

## Peran Humas Pt Kereta Api Indonesia (Persero) Di Kota Medan Dalam Meningkatkan Jumlah Penumpang Kereta Api Di Tengah Era Pandemi

Jumaidi<sup>1</sup>, Nurhanifah<sup>2</sup>, Ade Humairoh Husnah<sup>3</sup>, Milla Rantika<sup>4</sup>,  
Yumna Wiladah Hasibuan<sup>5</sup>, Aulia Wafa<sup>6</sup>

<sup>1,2,3,4,5,6</sup>Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

[jumaidinasution7@gmail.com](mailto:jumaidinasution7@gmail.com)<sup>1</sup>, [nurhanifah@uinsu.ac.id](mailto:nurhanifah@uinsu.ac.id)<sup>2</sup>,  
[adehumairohhusnah07@gmail.com](mailto:adehumairohhusnah07@gmail.com)<sup>3</sup>, [aisyahaabidah@gmail.com](mailto:aisyahaabidah@gmail.com)<sup>4</sup>,  
[yumnawiladahsb123@gmail.com](mailto:yumnawiladahsb123@gmail.com)<sup>5</sup>, [aulia29022000@gmail.com](mailto:aulia29022000@gmail.com)<sup>6</sup>

### ABSTRACT

*This study examines the role of humans in increasing KAI Medan passengers. This study uses a qualitative method. The results of this study show that PT KAI through its three strategic steps, namely adaptive, solutive and collaborative, has made a number of adaptations during the pandemic. We should appreciate the conditions that have been implemented, including by supporting PT KAI's condition to boost the performance of freight or passenger transportation.*

**Keywords :** *role, public relations, number of passengers.*

### ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji peran Humas PT Kereta Api Indonesia dalam meningkatkan jumlah penumpang kereta api kota Medan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil kajian ini menunjukkan bahwa PT KAI melalui tiga langkah strategisnya, yakni adaptif, tegas dan kolaboratif, telah mencapai sejumlah adaptasi di masa pandemi. Kita harus mengapresiasi kondisi yang sudah diterapkan, antara lain dengan mendukung kondisi PT KAI untuk meningkatkan efektifitas drone dalam meningkatkan jumlah penumpang.

**Kata kunci:** *peran, humas, jumlah penumpang.*

### PENDAHULUAN

Kebijakan Pembatasan Pergerakan Masyarakat Darurat (PPKM) saat ini diberlakukan untuk membatasi pergerakan orang dan menekan jumlah kasus COVID-19. Kebijakan tersebut memuat beberapa klausul yang membatasi kinerja PT KAI. Misalnya, kapasitas angkutan umum hanya terbuka 70%, dengan regulasi yang ketat, dan aktivitas perkantoran berjalan 100%.

Selain itu, akibat kebijakan tersebut, PT KAI juga harus membatalkan beberapa jalur kereta api. Berdasarkan kebijakan tersebut, banyak masyarakat yang harus membatalkan perjalanan dan mencari informasi atau menghubungi akun media sosial PT KAI untuk meminta layanan PPID. Pada

saat seperti itu, media sosial dapat membantu mengupdate kinerja PPID. Juga, banyak orang tidak tahu bagaimana PPKM mempengaruhi aturan KAI. Menggunakan media sosial memerlukan strategi tertentu untuk memastikan bahwa pesan Anda tersampaikan dan pelanggan Anda menerima layanan yang tak terlupakan.

Jam tangan menolak umum penumpang, Jum KAY, sebagai Perusahaan komersial yang tergantung pada penghasilan per tinggi, Memiliki mengambil Langkah hati-hati per menjamin yang umum penumpang konstan stabil Dengan konstan mematuhi peraturan yang direkomendasikan pemerintah. Berdasarkan kay.id, salah satu satunya berlaku pada Surat Bundar kementerian Komunikasi Nomor 92 Tahun 2021, termasuk Surat Bundar Menteri Komunikasi Nomor 89 Tahun 2021 tentang peraturan bepergian kereta Api di dalam di dalam negara Selama Titik COVID-19. -sembilanbelas PADA Titik pandemi, 27 Oktober 2021. Jum KAI pada pada dasarnya adalah kelompok upaya yang tinggi dan kemajuan tercapai melalui keuntungan dari penjualan tiket kereta Api.

Dari sebagai yang, Dengan menolak volume penumpang, penghasilan KAI sama menolakyang tentu saja menjadi penghambat tinggi Perusahaan. Penghasilan penumpang harian KAI jatuh tajam konsekuensi pandemi virus COVID-19 berdasarkan kompas.com. Edi Sukmoro, Direktur Eksekutif KAY, menjelaskan umum penumpang harian KAI jatuh tajam sebagai Tidak menguntungkan, Dengan penghasilan penumpang meraih 4 dolar miliar.

