

**PROSES KONSTRUKSI KEBIJAKAN SISTEM *ONLINE*
TICKETING DI DIREKTORAT KOMERSIAL PT. KERETA API
INDONESIA (PERSERO)
(Studi Deskriptif Kualitatif Tentang Proses Konstruksi Kebijakan
Online Ticketing dengan Pendekatan Karl Weick)**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**

oleh :

Ellisabeth Devi Renayan

09 09 03925 / Kom

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2013

HALAMAN PERSETUJUAN

**PROSES KONSTRUKSI KEBIJAKAN SISTEM *ONLINE TICKETING* DI
DIREKTORAT KOMERSIAL PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)**

**(Studi Deskriptif Kualitatif Tentang Proses Konstruksi Kebijakan
Online Ticketing dengan Pendekatan Karl Weick)**

SKRIPSI

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar
S.I.Kom pada Program Studi Ilmu Komunikasi

Disusun oleh :

ELLISABETH DEVI RENAYAN

No. Mhs : 09 09 03925 / Kom

Disetujui oleh :

Dr. MC Ninik Sri Rejeki, M.Si.

Dosen Pembimbing

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2013

ii

iv

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : PROSES KONSTRUKSI KEBIJAKAN SISTEM *ONLINE*
TICKETING DI DIREKTORAT KOMERSIAL PT. KERETA API
INDONESIA (PERSERO)
(Studi Deskriptif Kualitatif Tentang Proses Konstruksi Kebijakan
Online Ticketing Dengan Pendekatan Karl Weick)

Penyusun : Ellisabeth Devi Renayan

NIM : 09 09 03925

Telah diujikan dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan
pada

Hari / Tanggal : Senin, 09 September 2013

Pukul : 13.30 WIB

Tempat : Ruang Pendaran 1 Universitas Atma Jaya Yogyakarta

TIM PENGUJI

Dr. Gregoria Arum Yudarwati

Penguji Utama

Dr. MC Ninik Sri Rejeki, M.Si

Penguji I

Ike Devi Sulistaningtyas, S.Sos., M.Si

Penguji II

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama Mahasiswa : Elisabeth Devi Renayan
Nomor Pokok Mahasiswa : 09 09 03925
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Karya Tulis : PROSES KONSTRUKSI KEBIJAKAN
SISTEM *ONLINE TICKETING* DI
DIREKTORAT KOMERSIAL PT.
KERETA API INDONESIA (PERSERO)
(Studi Deskriptif Kualitatif Tentang Proses
Konstruksi Kebijakan *Online Ticketing*
Dengan Pendekatan Karl Weick)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis tugas akhir ini benar-benar saya kerjakan sendiri

Karya tulis tugas akhir ini bukan merupakan plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non-material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakikatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara orisinal dan otentik.

Bila kemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim Fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan/kesarjanaan.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak maupun demi menegakkan integritas akademik di institusi ini.

Yogyakarta, 22 Agustus 2013

Saya yang menyatakan


Elisabeth Devi Renayan

ELLISABETH DEVI RENAYAN

No. Mhs : 03925 /KOM

**PROSES KONSTRUKSI KEBIJAKAN SISTEM *ONLINE TICKETING* DI
DIREKTORAT KOMERSIAL PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)**

(Studi Deskriptif Kualitatif Tentang Proses Konstruksi Kebijakan *Online Ticketing*
Dengan Pendekatan Karl Weick)

ABSTRAKSI

Sebuah organisasi berada pada lingkungan informasi. Hal ini menjadi salah satu aspek penting bagi organisasi untuk dinilai eksistensinya. Informasi yang datang dari lingkungan akan memunculkan sebuah ketidakjelasan. Untuk mengurangi hal tersebut dapat dilakukan analisis proses informasi organisasi dengan menginterpretasikan informasi dari lingkungan agar dapat mendukung pencapaian tujuan organisasi. Hal ini terdapat pada teori informasi organisasi menurut Karl Weick.

