

PERAN HUMAS PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP 6 YOGYAKARTA DALAM SOSIALISASI KESELAMATAN PERLINTASAN SEBIDANG DI WILAYAH YOGYAKARTA

THE ROLE OF PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP 6 YOGYAKARTA'S PUBLIC RELATIONS IN LEVEL CROSSING'S SAFETY SOCIALIZATION AT YOGYAKARTA REGION

Oleh: Muhammad Farhan Ghaziya Widodo, 16419141040, Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Yogyakarta
muhammad9937fis2016@student.uny.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran Humas PT Kereta Api Indonesia Daop 6 Yogyakarta dalam pelaksanaan sosialisasi keselamatan perlintasan sebidang di wilayah Yogyakarta serta menjaga hubungan dengan *stakeholder* (Kepolisian, Direktorat Jendral Perkeretaapian, Pemerintah Daerah, Railfans, dan wartawan) yang terlibat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Narasumber dari penelitian ini dipilih dengan metode *purposive sampling* yaitu Manajer, Asistan Manajer, serta Staff Humas dari unit Humas PT KAI Daop 6 Yogyakarta. Pengumpulan data dilakukan menggunakan teknik wawancara dan studi dokumentasi. Pemeriksaan keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan metode. Analisis data menggunakan teknik dari Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas PT Kereta Api Indonesia (KAI) Daop 6 Yogyakarta dalam pelaksanaan sosialisasi keselamatan perlintasan sebidang menjalankan 4 peran Humas. Pertama adalah sebagai penasihat ahli, Humas melakukan perumusan, pengembangan, serta menjadi penanggung jawab program sosialisasi. Selanjutnya sebagai fasilitator pemecahan masalah, Humas berperan mulai dari perencanaan hingga monitoring dan evaluasi program sosialisasi. Berikutnya sebagai fasilitator komunikasi, Humas menjaga hubungan komunikasi dengan *stakeholder*. Terakhir sebagai teknisi komunikasi, Humas membuat *press realease* yang akan di terbitkan kepada media serta melaksanakan monitoring media massa.

Kata kunci : Peran Humas, Sosialisasi, Perlintasan Sebidang, PT KAI Daop 6 Yogyakarta

Abstract

This study aims to describe the role of PT Kereta Api Indonesia Daop 6 Yogyakarta's Public Relations in the implementation of level crossing's safety socialization in Yogyakarta area and how to PR maintain relationships with stakeholders (Police, Directorate General of Railways, Local Government, Railfans, and journalists) thats involved. This research is using descriptive method with qualitative approach. The Informants are selected by purposive sampling method which is The Manager, Assistant Manager, Staff of PT Kereta Api Indonesia Daop 6 Yogyakarta's Public Relations Division. The data were collected by doing interview and document study. The validity of data is checked with source and methods triangulation. Data analyst is using a technique by Miles and Huberman. The results showed that the Public Relations of PT Kereta Api Indonesia Daop 6 Yogyakarta in carrying out the socialization of level crossing safety carried out 4 PR roles. First as an expert advisor, Public Relations formulates, develops, and is in charge of the socialization program. next, as a problem-solving facilitator, Public Relations has a role from planning to monitoring and evaluating the socialization program. Furthermore, as a communication facilitator, Public Relations maintains communication relationships with stakeholders. Lastly, as a communication technician, PR makes a press release that will be published to the media and carries out mass media monitoring.

Keywords : Public Relations Role, Socialization, Level Crossing, PT KAI Daop 6 Yogyakarta

PENDAHULUAN

Transportasi sebagai sarana manusia untuk berpindah dari tempat satu ke tempat yang lainnya telah berevolusi menjadi lebih baik dengan berusaha memberikan kenyamanan dan keamanan pada penggunaannya. Dalam prakteknya transportasi telah memperlancar roda perekonomian, memperteguh persatuan & kesatuan serta mempengaruhi semua aspek kehidupan berbangsa dan bernegara. PT Kereta Api Indonesia (KAI) merupakan salah satu penyedia jasa transportasi yang bertanggung jawab untuk menyediakan, mengatur, dan mengurus jasa angkutan kereta api di Indonesia terutama yang beroperasi di Pulau Jawa dan Pulau Sumatra.

