

## INTERVIEW GUIDE DAN TRANSKRIP WAWANCARA

### Manager Humas PT Kereta Api Indonesia DAOP VI / Anwar Solikhin ( 20 Mei 2018 )

1. Apa itu media relations bagi unit humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 6?

*menurut kami kegiatan media relations itu kegiatan yang sangat penting, kan media itu sebagai peyambung antara organisasi dengan publiknya, ya begitu juga kereta api juga memiliki publik yang sangat beragam dan tersebar luas, jadi kita membutuhkan media untuk membantu penyebar luasan informasi tersebut. Untuk itu kegiatan media relations ini bertujuan untuk menjaga hubungan yang baik antar kedua belah pihak, sehingga nantinya pihak media pun akan dengan senang hati membantu humas dalam menjalankan tugasnya. selain membantu menyebarkan informasi yang dimiliki PT.Kereta Api Indonesia (Persero), media juga bisa membantu mas ketika ada komplain dari pembaca surat kabar seperti kemarin ada tulisan dari pelanggan koran kedaulatan rakyat yang menulis bahwa beliau mengalami sedikit masalah ketika akan check-in tiket, nah itu dari pihak media langsung memberi kabar ke kami mas, jadi kami langsung bisa memberikan surat balasan untuk menanggapi pembaca yang merupakan pelanggan kereta api.*

2. Apa yang melatarbelakangi penyelenggaraan kegiatan-kegiatan media relations?

*Ya itu tadi mas kita menyadari bahwa peran media sangat penting, sangat membantu dari segi apapun mas khususnya publikasi ya, dan kita juga tahu bahwa PT. Kereta Api Indonesia sangat memiliki informasi yang banyak sehingga perlu bantuan media untuk menyebarkanluaskannya.*

3. Apa saja bentuk kegiatan media relations Humas PT KAI pada masa angkutan natal 2017 dan tahun baru 2018?

*Kegiatannya banyak mas, kita kalau kegiatan media relations dibagi jadi dua mas, informal sama formal, maksudnya formal itu ya kegiatan media relations yang umum atau lazim dijalankan disetiap instansi seperti press con, press release, press tour, kalau kegiatan informalnya sering juga mas kita ngadain acara diluar sama rekan-rekan media, biar hubungan dekatnya lebih kebangun, kalau pas nataru kemarin ya contohnya rafting sama makan bareng itu mas, tapi nggak Cuma pas nataru,*

*sebelumnya juga sering mas kayak makan bareng atau ngopi bareng walaupun lagi nggak ada acara penting di kereta api. Untuk tahapan-tahapannya ada juga mas, nggak bisa kalau kita sekedar mengadakan berbagai kegiatan tanpa adanya penjadwalan yang sistematis. Jadi pertama kita kasih info terkait masa angkutan nataru ke rekan-rekan media lewat grup whatsapp, trus kita kasih siaran pers baru kemudian kita adakan program-program lainnya . Karena sebenarnya gini mas kalau kegiatan informal tu lebih asyik, kayak jalan bareng, maen, refreshing intinya yang berhubungan dengan entertaint itu lebih bisa mendekatkan kita dengan media jadi pendekatan melalui hal-hal seperti itu jadi strategi utama kita mas.*

4. Apa perbedaan antara masa natal dan tahun baru dengan hari-hari biasa atau libur nasional lainnya?

*jadi masa angkutan natal dan tahun baru atau biasanya kita sebut dengan masa nataru itu masa-masa crowded mas di kereta api, ya sama halnya kayak masa lebaran atau hari raya idul fitri cuman kalau natal dan tahun baru kan ada 2 hari libur nasional yang jaraknya berdekatan dan erat kaitannya dengan momen liburan, biasanya kan digunakan buat berwisata, jadi kita sebagai jasa kereta api harus siap siaga dalam melayani dan memberikan fasilitas bagi para pelanggan kereta api.*

5. Bagaimana cara Humas PT KAI dalam memilih media yang akan digunakan dalam melakukan penyebarluasan informasi ?

*Kalau masalah pemilihan media kita lebih banyak ke koran mas karena kalau di yogyakarta sendiri lebih banyak media cetaknya mas dan memang masih banyak juga pelanggan koran jadi kita manfaatkan itu.*

6. Adakah bentuk jalinan kerjasama tetap antara media lokal maupun nasional ? Jika ya, media apa sajakah?

*Ada mas, kita bekerja sama dengan Harian Jogja mas, itu sudah cukup lama ms kalau media lain belum.*

