan untuk memperoleh data tambahan terhadap objek yang sedang diteliti. Dari hasil penelitian ini dapat ditemukan bahwa strategi komunikasi humas sangat berperan penting dalam penyampaian informasi terkait dengan operasional dan pelayanan Kereta Commuter selama masa pandemi Covid-19. Penyampaian informasi dilakukan dalam dua metode, yakni melalui offline dengan penyampaian informasi secara langsung dan online dengan cara memanfaatkan media sosial.

Kata kunci: Strategi komunikasi, commuter line, covid-19, transportasi, kereta api.

ABSTRACT

This study aims to determine the extent to which the role of the public relations strategy of PT. Kereta Commuter Indonesia is related to the dissemination of information regarding the services and operations of commuter line trains and local trains during the COVID-19 pandemic. Conducting a study to describe the implementation of PT. Kereta Commuter Indonesia during the COVID-19 pandemic, we analyzed the supporting and inhibiting factors related to the implementation of this communication strategy. In addition to analyzing the process of determining and implementing PT. Kereta Commuter Indonesia's public relations communication strategy, describe the impact of PT. Kereta Commuter Indonesia public relations strategy on the operation of train trips during the COVID-19 pandemic. This study uses a qualitative method approach with interview techniques to obtain primary data from reliable and credible sources and with literature study techniques to obtain additional data on the object being studied. From the results of this study, it can be concluded that the public relations communication strategy plays an important role in conveying information related to commuter train operations and services during the COVID-19 pandemic. Submission of information is carried out in two ways, namely, offline by delivering information directly and Online by utilizing social media.

Keywords: Communication strategy, commuter line, COVID-19, transportation, train.