Selama perkeretaapian di Indonesia beroperasi, memang minim sekali potensi terjadinya kecelakaan yang menimpa pengguna layanan. Namun minim bukan berarti tidak ada. Terutama pada daerah bertemunya jalur kereta dengan jalur umum yang biasa disebut dengan perlintasan sebidang (*Level Crossing*). Berdasarkan data dari Direktorat Jendral Perkeretaapian (DJKA) yang dilansir oleh kompas.com, pada tahun 2019 tingkat kecelakaan yang terjadi di perlintasan sebidang masih relatif tinggi setiap tahunnya. Pada 2018, terjadi kecelakaan di perlintasan sebidang sebanyak 395 kejadian dengan jumlah korban jiwa sebanyak 245 orang. Ada pun 2019, telah terjadi 260 kali kecelakaan yang mengakibatkan 76 nyawa melayang.

Level crossing atau perlintasan sebidang merupakan perpotongan dari jalur kereta api dengan jalur umum atau jalan raya. Berdasarkan undang-undang No. 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian dalam Pasal 124 disebutkan bahwa pada perpotongan sebidang antara jalur kereta api dan jalan, pemakai jalan wajib mendahulukan perjalanan kereta api. Mengingat karakter kereta api yang tidak bisa langsung berhenti jika ada penghalang didepannya, membuat kereta api membutuhkan jarak tertentu untuk melakukan pengereman sebelum akhirnya bisa berhenti. Sehingga jika terdapat suatu benda yang menghalangi di depan kereta api yang sedang melaju, masinis biasanya akan menambah kecepatan karena dengan kecepatan yang tinggi diharapkan pada saat terjadinya benturan benda yang berada di depan kereta api lebih mudah tersingkir dan tidak akan menggulingkan kereta api. (Farouq, 2018: 2)

Sesuai dengan UU No 23 Tahun 2007 dan PP No 6 Tahun 2017, tanggung jawab keselamatan di perlintasan sebidang tidak hanya menjadi permasalahan institusi yang menangani perkeretaapian saja, melainkan semua pihak. Sinergi dan harmonisasi para pihak yang mempunyai tugas dan wewenang dalam menangani permasalahan ini perlu diciptakan. Mereka adalah Direktorat Jendral Perkeretaapian (DJKA), Pemerintah Daerah (Pemda), Kepolisian, dan PT KAI selaku operator. Dibutuhkan harmonisasi dan sinergi kerja antara pihak-pihak tersebut untuk menekan angka kecelakaan yang terjadi di perlintasan sebidang.

PT KAI mengamanahkan tugas sosialisasi kepada Humas, baik di tingkat pusat maupun tingkat daerah masing-masing untuk ikut andil dalam upaya penekanan tingkat kecelakaan. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh staff Humas PT KAI Daop 6 Yogyakarta bahwa tanggung jawab sosialisasi kepada masyarakat ada di tangan Humas (pra-penelitian maret 2020). Humas PT KAI dalam hal ini memiliki peran preventif untuk mengedukasi pengguna kendaraan bermotor untuk menaati aturan yang telah diberlakukan. Selain itu Humas PT KAI juga perlu membina hubungan dengan pemerintah setempat agar mau bekerjasama dan ikut berperan sehingga penanggulangan kecelakaan Kereta Api dalam perlintasan sebidang di daerahnya bisa menurun. Sosialisasi Undang-Undang No. 22 Tahun 2009, Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 114 di wilayah Daop 6 YK pada kuartal keempat tahun 2019 telah dilaksanakan di beberapa titik dengan menggandeng pihak kepolisian dan dinas perhubungan setempat sebagai wakil dari DJKA. Sosialisasi dilaksanakan di perlintasan sebidang Jalan Timoho, Lempuyangan dan Cokroaminoto. Sedangkan di Solo dilaksanakan di Jalan S Parman, Jalan Slamet Riyadi dan Jalan Said. Bagi warga yang masih nekat menerobos palang perlintasan sebidang akan diberikan hukuman *push up* (dikutip dari inews.id).