7. Media manakah yang digandeng untuk mengikuti kegiatan media relations ?

*semua media kita jadikan partner mas, mulai dari surat kabar lokal dan regional, ada yang sudah kerjasama juga mas, sama radio starjogja, untuk yang belum bekerja sama untuk itu kita harus jalin hubungan yang baik salah satunya melalui program media relations.*

8. Apakah jalinan kerjasama dengan pihak media sangat membantu PT KAI dalam menyebarkan informasinya?

*Jelas mas, kalau sama harian jogja kita pasti ada jatah tempat dan waktu pemberitaan di surat kabar sekaligus siaran di radionya namanya radio star jogja, jadi mudah mas kalau ada apa apa.*

9. Apa saja faktor pendukung dan penghambat kegiatan media relations Humas PT KAI DAOP 6?

*Kalau faktor pendukungnya wartawan-wartawan itu sudah kenal dengan pegawai humas kita sebelumnya, pendahulu kita jadi ya itu cukup memudahkan kita mas kalau kendalanya sih cuma sistem rolling wartawan dari pihak medianya, jadi misal wartawan yang biasanya ngliput di kereta api diganti sama wartawan lain jadi kan belum dekat sama wartawan barunya.*

10. Jenis kegiatan media relations yang seperti apakah yang paling banyak

mendatangkan wartawan atau pihak media?

*Press conference mas sama kegiatan refreshing biasanya yang banyak diminati media, kayak jalan-jalan contohnya.*

11. Apakah ada strategi dalam menjalankan kegiatan media relations?

*sebenarnya sih kalau strategi ya pasti ada mas, karena kita memang membawa nama kereta api, walaupun hanya mengampu DAOP VI tapi tetap saja nama yang dibawa adalah PT. Kereta Api secara umum, kalau untuk strateginya sendiri sebenarnya cuma kita jalin komunikasi yang baik aja dengan pihak media mas, ada grup dengan*

*media juga mas nah itu tujuannya kan kita bisa kasih kabar-kabar atau informasi terlebih dahulu kalau kita ada info atau kebijakan baru, biar rekan media juga bisa menentukan jadwalnya untuk cari berita di kereta api.*

12. Bagaimana proses perencanaan strategi media relations Humas PT KAI DAOP 6 pada masa angkutan natal 2017 dan tahun baru 2018?

*Prosesnya kita awali dengan riset mas, jadi kita cari data dari setiap unit di kereta api mulai dari operasional, aset, dokumen, jalan dan jembatan semuanya kita mintain data, jadi kebijakan apa yang sedang dilaksanakan oleh kereta api bisa terkumpul dari riset itu, nah nanti kita rumuskan dan disebarakan melalui kegiatan media relations tersebut.*

13. Siapa saja yang terlibat dalam perencanaan kegiatan tersebut?

*Ya semua yang ada di humas, manager humas, asisten manager humas dan staff humas. Yang utama itu humas, tapi nanti kalau isi informasi atau kebijakannya menyangkut unit lain ya kita minta bantuan unit lain jugas mas. Misal mau informasikan pengamanan lintasan ya nanti manager jalan dan jembatan kita ajak dalam kegiatan media relations.*

14. Adakah target sasaran dari kalangan tertentu?

*Sebenarnya nggak ada sih mas, tergantung masa media relationnya itu menyangkut apa, kalau natal dan tahun baru kan umum, kalau misal kayak promo prameks itu ya kita di press release nya kita tekankan pada mahasiswa atau pekerja jogja-solo.*

15. Apa tujuan dari strategi media relations tersebut?

*Ya itu tadi mas, tujuannya untuk mendapatkan ruang pemberitaan yang tentunya pemberitaan positif (pemberitaan yang tidak menyudutkan kereta api) di berbagai media sehingga citra positif PT. Kereta Api akan terbentuk melalui hal tersebut.*

16. Apa pesan utama yang ingin disampaikan melalui kegiatan media relations masa angkutan natal 2017 dan tahun baru 2018?

*Kalau di masa nataru sendiri intinya kita ingin menyampaikan bahwa kereta api siap melayani para pengguna jasa kereta api dengan sepenuh hati dan kami sangat mempersiapkannya dalam segala aspek.*

17. Apakah ada keterkaitan antara pemberitaan positif dengan citra positif PT Kereta

Api?