PT. Kereta Api Indonesia merupakan salah satu angkutan jasa darat terbesar di Indonesia. PT. KAI dalam upaya penjualan jasa, ingin meningkatkan metode pelayanan perolehan tiket untuk penumpang dengan menggunakan sistem online dan mengurangi pembelian tiket di area stasiun. Untuk mendukungnya kegiatan ini diperlukan berbagai macam informasi baik dari berbagai pihak untuk memperoleh informasi. Maka, dibutuhkan suatu proses informasi di organisasi yang dilakukan berbagai unit di dalamnya.

Berdasarkan dari teori yang digunakan menurut Weick tentang proses informasi organisasi, untuk konstruksi kebijakan sistem *ticketing online* ini melakukan tiga tahapan proses informasi antara lain pengumpulan informasi, penyeleksian informasi dan penggunaan informasi untuk dikomunikasikan kembali pada lingkungan untuk melihat umpan balik. Hal ini ditentukan melalui tiga tahapan proses informasi, yaitu *enactment*, seleksi dan retensi. Proses pengorganisasian tersebut menjadi salah satu cara perusahaan dalam melakukan konstruksi kebijakan khususnya pada online ticketing di PT.KAI (Persero) Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan mendeskripsikan proses konstruksi kebijakan di Direktorat Komersial PT.KAI tentang sistem *online ticketing* kereta api.

Kata Kunci : Proses informasi organisasi, konstruksi kebijakan, *online ticketing*

HALAMAN PERSEMBAHAN

**Semangat adalah sebuah gunung
berapi yang diatas puncaknya, rumput
keraguan tidak pernah tumbuh**

Karya ini ingin penulis persembahkan untuk
keluarga tercinta dan semua orang
terdekat.

GOD BLESS YOU

KATA PENGANTAR

Pertama, penulis ingin menghaturkan Puji dan Syukur Pada Tuhan Yesus Kristus karena berkatNya yang luar biasa memberikan penulis semangat dan kesehatan untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis melalui semangat dan doa yang selalu diberikan, yaitu:

1. *My Beloved Jesus Christ, thanks for Your Blessing.* Senantiasa membantu penulis dalam berbagai macam kondisi serta selalu memberikan kesehatan untuk penulis.
2. Terimakasih untuk Ibu Ninik Sri Rejeki, selaku dosen pembimbing yang selalu dengan sabar memberikan ilmu, semangat dan membimbing penulis sampai skripsi ini selesai.
3. Keluarga penulis tersayang Mamah Christina W, dan Papah Yohanes Ulet S, serta Mas Reinardus Budi P yang selalu mengingatkan penulis untuk segera menyelesaikan karya tugas akhir ini. Keluarga selalu memberikan penulis motivasi yang sangat besar serta cinta dari keluarga yang sungguh luar biasa.
4. Pihak PT. Kereta Api Indonesia (Persero), semua pihak yang sudah membantu untuk mencari informasi, semua unit yang telah bekerjasama

untuk menyelesaikan skripsi ini. Bapak Mateta Rijalulhaq, terimakasih Pak, Sharing dan bimbingannya untuk membantu penulis menyempurnakan skripsi ini, Pak Zaki, Pak Prapto untuk membantu melengkapi informasi dan data yang penulis butuhkan. Bu Indah, Selaku VP Passenger Transport Sales (CT) dan semua para manager Bapak Benny, Pak Edi, Pak Helmi, dan Pak Wawan. Juga untuk semua unit CP, Bu Hartini, Pak Bobby, Bu Kristina dan Mbak Rully, serta semua unit di CH, VP unit CH Pak Sinung, terima kasih pak atas waktunya, Pak Agus, Pak Suliyanto dan Bu Wiwid, serta seluruh staff unit CH.

5. Untuk Staff Diklat PT KAI, Pak Ganjar dan Pak Rizki. Terima kasih atas pembuatan surat izin penelitian. Tak lupa, penulis juga ingin mengucapkan terimakasih untuk Staff Perpustakaan PT KAI, Bapak Asep terimakasih Pak atas bantuannya dan seluruh staff Perpustakaan PT KAI di Kantor Pusat, Bandung. Serta penulis juga ingin mengucapkan terimakasih untuk Mas Kristo yang sudah membantu penulis menambah pengetahuan tentang perkeretaapian. Semua pihak yang telah membantu selama mengumpulkan informasi dan data di kantor pusat.
6. Untuk Bapak Edwi, Terima kasih, atas waktu yang diluangkan dan materi ilmu yang telah diberikan, sangat bermanfaat bagi penulis.