Meskipun sudah di sosialisasikan warga setempat tidak jarang mengabaikan keselamatan mereka dan menerobos perlintasan sebidang dengan berbagai alasan. Meskipun sebelumnya telah dilaksanakan sosialisasi keselamatan di perlintasan sebidang. Berdasarkan fenomena ini, peneliti berupaya menggali lebih dalam mengenai peran Humas PT KAI Daop 6 dalam melaksanakan sosialisasi

keselamatan di perlintasan sebidang. Terutama di Daerah Operasi Yogyakarta karena merupakan salah satu wilayah dengan lalu lintas kereta api terpadat di Indonesia. Selanjutnya, penelitian ini juga berupaya untuk mengetahui bagaimana Humas PT KAI Daop 6 Yogyakarta membina hubungan dengan para *stakeholder* terutama publik eksternal dan internal dalam sosialisasi keselamatan sebagai upaya pencegahan kecelakaan perlintasan sebidang di wilayahnya.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian tentang peran Humas ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif yang mana menghasilkan data deskriptif berupa tulisan hasil dari objek yang diteliti. Penelitian kualitatif menurut Moleong (2007: 6) adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll. secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Kualitatif dirasa cocok oleh peneliti, karena dengan pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali data lebih dalam sehingga bisa membantu peneliti memahami bagaimana Humas berperan.

Setting Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di kantor PT KAI Daerah Operasi 6 Yogyakarta. Pelaksanaan penelitian ini dilakukan pada bulan November 2020 hingga Desember 2020.

Sumber Data

Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui teknik wawancara mendalam, sehingga data didapatkan dari narasumber langsung. Penentuan narasumber wawancara dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, dimana narasumber ditentukan berdasarkan kriteria yang sesuai dengan tujuan penelitian yakni untuk mendapatkan data dari praktisi humas yang mana terlibat langsung dalam pelaksanaan sosialisasi keselamatan perlintasan sebidang di Yogyakarta. Narasumber wawancara terdiri atas manajer unit Humas PT KAI Daop 6 YK, Asisten Manajer Humas PT KAI Daop 6 YK, dan Staff Humas PT KAI Daop 6 YK. Sumber data sekunder adalah

dokumen hasil pemberitaan media dan dokumentasi internal milik Humas

Metode dan Instrumen Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik wawancara mendalam dan studi dokumentasi. Wawancara mendalam merupakan usaha yang dilakukan untuk mendapatkan informasi yang berupa keterangan untuk memenuhi tujuan penelitian melalui metode tanya jawab tatap muka agar mendapatkan data lengkap dan mendalam (Elvinaro, 2014:

61). Teknik ini biasa digunakan untuk mendapatkan informasi secara mendetil tentang suatu topik sehingga sesuai dengan penelitian ini yang membutuhkan informasi secara lengkap.

Lebih terkhusus lagi teknik wawancara yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik wawancara semi-terstruktur. Wawancara semi-terstruktur menurut Esterberg dalam Sugiyono (2017: 317-319) adalah jenis wawancara kategori in-dept interview, namun dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, di mana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya. Sehingga dalam pelaksanaan wawancara bisa menanyakan hal yang sebelumnya belum tercantum dalam pertanyaan penelitian namun masih sesuai.

Keabsahan Data

Teknik yang digunakan untuk memeriksa keabsahan data pada penelitian tentang peran humas ini adalah menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan hal lain di luar data untuk keperluan pengecekan dan juga bisa digunakan sebagai pembanding terhadap data itu (Moleong, 2007: 330).

Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah model interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (1984 dalam Sugiyono, 2017: 246). Terbagi dalam 4 langkah, yaitu; 1) Pengumpulan data, 2) Reduksi data, 3) Penyajian data, 4) Penarikan kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data penelitian dapat diketahui bahwa Humas PT KAI Daop 6 Yogyakarta ikut berperan aktif dalam pelaksanaan sosialisasi keselamatan di perlintasan sebidang. Peran ini sesuai dengan Peraturan Direksi PT KAI Nomor: PER.U/KO.104/VII/1/KA-2017 tentang Organisasi dan Tata Laksana Daop 6 Yogyakarta yang menyatakan bahwa unit Humasda (Humas Daerah) memiliki salah satu fungsi dan tanggung jawab yaitu menyelenggarakan program kegiatan kehumasan meliputi hubungan masyarakat, penyuluhan (sosialisasi) dan pembentukan citra perusahaan internal dan eksternal di wilayah Daop 6 Yogyakarta. Sehingga baik buruknya pelaksanaan sosialisasi di hadapan masyarakat merupakan tanggung jawab dari Humas. Pembahasan pada sub bab ini berdasarkan teori mengenai peran Humas yang dipaparkan oleh Dozier & Broom dalam Ruslan (2012: 20), yaitu: 1) Penasihat ahli, 2) Fasilitator pemecahan masalah, 3) Fasilitator komunikasi, dan 4) Teknisi komunikasi. Berdasarkan data yang telah diambil, dalam sosialisasi di perlintasan sebidang, Humas PT KAI Daop 6 Yogyakarta bukan hanya menjadi pelaksana namun juga berperan sebagai penasihat ahli dalam merumuskan bagaimana nanti sosialisasi akan berjalan di Yogyakarta. Perumusan ini disusun melibatkan unit lain di internal perusahaan maupun pihak eksternal perusahaan seperti Kementerian Perhubungan, Direktorat Jendral Perkeretaapian (DJKA), Dishub Daerah, Kepolisian, serta Pemerintah Daerah.

Dalam merumuskan sosialisasi perlintasan sebidang, Humas PT KAI Daop 6 Yogyakarta memperhatikan hal-hal seperti waktu pelaksanaan, tempat pelaksanaan, siapa yang hadir, rincian acara, materi yang diberikan ke masyarakat serta cinderamata yang diberikan ke masyarakat sebagai hiburan atau tanda terimakasih karena telah mendengarkan sosialisasi yang disampaikan.

Pengembangan sosialisasi keselamatan di perlintasan sebidang dilaksanakan dengan cara mempelajari sosialisasi yang telah dilaksanakan sebelumnya. Setelah dipelajari Humas akan mengetahui mana yang tetap diterapkan dan tidak. Keterlibatan wartawan juga membantu Humas dalam mengembangkan sosialisasi ini. Dengan hadirnya wartawan ke lapangan saat sosialisasi dilaksanakan mereka

menyebarkannya ke media massa sehingga meskipun sosialisasi hanya dilaksanakan di tempat tertentu, di daerah lain secara tidak langsung ikut dengan cara membaca beritanya. Humas PT KAI Daop 6 tidak selalu ikut dalam mendefinisikan setiap masalah yang timbul di dalam perusahaan. Ada yang memerlukan kehadiran Humas, ada juga yang tidak memerlukan kehadiran Humas. Terkhusus sosialisasi keselamatan di perlintasan sebidang, Humas ikut mendefinisikan masalah ini karena selain sudah menjadi tupoksi (tugas pokok & fungsi) dari Humas, sosialisasi keselamatan di perlintasan sebidang juga melibatkan publik eksternal yang merupakan tanggung jawab dari Humas.

Humas PT KAI Daop 6 Yogyakarta bukan menjadi satu-satunya penanggung jawab program sosialisasi keselamatan perlintasan sebidang. Karena meskipun Humas yang menyusun rancangan kegiatan, pihak manajemen tingkat ataslah (*top management*) yang memutuskan jumlah dana yang dapat digunakan. Keputusan ini mempengaruhi penyesuaian program yang akan dieksekusi. Namun disisi lain, Humas memiliki *Key performance indicator* dan sosialisasi menjadi salah satu aspek penilaian. Jadi meskipun Humas bukan merupakan satu-satunya penanggung jawab, Humas tetap harus melaksanakan sosialisasi dengan baik. Humas PT KAI Daop 6 Yogyakarta dalam sosialisasi keselamatan di perlintasan sebidang bisa dikategorikan berperan sebagai penasihat ahli. Karena menurut Dozier & Broom dalam Ruslan (2012: 20) Seorang Humas yang dikatakan sebagai penasihat ahli bertugas mendefinisikan masalah, mengem- bangkan program, dan bertanggung jawab atas keberlangsungannya.