*jelas ada kaitannya mas antara pemberitaan positif dari berbagai media dengan citra positif yang didapatkan oleh PT. Kereta Api, logikanya kalau banyak media yang memberitakan positif ya pasti dapat penilaian positif, contohnya ada berita dengan judul PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP VI menambah jumlah personil penjaga palang pintu menjelang masa angkutan natal 2017 dan tahun baru yang kian padat. Kan pasti orang kalau liat beritanya jadi ngerasa aman kalau mau mudik pake kereta*

18. Citra seperti apa yang ingin dibentuk melalui kegiatan-kegiatan media relations

tersebut?

*unit humas kan sebenarnya juga merupakan tonggak utama perusahaan mas dalam membentuk citra positif di mata setiap publiknya, nah tugas kita ya bikin program yang bisa mencapai tujuan itu, untuk citra yang ingin dibentuk dimata publik ya kalau kereta api itu angkutan yang aman, nyaman, efektif dan efisien mas intinya.*

19. Bagaimana unit humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP VI menjalin hubungan baik dengan media?

*ya itu mas seperti yang sudah saya katakan tadi, kalau cara kita menjaga relasi atau hubungan yang baik ya tentunya diawali dengan cara berkomunikasi dengan baik dan intens, ibaratnya kalau sudah ada hubungan misal kayak jadi temen, kan udah enak mas hubungannya*

20. Apakah dengan kegiatan media relations yang dilakukan meningkatkan volume

penumpang masa angkutan natal 2017 dan tahun baru 2018?

*Kalau peningkatan penumpang ada mas, dari masa nataru tahun sebelumnya mengalami peningkatan, tiket juga selalu habis mas.*

21. Apa yang menjadi indikator keberhasilan kegiatan media relations masa angkutan natal 2017 dan tahun baru 2018?

*Ya indikatornya kita lihat mas dari setiap surat kabar atau media itu banyak pemberitaan positif mengenai kereta api atau tidak, tapi kemarin banyak pemberitaan positifnya mas baik DAOP VI maupun secara umum.*

22. Bagaimana proses evaluasi yang dilakukan unit Humas PT KAI selama kegiatan tersebut?

*kalau evaluasi kegiatan kita biasanya ada 2 mas, evaluasi internal dan eksternal, kalau internal sebatas unit humas melihat kelancaran kegiatan kemarin sama pemeriksaan pemberitaan media melalui kliping, kalau eksternal ya biasanya kita Cuma minta pendapat dari rekan-rekan media melalui grup whatsapp. pemeriksaan pemberitaan itu kan lewat kliping mas, nah itu dokumen kliping selama masa nataru kita lihat lagi apakah semua media sudah memuat pemberitaan positif PT. Kereta Api Indonesia khususnya DAOP VI, sejauh ini sih semua pemberitaan positif jadi tinggal kita lebih dekatan lagi hubungan kita dengan media baik secara formal ataupun informal. mengenai tanggapan dari rekan-rekan media itu kan masuknya evaluasi eksternal ya, biasanya kita setiap selesai program kita minta temen-temen media kasih saran dan kritik di grup whatsapp untuk bahan evaluasi humas.*

## INTERVIEW GUIDE DAN TRANSKRIP WAWANCARA

**Wartawan / media yang mengikuti kegiatan media relations PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP VI masa angkutan natal 2017 dan tahun baru 2018.**

**Wartawan Harian Jogja / Mbak Khusnul ( 14 MEI )**

1. Apakah yang anda ketahui tentang kegiatan media relations?

*Ya menurut saya kegiatan media relations itu kegiatan yang dilakukan oleh suatu instansi, perusahaan atau yang lainnya dalam rangka berhubungan dengan media atau bagaimana instansi atau perusahaan tersebut membangun engagement dengan media.*

2. Kegiatan media relations apa saja yang dilakukan oleh unit humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP VI?

*kemarin semasa angkutan nataru banyak mas program-program media relations yang diadain sama humas DAOP VI, ada siaran pers, trus kita juga diundang di acara press conference, bahkan kalau di harian jogja sendiri pak eko (manager humas) ngadain talkshow ngasih info seputar nataru lewat siaran radio.*

3. Apakah anda mengikuti kegiatan media relations setiap kegiatan tersebut diselenggarakan? Termasuk kegiatan informal yang diadakan oleh DAOP VI.

