

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR BAGAN .....	xi
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	6
1.4.2 Manfaat Praktis .....	7
1.5 Kerangka Pemikiran .....	7
1.5.1 Adaptasi Organisasi dalam Kehumasan.....	7
1.5.2 Media Sosial dalam Praktik Kehumasan.....	11
1.6 Kerangka Konsep .....	17
1.7 Metode.....	20
1.7.1 Subjek dan Objek Penelitian .....	20
1.7.2 Teknik Pengumpulan Data .....	21
1.7.3 Informan.....	22
1.7.4 Teknik Keabsahan Data .....	23
1.7.5 Teknik Analisis Data.....	24
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	27
2.1 Komunikasi Organisasi melalui Media Sosial.....	28
2.2 Media Sosial dan Situasi Krisis.....	32

2.2.1	Pemanfaatan Media Sosial Perusahaan saat Situasi Krisis .....	32
2.2.2	Adaptasi Organisasi terhadap Situasi Krisis dengan Menggunakan Media Sosial .....	36
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PT KERETA API INDONESIA (PERSERO).....</b>		<b>39</b>
3.1	Profil PT Kereta Api Indonesia .....	39
3.1.1	Sejarah Singkat PT Kereta Api Indonesia.....	39
3.1.2	Visi dan Misi PT Kereta Api Indonesia .....	40
3.1.3	Makna Logo dan Budaya Perusahaan PT Kereta Api Indonesia .....	40
3.1.4	Anak Perusahaan dan Grup Usaha .....	42
3.2	Media Sosial Perusahaan .....	45
3.2.1	Instagram.....	45
3.2.2	Twitter .....	46
3.2.3	Facebook .....	48
3.2.4	TikTok.....	49
3.2.5	YouTube.....	50
3.2.6	Situs Resmi .....	51
3.3	Profil Hubungan Masyarakat PT Kereta Api Indonesia .....	52
<b>BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>57</b>
4.1	Gambaran Umum Pengelolaan Media Sosial Instagram dan YouTube .....	57
4.2	Strategi Pemanfaatan Media Sosial Instagram dan YouTube PT Kereta Api Indonesia dalam Adaptasi Layanan saat Pandemi Covid-19.....	63
4.2.1	Mendefinisikan Masalah dan Kesempatan.....	63
4.2.2	Perencanaan dan Pemrograman .....	68
4.2.3	Aksi dan Komunikasi .....	73
4.2.4	Evaluasi Program .....	93
4.3	Analisis Strategi Pemanfaatan Media Sosial Instagram dan YouTube PT Kereta Api Indonesia dalam Adaptasi Layanan saat Pandemi Covid-19.....	95
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>104</b>
5.1	Kesimpulan.....	104
5.2	Saran.....	106
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>108</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>114</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo PT. Kereta Api Indonesia .....	40
Gambar 3. 2 Akun Instagram @keretaapikita.....	45
Gambar 3. 3 Akun Twitter @keretaapikita.....	46
Gambar 3. 4 Aktivitas akun Twitter @kai12 .....	47
Gambar 3. 5 Akun Facebook Kereta Api Kita.....	48
Gambar 3. 6 Akun Facebook KAI121 .....	48
Gambar 3. 7 Konten pada Akun TikTok @keretaapikita .....	49
Gambar 3. 8 Akun TikTok @kai121_ .....	50
Gambar 3. 9 Akun YouTube Kereta Api Kita .....	50
Gambar 3. 10 Situs Resmi PT Kereta Api Indonesia (Persero) .....	52
Gambar 4. 1 Konten Komunikasi Pengoperasian Kereta Luar Biasa (KLB) saat Pandemi Covid-19 .....	61
Gambar 4. 2 Komentar kritik dan keluhan pada akun Kereta Api Kita .....	64
Gambar 4. 3 Konten siaran pers kerja sama PT KAI dengan Ditjen Dukcapil.....	75
Gambar 4. 4 Konten siaran pers penerimaan Safe Guard Label SIBV .....	75
Gambar 4. 5 Siaran langsung penerimaan Safe Guard Label SIBV .....	76
Gambar 4. 6 Konten perubahan persyaratan perjalanan kereta api.....	77
Gambar 4. 7 Konten siaran pers penerimaan Safe Guard Label SIBV .....	78
Gambar 4. 8 Komunikasi awal layanan GENOSE untuk skrining pelanggan kereta api .	79
Gambar 4. 9 Konten YouTube langkah pemeriksaan GENOSE .....	79
Gambar 4. 10 Konten vaksinasi pegawai PT KAI.....	80
Gambar 4. 11 Konten YouTube yang menggunakan opinion leader.....	81
Gambar 4. 12 Fitur Instagram Story untuk mengomunikasikan layanan Vaksinasi Covid-19 Gratis.....	82
Gambar 4. 13 Konten Saya KAI – PPKA di YouTube.....	84
Gambar 4. 14 Konten kolaborasi PT KAI dan BOTTLESMOKER.....	85
Gambar 4. 15 Konten edukasi dalam bentuk unggahan foto dan keterangan .....	87
Gambar 4. 16 Konten edukasi dalam bentuk video pendek.....	88
Gambar 4. 17 Konten hiburan untuk edukasi dalam menjaga jarak dan mematuhi protokol kesehatan .....	90
Gambar 4. 18 Konten hiburan untuk edukasi terkait persyaratan perjalanan kereta api...	91
Gambar 4. 19 Film pendek “Rehat” .....	92

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Informan.....	23
--------------------------	----

## DAFTAR BAGAN

Bagan 1. 1 Kerangka Konsep.....	20
Bagan 3. 1 Struktur Organisasi Public Relations PT Kereta Api Indonesia (Persero).....	53