Pelaksanaan sosialisasi keselamatan perlintasan sebidang tentunya akan melalui tahap perencanaan sebelum akhirnya di eksekusi. Hal ini karena berkaitan dengan Humas yang memiliki *Key Performance Indicator* yang harus dijaga performanya. Target tiap tahun sosialisasi perlintasan sebidang dilaksanakan sebanyak 2 kali namun pada tahun ini dikarenakan terjadi pandemi sosialisasi hanya dilaksanakan satu kali.

Pelaksanaan sosialisasi keselamatan perlintasan sebidang bekerjasama dengan beberapa unit internal perusahaan seperti unit hukum, unit polsuska, unit pengamanan, unit jalan & jembatan. Sedangkan unit eksternal bekerjasama dengan pihak Kepolisian dan

Dishub DJKA, dan Pemda. Bersama-sama mereka merencanakan, menentukan tanggal pelaksanaan sosialisasi. Untuk sosialisasi yang baru-baru ini dilaksanakan (14/10) berlokasi di PJJ (Penjaga Jalan Lintasan) 351 Lempuyangan. Dilaksanakan di PJJ ini karena menurut Humas PT KAI Daop 6 ini merupakan PJJ dengan lalu lintas yang padat sehingga rawan terjadi pelanggaran. Hal ini didukung juga dengan areanya yang berada dekat Stasiun Besar Lempuyangan yang merupakan salah satu stasiun tersibuk di Yogyakarta.

Orang yang menyampaikan materi mengenai sosialisasi keselamatan di perlintasan sebidang merupakan orang dari internal perusahaan yaitu Manajer Humas PT KAI Daop 6 Yogyakarta. Selain itu dari unit hukum dan pengamanan juga menyampaikan pesan sesuai bidangnya. Railfans ikut terlibat dalam sosialisasi ini dengan membantu membagikan brosur untuk peserta sosialisasi. Sasaran dari sosialisasi perlintasan sebidang yang utama adalah pengguna jalan raya yang melintasi perlintasan sebidang. Namun Humas PT KAI Daop 6 Yogyakarta terkadang juga memberikan sosialisasi ke warga yang tinggal di sekitar rel seperti jangan bermain dekat dengan rel, tidak berternak di sekitar rel, maupun jangan menanam pohon yang berdekatan dengan rel karena ditakutkan ke depan mengganggu operasional kereta api. Selain warga yang ada di lokasi, karena sosialisasi ini diberitakan dengan luas tentunya Humas berharap warga se-Indonesia ikut menyadari pentingnya keselamatan di perlintasan sebidang dengan cara membaca berita mengenai sosialisasi perlintasan sebidang.

Mengenai pendanaan, Humas PT KAI Daop 6 Yogyakarta membuat rincian dana yang dibutuhkan sejak awal periode kerja. Rincian dana sosialisasi perlintasan sebidang ini masuk ke dalam proposal kegiatan tahunan yang diajukan oleh Humas ke pihak manajemen. Namun pada saat pencairan dana tidak selalu sesuai dengan apa yang sudah dirancang dalam proposal. Meskipun begitu Humas tetap memaksimalkan dana yang telah cair sehingga meskipun dana tidak sesuai dengan yang dirancang, sosialisasi tetap bisa berlangsung sesuai ketentuan yang ada dalam *Key Performance Indicator* unit Humas.

Terkadang pendanaan dari sosialisasi bisa menjadi hambatan karena bisa dipotong terlalu jauh dari pengajuan awal yang membuat sosialisasi tidak berjalan sesuai yang telah

dirancang. Minimnya personil di dalam Unit Humas juga terkadang menghambat Humas dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Untuk hambatan yang tidak terlalu vital seperti urusan teknis ataupun kendala kecil lainnya bisa dengan mudah teratasi walaupun terjadi di lapangan.