*Hampir setiap kegiatan media relations di DAOP VI saya ikut mas, bahkan kadang saya inisiatif sendiri untuk meliput disana, trus kemarin ada kegiatan informalnya, kemarin pas nataru diinforin mau ada rafting, lewat grup whatsapp, tapi saya gabisa hadir waktu itu, tapi di kegiatan lainnya saya hadir.*

4. Bagaimana anda mengetahui tentang diselenggarakannya kegiatan tersebut tersebut?

*kalau kemarin sih kita diinforin dulu mas lewat grup humas sama media-media jogja, jadi sebelum berlangsungnya masa nataru kita diberitahu kalau kereta api akan ada kebijakan-kebijakan atau informasi yang akan disebarkan ke publik berkaitan dengan*

*masa tersebut, jadi kita bisa mempersiapkan jadwal kita karena kita juga tidak hanya meliput kereta api.*

5. Mengapa anda mengikuti kegiatan tersebut?

*Kalau saya pribadi sih lebih pengen punya hubungan baik dengan mereka-mereka yang punya informasi penting mas, istilahnya mereka yang punya kredibilitas jadi sama-sama membantu lah mas.*

6. Apakah kegiatan tersebut berpengaruh terhadap pemberitaan positif PT KAI di media tempat anda bekerja?

*ya menurut saya pribadi keterkaitannya pasti ada mas, kalo kita punya hubungan baik dengan humas ya kita bantu sebisa mungkin dalam menyebarkan informasi dan membantu pihak humas ketika ada opini yang negatif, dalam artian kita membantu meluruskan tapi tidak semata-mata membuat opini positif sendiri, tetap netral, yang jelas membantu dalam memberitakan.*

7. Apakah ada jalinan kerja sama antar media tempat anda bekerja dengan unit humas PT KAI DAOP VI? Jika iya? Apakah manfaatnya bagi kedua belah pihak?

*Ada sih mas, kerja sama di bagian iklan sudah sejak lama dengan DAOP VI, tapi bukan berarti hal tersebut mempengaruhi pemberitaan mas, kalau pemberitaan ya tetap sesuai data.*

8. Apakah kegiatan media relations sudah berjalan dengan baik?

*sejauh ini cukup baik mas kegiatan media relations humas DAOP VI, acara yang santai ada, tapi acara yang formal juga tetap serius. Dan mereka terbuka sama media.*

9. Apa sajakah hal yang anda dapatkan melalui kegiatan tersebut?

*Ya seperti yang sudah saya katakan tadi mas intinya bisa punya hubungan yang baik antar kedua belah pihak mas biar bisa saling membantu kedepannya.*



10. Apa harapan anda untuk kegiatan media relations yang diadakan oleh unit Humas PT  
KAI DAOP VI?

*Semoga kedepannya tetap bisa menjaga hubungan yang sudah terjalin, tetap terbuka  
dengan teman-teman media dan semakin banyak kegiatan media relationsnya.*

## INTERVIEW GUIDE

**Wartawan / media yang mengikuti kegiatan media relations PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP VI masa angkutan natal 2017 dan tahun baru 2018.**

**Wartawan Kedaulatan Rakyat / Mas Danu Irawan (17 Mei)**

1. Apakah yang anda ketahui tentang kegiatan media relations?

*Ya secara garis besar kegiatan media relations itu kegiatan yang mencakup tentang pemberian informasi dari suatu instansi melalui berbagai bentuk kegiatan sehingga informasi tersebut akan sampai pada publiknya.*

2. Kegiatan media relations apa saja yang dilakukan oleh unit humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 6?

*Macem-macam , masa angkutan nataru kemaren program media relations dari humas DAOP VI lumayan banyak mas, yang pasti ada ya pengiriman siaran pers ke beberapa media lokal jogja, trus press conference, sama wawancara khusus juga ada mas. Trus saya juga ikut acara rafting di magelang sama media-media lokal jogja*

3. Apakah anda mengikuti kegiatan media relations setiap kegiatan tersebut diselenggarakan? Termasuk kegiatan informal yang diadakan oleh DAOP VI.

*Iya mas saya selalu mengikuti kegiatan media relations DAOP VI kalau pas nggak ada jadwal peliputan di tempat lain.*

*kalau kegiatan informalnya kemarin ya rafting itu mas sama makan bareng di luar, itu pas nataru kemaren tapi sebelumnya juga sering mas kegiatan informal yang diadain humasnya DAOP VI.*

4. Bagaimana anda mengetahui tentang diselenggarakannya kegiatan tersebut tersebut?

*biasanya kalau ada kegiatan penting kita di kasih tau dulu lewat grup, kemarin pas nataru contohnya, kita dikabarin lewat grup terkait masa angkutan tersebut, trus baru*

*dikirim press releasenya, trus baru ada kegiatan media relations lainnya kayak makan bareng lah, rafting lah*