7. Untuk saudara dan kerabat dekat penulis, Bude Suster Surani CB, Pakde R. Maryatmo M.A, Romo MartoSudjita Pr, Romo Shindunata SJ, Romo Sudiarja SJ, Suster Elli CB, Suster Inarita CB, Om Agus Supardal, Tante Agnes Nurlita, Danis, Bening dan Mas Antok terimakasih atas dukungan doa dan semangatnya untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Untuk teman spesial penulis, Alexander King beserta Keluarga, terimakasih atas dorongan doa dan semangatnya kepada penulis.
9. Untuk teman baik penulis, Nadia Kusuma Wijayanti, akhirnya penulis dapat ikut menyusul. Terima kasih *sharing* ilmu dan waktu yang selalu disediakan.
10. Semua teman-teman penulis yang selalu menyemangati, Windy, Dewi, Nina, Dita, Vita, Sasya, Cenda, Megya, Djaja, Rikang, Bene, Priska FE UAJY, semua teman-teman di FISIP angkatan 2009 dan KKN 62 UAJY keluarga dan warga di Nglumbang Gunung Kidul, terima kasih atas dukungan doa dan kerjasamanya.
11. Terimakasih untuk ASRAMA SYANTIKARA, karyawan, warga serta para Suster kepala, yaitu Suster Ben CB, Suster Mariana CB, dan Suster Mariati CB, atas dorongan doa untuk penulis menyelesaikan skripsi ini. Selain itu, terimakasih juga penulis ucapkan untuk semua teman kamar di

BL serta semua mantan teman kamar di unit 4, dan 8, terima kasih atas waktu dan kebersamaannya selama 4 tahun ini.

12. Semuanya pihak yang telah membantu yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungan doa dan semangat yang diberikan untuk penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, namun penulis juga mengharapkan adanya saran dan kritik yang membangun dari semua pihak untuk membantu menyempurnakan Laporan Skripsi ini.

Penulis

DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAKSI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	13
C. Tujuan Penelitian.....	14
D. Manfaat Penelitian.....	14
E. Kerangka Teori.....	15
F. Kerangka Konsep.....	24

G. Metodologi Penelitian.....	32
1. Jenis Penelitian.....	32
2. Metode Penelitian.....	33
3. Objek Penelitian.....	33
4. Lokasi Penelitian	34
5. Jenis Data.....	34
6. Teknik Pengumpulan Data.....	34
7. Teknik Analisis Data.....	35
8. Penilaian Data Penelitian.....	37

BAB II GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN

A. PT. Kereta Api Indonesia (Persero).....	39
B. Sistem <i>Online Ticketing</i> Kereta Api (Persero).....	40
C. Layanan Tiket Online (Persero).....	44
D. Visi dan Misi PT Kereta Api Indonesia (Persero)	47
E. Logo Perusahaan.....	47
F. Struktur Organisasi Direktorat Komersial.....	49