Menurut Kotler & Roberto (dalam Venus, 2004: 7) terdapat 5 hambatan yang bisa membuat program sosialisasi mengalami kegagalan yang salah satunya adalah kurangnya anggaran untuk membiayai program sosialisasi sehingga sosialisasi yang dilaksanakan tidak maksimal. Kedepan Humas perlu memberikan alasan yang lebih kuat kepada manajemen agar anggaran yang diajukan tidak dipotong dan sosialisasi bisa direalisasikan sesuai dengan yang dirancang. Untuk minimnya personil di dalam unit Humas sudah mampu teratasi dengan mengundang para Railfans area sekitar Yogyakarta untuk diajak menjadi personil di lapangan saat sosialisasi dilaksanakan.

Humas PT KAI Daop 6 memiliki beberapa indikator yang nantinya digunakan sebagai tolok ukur keberhasilan dari pelaksanaan sosialisasi perlintasan sebidang. Pertama adalah tingkat kesadaran keselamatan dalam berkendara di sekitar perlintasan sebidang meningkat. Selanjutnya pelanggaran seperti penerobosan dan penggunaan lajur kanan saat berhenti di perlintasan berkurang. Tolok ukur keberhasilan ini dapat dilihat melalui data statistik jumlah kecelakaan di perlintasan sebidang. Dengan berkurangnya pelanggaran sudah bisa dipastikan bahwa sosialisasi mengalami keberhasilan. Kondisi saat ini jumlah pelanggaran selalu berkurang tiap tahun bukan hanya di titik yang dilaksanakan sosialisasi namun di berbagai PJJ lain juga. Tentunya media daring memiliki peranan yang cukup besar dari berkurangnya jumlah pelanggaran ini.

Memonitoring pesan yang telah disampaikan ke masyarakat bisa dilakukan melalui survei/kuesioner, namun selama ini tidak pernah dilaksanakan mengingat terbatasnya dana yang tersedia dan keterbatasan jumlah personil Unit Humas PT KAI Daop 6 Yogyakarta. Tetapi apabila itu pesan yang diterbitkan oleh media massa, Humas bisa menilai bagaimana pemberitaan yang dipublikasikan apakah positif/netral/ negatif. Selain melalui monitoring media, Humas juga bisa memantau melalui data statistik kecelakaan

di perlintasan sebidang. Dengan tingkat kecelakaan yang rendah bisa diasumsikan bahwa pesan yang disampaikan saat sosialisasi perlintasan sebidang masih diterapkan dengan baik.

Evaluasi program kerja apapun termasuk sosialisasi keselamatan di perlintasan sebidang selalu dilaksanakan untuk menilai bagaimana program itu berjalan dan apakah layak untuk diteruskan di waktu yang akan datang. Evaluasi ini juga penting untuk mengetahui efektivitas perencanaan yang sudah dibuat sebelumnya sehingga kedepan lebih baik dalam melaksanakan sosialisasi. Di luar urusan sosialisasi keselamatan di perlintasan sebidang Humas PT KAI Daop 6 Yogyakarta juga ikut berperan dalam penanganan krisis, meskipun hanya menjadi juru bicara saat wartawan yang meliput. Krisis juga biasanya akan mempengaruhi citra perusahaan di hadapan publik. Maka dari itu, untuk mempertahankan citra yang baik Humas ikut menangani krisis.

Menangani bukan berarti menyelesaikan krisis, karena belum tentu segala krisis bisa diselesaikan oleh Humas. Maka dari itu, bisa dibilang Humas hanya memberikan bantuan dalam hal kontrol pemberitaan seperti memberi penjelasan dan klarifikasi sehingga berita yang muncul ke masyarakat lebih berimbang atau tidak terlalu negatif. Berbeda urusan apabila sudah melibatkan Kepolisian atau Pengadilan, ini bukan merupakan ranah unit Humas melainkan unit Hukum. Berdasarkan pernyataan di atas, Humas PT KAI Daop 6 Yogyakarta telah berperan sebagai fasilitator pemecahan masalah. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Dozier & Broom dalam Ruslan (2012: 20) yang menyatakan bahwa peran ini terlibat dengan penanganan krisis. Selain itu juga menjadi bagian dari tim perencanaan strategi. Kolaborasi dan musyawarah dimulai dengan persoalan pertama dan kemudian sampai ke evaluasi program final.