Sebagai perusahaan jasa, PT Kereta Api Indonesia membutuhkan perusahaan komunikasidengan masyarakat dengan strategi peningkatan jumlah penumpang di KAI Kota Medan.

## **METODE PENELITIAN**

Peneliti menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan sumber tertulis. Peneliti menggunakan teknik analisis data yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan inferensi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada Titik yang sama, kapasitas penumpang KAI Kota Medan dan umum sah penumpang yang diangkut sama pengalaman menolak. Bukan Di samping itu mengangkut kereta Api (KA). Mengutip data Tubuh Tengah Statistik, sebenarnya umum penumpang jalan menurun dari 413 juta pada 2019 menjadi 186 juta pada 2020. Menolak diperkirakan akan Terus berlanjut berlanjut sampai waktu yang belum pasti. keadaan ini tentu pengaruh tontonan Jum Kereta Api Indonesia (Persero) atau Jum KAY. Sebelumnya, penghasilan Jum KAI khususnya Terhubung mengangkut penumpang. Jika penghasilan meraih rupiah 26.25 triliun pada 2019, akan jalan menurun menjadi rupiah 18.07 triliun pada 2020. menolak cukup penting meraih 31,16%.

Namun, situasi ini Tidak menghalangi atau menghalangi staf Jum KAI per memberi melayani mengangkut. Mereka selalu percobaan latihan penumpang per mematuhi program 3M. Kecuali yang, dia sama menyampaikan berbeda aturan sebagai menggunakan gaun tangan panjang dan diam di dalam di dalam kereta.

## **Peran Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Penumpang KAI Kota Medan Pengoptimalan Aset Sementara**

Peran PR pun tampaknya sudah menyesuaikan dengan situasi pandemi Covid-19. Dirut PT KAI (Persero), mengutip siaran pers dari PT Vice, mengatakan: "Kami mendorong upaya untuk merampingkan aset dan operasi kereta barang dengan pendapatan untuk menyelamatkan perusahaan dan mengimbangi hilangnya pendapatan." Presiden. PR, KAI, Jony Martinus. Komersialisasi non kendaraan juga menjadi bentuk adaptasi KAI di tengah pandemi.

Bentuk kerjasama ini berupa kerjasama milik stasiun, fasilitas, right of way (RO), off road, pemanfaatan museum, serta pemanfaatan milik stasiun oleh penduduk sebagai ruang iklan, minimarket, gudang dan kafe, ATM, dll. Untuk membantu meningkatkan aset fasilitas, KAI menyediakan kereta restoran, kereta wisata, hiburan dalam penerbangan, kendaraan pemeliharaan lintasan, infrastruktur pendukung dan layanan Balai Yasa/depot, kata Joni. Sementara itu, KAI bekerja sama dengan berbagai pihak untuk menggunakan aset ROW atau KAI di sepanjang jalur rel eksisting.<sup>1</sup>

### **a. Angkutan barang**

Dari sekian banyak adaptasi yang dilakukan untuk mengatasi dampak pandemi terhadap dunia usaha, salah satu yang paling mungkin dan menjanjikan adalah optimalisasi lalu lintas angkutan barang. Untuk saat ini, jika pendapatan perseroan didominasi lalu lintas penumpang, optimalisasi KA barang diharapkan bisa menjadi solusi utama di masa pandemi. Pada tahun 2020, KAI mampu mengangkut 45,1 juta ton kargo pada tahun 2020, menurut Wakil Presiden Humas KAI. Lalu lintas barang diperkirakan akan meningkat secara signifikan dibandingkan sebelumnya tahun, mulai tahun 2021, karena berbagai perubahan seperti kerja sama dengan PT Semen Indonesia dan penyambungan jalur kereta api ke pelabuhan. Saya harus jujur. Realisasi pencapaian target 10% lalu lintas kargo bisa lebih tinggi lagi. Namun jangan biarkan KAI bekerja sendiri. Realisasi pencapaian target 10% lalu lintas kargo bisa lebih tinggi lagi. Namun jangan biarkan KAI bekerja sendiri.

---

<sup>1</sup> R.H. Asri, "Polda D.I. Strategi Komunikasi Yogyakarta untuk Humas dengan Keterampilan Digital di Era Revolusi", Expo. J. Ilmu Komunal, vol. 1, tidak. 2, hal. 95, 2018, doi:10.33021/exp.v1i2.432

Dikombinasikan dengan beberapa stasiun kereta api di kota Medan memiliki lahan yang luas dan tersedia gudang tergantung lokasi. Sayangnya, banyak gudang saat ini yang hanya menjadi tempat menyimpan barang yang datang dengan truk. Barang hanya akan disimpan di gudang di wilayah FK CAI dan tidak akan diangkut dengan kereta api, namun FK CAI masih memiliki ruang untuk meningkatkan angkutan barang dengan kereta api. Tentu saja jika negara sebagai regulator berpihak pada PT KAI. Harmonisasi dapat dicapai dengan mengeluarkan aturan. Masyarakat dan kalangan bisnis menghimbau agar sebagian barang yang diangkut dengan truk dialihkan ke jalur kereta api. Tengok saja keunggulan KA PT KAI.