5. Mengapa anda mengikuti kegiatan tersebut?

*Ya menurut saya kegiatan itu penting mas karena kita menjadi mediator antara humas dengan masyarakat, jadi sebisa mungkin apapun informasi di kereta api harus sampai ke publiknya.*

6. Apakah kegiatan tersebut berpengaruh terhadap pemberitaan positif PT KAI di media tempat anda bekerja?

*jadi ya pengaruhnya memang ada mas, kan kalau kita sering ikut kegiatan media relations yang diadakan humas pasti kita juga akan membantu dalam memberitakan kereta api, karna kita sudah ada kedekatan jadi kita rutin memberitakan kereta api juga tentunya.*

7. Apakah ada jalinan kerja sama antar media tempat anda bekerja dengan unit humas PT KAI DAOP 6? Jika iya? Apakah manfaatnya bagi kedua belah pihak?

*Kalau di media tempat saya kerja sih nggak ada mas, tapi kalau dengan media lain saya kurang tau mas.*

8. Apakah kegiatan media relations sudah berjalan dengan baik?

*Kalau saya pribadi menilai kegiatan media relations kereta api DAOP VI sudah cukup baik mas, sistematis dan terstruktur, ya intinya mereka juga memudahkan kita dalam mencari data.*

9. Apa sajakah hal yang anda dapatkan melalui kegiatan tersebut?

*Tentunya saya mendapatkan informasi-informasi yang ada di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP VI secara lengkap dan tentunya valid.*

10. Apa harapan anda untuk kegiatan media relations yang diadakan oleh unit Humas PT  
KAI DAOP VI?

*buat saya kegiatan media relations humas DAOP VI harus terus berjalan dan  
semoga lebih banyak kegiatan refreshingnya, tapi sejauh ini sudah baik yang  
dilakukan oleh humas DAOP VI.*

## INTERVIEW GUIDE

### **Pembaca Koran Harian Jogja dan penumpang Kereta Api ( Zaky Akbar / 11 Juni )**

1. Apakah anda berlangganan koran Harian Jogja ?

*Kalau saya si nggak langganan, tapi hampir tiap pagi beli di samping kampus*

2. Apakah pernah membaca pemberitaan mengenai kereta api DAOP 6 di koran tersebut ?

*Sering saya baca tentang kereta api, soalnya saya memang pelanggan kereta api*

3. Apakah pernah membaca pemberitaan tersebut saat masa angkutan natal dan tahun baru 2017/2018 ?

*Iya, kemarin baca yang kereta api kerahkan anjing pelacak di stasiun, trus yang tambahan kereta api khusus masa liburan natal itu sih*

4. Apakah anda menggunakan fasilitas kereta api selama masa tersebut ?

*Iya kemarin waktu liburan saya balik ke banyuwangi ya naik kereta, tiap bolak-balik pasti naik kereta kok*

5. Bagaimana kereta api menurut anda ?

*Kereta api enak, soalnya juga agak lama dijalan bisa tidur dulu, nyaman dan aman*

## INTERVIEW GUIDE

### **Pembaca Koran Kedaulatan Rakyat dan penumpang Kereta Api (Ahmad Roxzy / 14 Juni)**

1. Apakah anda berlangganan koran Kedaulatan Rakyat ?

*Kebetulan papa ku yang langganan koran KR, jadi saya ya ikut baca tiap ada koran KR dirumah*

2. Apakah pernah membaca pemberitaan mengenai kereta api DAOP 6 di koran tersebut ?

*Sering sih nemu berita kereta api yogyakarta, tapi kadang Cuma saya abaca headline,nya aja*

3. Apakah pernah membaca pemberitaan tersebut saat masa angkutan natal dan tahun baru 2017/2018 ?

*Iya, kemarin baca tentang persiapan dan peningkatan keamanan kereta api dalam menyambut masa liburan natal dan tahun baru itu*

4. Apakah anda menggunakan fasilitas kereta api selama masa tersebut ?

*Iya kebetulan kemarin kan saya magang di Jakarta, trus bolak balik jogja Jakarta ngurus persyaratan magang ya naik kereta, awalnya mau naik pesawat tapi gara-gara baca headline berita kereta api di koran KR jadi akhirnya naik kereta, soalnya terjangkau juga sih*

5. Bagaimana kereta api menurut anda ?

*Ya menurut saya kereta api itu nyaman aja, kemungkinan kecil lah gangguan dalam perjalanannya, trus bisa diestimasi waktunya*