Humas PT KAI Daop 6 Yogyakarta memiliki berbagai cara untuk memfasilitasi percakapan atau menjaga adanya saluran komunikasi antara perusahaan dengan *stakeholder*-nya. Untuk *stakeholder* eksternal, Humas sebagai corong yang menjadi saluran membuka diri lebar-lebar untuk mendengarkan keluh kesah dan aspirasi masyarakat terhadap kepuasan pelayanan PT KAI. Jika berurusan dengan instansi lain Humas menghubungi

lewat Whatsapp dan juga melayangkan surat ke instansi terkait. Lain halnya dengan wartawan, Humas memiliki grup Whatsapp khusus untuk wartawan yang biasanya hadir meliput kegiatan di Daop 6, sehingga menjaga komunikasi menjadi lebih mudah. Hal ini juga berlaku untuk *stakeholder* internal seperti karyawan, mereka memiliki grup WhatsApp khusus. Selain karyawan, untuk menjaga komunikasi dengan atasan atau komisioner biasa dilakukan melalui saluran telfon resmi kantor Humas, faksimile dan email internal perusahaan. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari (British) Institute of Public Relations (dalam Jefkins, 2018: 9) yang menyatakan *Public Relations* adalah keseluruhan upaya yang dilakukan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik (*goodwill*) dan saling pengertian antara suatu organisasi dengan segenap khalayaknya.

Dalam mengelola beberapa *stakeholder* yang memiliki kaitan dengan sosialisasi perlintasan sebidang, Humas mempunyai dua metode yaitu secara formal dan juga non-formal/personal. Secara formal Humas mengirimkan surat undangan kepada instansi terkait yang diharapkan datang memberikan dukungan seperti pihak dari Kepolisian, Pemda, Dishub, dan Railfans. Untuk metode non-formal/personal, Humas selalu menjaga hubungan baik kepada setiap instansi maupun *stakeholder* sehingga dalam berkomunikasi ke depan lebih mudah. Terkadang Humas juga melakukan kunjungan silaturahmi ke instansi-instansi dan melakukan kegiatan bersama dengan Railfans di Daop 6 Yogyakarta seperti *sharing session* untuk mendengarkan segala aspirasi dari Railfans.

Selanjutnya untuk menjaga hubungan yang baik dengan awak media, Humas PT KAI Daop 6 Yogyakarta memiliki metode yang sama yaitu formal dan non-formal. Secara non-formal dilakukan dengan cara menjaga komunikasi, baik melalui grup WhatsApp atau dengan tatap muka secara langsung. Sedangkan secara formal, Humas melaksanakan kegiatan *media gathering*. Kegiatan *media gathering* adalah kegiatan piknik bersama-sama yang di danai oleh PT KAI. Semua upaya ini tentunya untuk menjaga hubungan komunikasi yang baik antara PT KAI dengan awak media. Sehingga saat para awak media diundang oleh PT KAI untuk datang meliput acara, mereka akan dengan senang hati. Humas PT KAI Daop 6

Yogyakarta dalam hal ini telah mempraktikkan pelaksanaan peran Humas sebagai fasilitator komunikasi. Karena menurut Dozier & Broom dalam Ruslan (2012: 20) peran fasilitator komunikasi bagi seorang praktisi adalah sebagai pendengar yang peka, perantara, interpreter, dan mediator antara organisasi dan publiknya. Humas yang berperan sebagai fasilitator komunikasi ini bertindak sebagai sumber informasi dan agen kontak resmi antara organisasi dan publik. Fasilitator komunikasi menempati peran di tengah-tengah dan berfungsi sebagai penghubung antara organisasi dan publik.