Banyak kelebihannya adalah kemampuan mengangkat dalam jumlah banyak, hemat konsumsi energi, hemat lahan, ramah lingkungan dan rendah polusi, bisa beradaptasi dengan perkembangan teknologi, bisa menghantam pusat kota dan jalan tol liar. Jangan Ambil. Dengan tanah yang luas, gudang dan berbagai real estate, PT CAI bisa diibaratkan sebagai perawan cantik yang memikat para pria. Dalam usulan yang lebih radikal, kesepakatan pemerintah dengan PT KAI tidak akan mempengaruhi kelayakan dan prospek angkutan barang. Buktinya semakin besar mobilitas barang dan barang melalui jalur darat.

#### b. fitting

PT KAI telah mengalami banyak perubahan selama pandemi melalui tiga langkah strategis: adaptabilitas, kepercayaan diri dan kolaborasi. Pertama-tama, perubahan dilakukan untuk mendukung adaptasi PTKAI untuk meningkatkan efisiensi pengiriman barang perlu dievaluasi. Sebagai regulator, saya berharap pemerintah bisa mengeluarkan aturan untuk mendukung PT KAI. Langkah apa Pertama, dengan menjumlahkan berbagai manfaat perkeretaapian, mengkaji dan menghitung manfaat sosial dan ekonomi untuk setiap item dengan kualitas terbaik, seperti kapasitas, penghematan energi (bahan bakar), penghematan penggunaan lahan, keberlanjutan dan polusi rendah. , beradaptasi dengan perkembangan teknologi, menyusup ke pusat kota dan bebas dari pungli.

## KESIMPULAN

Dari sudut pandang agama Islam, kami berpikir sebagai berikut. Sesungguhnya setelah kesulitan datanglah kemudahan. Kondisi ini juga berlaku selama pandemi Covid-19. Pagebluk ini membuat kami berkomitmen pada protokol kesehatan 3M (mencuci tangan, memakai masker, menjaga jarak, menghindari keramaian, mengurangi perjalanan) yang kini menjadi 5M. Pandemi covid19.

PT KAI banyak melakukan perubahan di masa pandemi melalui tiga langkah strategis: adaptasi tas, ketegasan dan kolaborasi. Pertama-tama, perlu dilakukan evaluasi terhadap perubahan yang dilakukan untuk mendukung adaptasi PT KAI guna meningkatkan kinerja pengiriman. Sebagai regulator, saya berharap pemerintah bisa mengeluarkan aturan untuk mendukung PT KAI.

Langkah apa Pertama, meringkas berbagai keunggulan perkeretaapian, meneliti dan menghitung manfaat sosial dan ekonomi dari setiap elemen kualitas unggul, seperti angkutan umum, konservasi energi (BBM), penghematan

penggunaan lahan, ramming lingkungan, atau polusi rendah. , beradaptasi dengan perkembangan teknologi, menyusup ke pusat kota dan bebas dari pungli. Sebagai sarana untuk mendorong pemangku kepentingan, khususnya yang meliputi masyarakat, dunia usaha dan tentunya pemerintah berpihak kepada KAI transportasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Kriyantono, Rachmat. 2015. Public Relations, Issue & Crisis Management. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri
- Kriyantono, Rachmat. 2021. Best Practice Humas (Public Relations) Bisnis dan Pemerintah. Jakarta: Kencana
- Nurwiyanti, Novi. 2005. Proses Operasional Public Relations Untuk Membentuk Image Positif Bandung Tv Di Mata Pengiklan. Skripsi. Universitas Islam Bandung, Bandung
- Pratiwi, N I. 2017. Penggunaan Media Video Call Dalam Teknologi Komunikasi. Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial. 1(2), 216
- Ruslan, Rosady, 2008. Manajemen Public Relations & Media Komunikasi. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Saryono. 2010. Metodologi Penelitian Kesehatan Penuntun Praktis Bagi Pemula. Yogyakarta: Mitra Cendekia
- Silviani, Irene. 2020. Public Relations Sebagai Solusi Komunikasi Krisis. Surabaya: PT Scopindo Media Pustaka
- Supratowo. 2018. Government Public Relations Perkembangan dan Praktik di Indonesia. Jakarta: Prenamedia Group
- Maulana, Imtihan Apta, Nurrahmawati. (2022). Grooming Front Officer dan Kepuasan Karyawan, Jurnal Riset Public Relations 2(1), 53 – 58
- Yulianita, Neni. 2005. Dasar-dasar Public Relations. Penerbit LPPM UNISBA, Bandung.
- Yusuf, Muri. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan. Jakarta: Kencana