BAB III HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

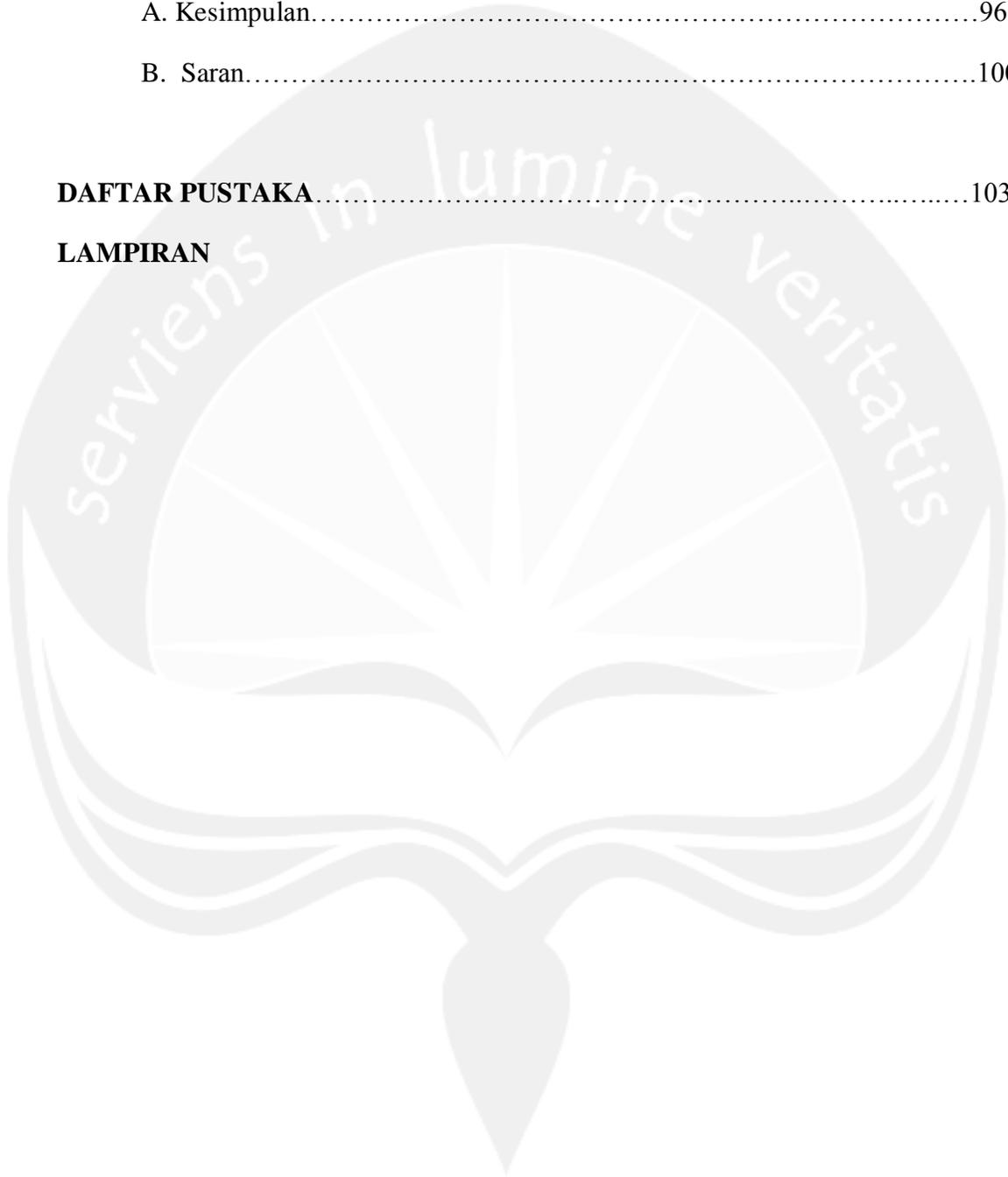
A. Deskripsi Hasil Penelitian.....	50
B. Hasil Penelitian.....	80

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....96
B. Saran.....100

DAFTAR PUSTAKA.....103

LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Fase Pengorganisasian dan Umpan Balik.....	17
Gambar 2. Logo PT KAI (Persero).....	47
Gambar 3. Struktur Organisasi Direktorat Komersial.....	49
Gambar 4. Proses Konstruksi Kebijakan Sistem Tiket.....	52
Gambar 5. Proses informasi Organisasi Sistem ticketing KA	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I. Surat Ijin Penelitian

Lampiran II. Transkrip Wawancara

Lampiran III. Daftar Wawancara

Lampiran IV. List Iklan dan *advertorial* sistem *ticketing* PT. KAI (Persero)

Lampiran V. Jumlah Customer Service di semua stasiun

Lampiran VI. Iklan Pemberitahuan PT KAI