Peran Humas PT KAI Daop 6 Yogyakarta sebagai teknisi komunikasi dapat dilihat dari aktivitas pembuatan *press release*. Dalam hal ini, *press release* sosialisasi keselamatan di perlintasan sebidang dibuat oleh Humas PT KAI Daop 6 Yogyakarta jauh sebelum program tersebut dilaksanakan. Hal ini dilakukan untuk mengefektifkan waktu saat pelaksanaan, karena biasanya wartawan yang datang ke lokasi untuk meliput meminta tambahan informasi yang tercantum dalam *press release*. Untuk pasca kegiatan sosialisasi, Humas hanya melakukan pemantauan media massa dan memastikan media mana saja yang menerbitkan *press release* tersebut.

Humas PT KAI Daop 6 dalam hal ini telah berperan sebagai teknisi komunikasi. Sesuai dengan pernyataan dari Dozier & Broom dalam Ruslan (2012: 20) yang menyatakan bahwa teknisi komunikasi hadir untuk menulis *press release* dan mengangani hubungan dengan media.

SIMPULAN

1. Humas PT KAI Daop 6 Yogyakarta telah menjalankan 4 peran Humas dalam melaksanakan sosialisasi keselamatan perlintasan sebidang.
2. Peran yang dijalankan adalah penasihat ahli, fasilitator pemecahan masalah, fasilitator komunikasi dan teknisi komunikasi.
3. Sebagai penasihat ahli, Humas berperan merumuskan dan men-jadi penanggung jawab.
4. Sebagai fasilitator pemecahan masalah, Humas terlibat dalam perencanaan hingga monitoring dan evaluasi.
5. Sebagai fasilitator komunikasi, Humas turut menjaga saluran komunikasi antara perusahaan dengan pihak eksternal seperti kepada

Kepolisian, DJKA, Pemda, Railfans dan wartawan.

6. Sebagai teknisi komunikasi, Humas membuat *press release* dan menangani setiap awak media

7. Dalam menjaga hubungan baik dengan *stakeholder* (Kepolisian, DJKA, Pemda, Railfans dan wartawan) yang terlibat dalam sosialisasi, Humas PT KAI Daop 6 Yogyakarta memiliki metode formal seperti surat menyurat & kunjungan instansi maupun non formal seperti menjaga komunikasi secara daring.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Elvinaro, Ardianto. (2014). *Metodologi Penelitian untuk Public Relations*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.

Jefkins, Frank. (2018). *Public Relations: edisi ke Lima*. Jakarta: Erlangga.

Ruslan, R. (2012). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Press

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Moleong, Lexy J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Venus, Antar. (2004). *Manajemen Kampanye: Panduan Teoritis dan Praktis dalam Mengefektifkan Kampanye Komunikasi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media

Tulisan Ilmiah

Farouq, Umar (2018) Studi Pengaruh Perlintasan Sebidang Jalan dengan Rel Kereta Api Terhadap Karakteristik Lalu Lintas. Skripsi, Fakultas Teknik. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Internet

<https://money.kompas.com/read/2019/09/06/161341026/kecelakaan-di-perlintasan-sebidang-kereta-tinggi-salah-siapa> (Diakses pada 2 desember 2019)

<https://yogya.inews.id/berita/langgar-perlintasan-sebidang-pengendara-di->

yogyakarta-dihukum-push-up (diakses pada 2 desember 2019)

UU No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Undang-undang
UU No. 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian

PP No. 6 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian


LEMBAR PENGESAHAN JURNAL


Judul TAs : Peran Humas PT Kereta Api Indonesia (Pusat) Drop 6 Yogyakarta dalam Sisdinas, Keselamatan, Perlintasan, Selandang di Wilayah Yogyakarta.
Nama : Muhammad Farhan Ghaziya Widedo
NEM : 16119111940
Program Studi : Ilmu Komunikasi



Yogyakarta, 18 Januari 2021
Dosen Pembimbing,

Revisora


Dr. Wani Hidayatni, M.Si
NIP. 19821229 198703 2 001


Ulfah Hidayatni, S1.Liccom
NIP. 19820624 200504 2 003

Rekomendasi Pembimbing (jika ada dilingkari salah satu)

1. Dikirim ke Jurnal Student
2. Dikirim ke Jurnal ...
3. Dikirim ke Jurnal ...