

**KONSTRUKSI KEBIJAKAN SISTEM *BOARDING*  
*PASS* DI PT KAI (PERSERO)**

**(Studi Deskriptif Kualitatif tentang Konstruksi  
Kebijakan Sistem *Boarding Pass* di PT KAI dengan  
Pendekatan Karl Weick)**



**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh Gelar**

**Sarjana Ilmu Komunikasi (S. I.Kom)**

**Oleh**

**NINDYASARI**

**100904082 / kom**

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

**2014**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nindyasari

NPM : 100904082

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : **Konstruksi Kebijakan Sistem *Boarding Pass* di PT KAI (Persero) (Studi Deskriptif Kualitatif tentang Konstruksi Kebijakan Sistem *Boarding Pass* di PT KAI dengan Pendekatan Karl Weick)**

Dengan ini menyatakan bahwa sesungguhnya tugas akhir ini adalah benar-benar hasil karya saya sendiri. Tugas akhir ini bukan merupakan plagiasi maupun duplikasi hasil karya orang lain, kecuali yang sumbernya telah dicantumkan sesuai dengan ketentuan.

Saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku jika di kemudian hari diduga ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran dan tidak terdapat tekanan maupun paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 9 September 2014



Nindyasari

## HALAMAN PERSETUJUAN

### KONSTRUKSI KEBIJAKAN SISTEM *BOARDING PASS* DI PT KAI (PERSERO)

(Studi Deskriptif Kualitatif tentang Konstruksi Kebijakan Sistem  
*Boarding Pass* di PT KAI 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 :

NINDYASARI

No. Mhs100904082/ KOM

Disetujui oleh :



Dr. MC Ninik Sri Rejeki, M.Si

Dosen Pembimbing

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : KONSTRUKSI KEBIJAKAN SISTEM *BOARDING PASS* DI PT  
KAI (PERSERO) DENGAN PENDEKATAN KARL WEICK

Penyusun : Nindyasari

NIM : 100904082

Telah diuji dan dipertahankan pada sidang ujian skripsi yang diselenggarakan  
pada:

Hari/ Tanggal : Jumat, 3 Oktober 2014

Waktu : 15.30 wib

Tempat : Ruang Pendadaran 2

TIM PENGUJI

Dr. MC Ninik Sri Rejeki, M.Si.

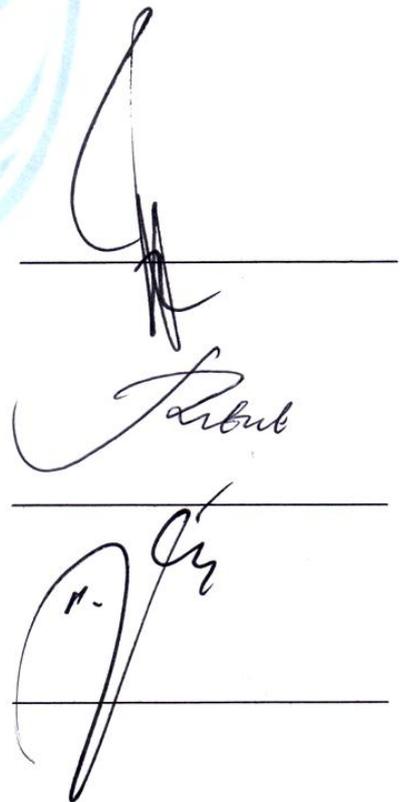
Penguji Utama

Nobertus Ribut Santoso, SS., M.A.

Penguji I

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

Penguji II



Three handwritten signatures are present on the right side of the page, each written over a horizontal line. The top signature is a stylized cursive signature. The middle signature is a cursive signature that appears to read 'Ribut'. The bottom signature is a cursive signature with a large loop and a small '11' written inside a circle.

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Halaman persembahan ini ku persembahkan bagi orang-orang terdekatku yang selama ini selalu mendukungku dan selalu setia memberikan berbagai motivasi yang membangun dan membangkitkan semangatku. Terima kasih yang tak terhingga ku ucapkan untuk kedua orangtuaku, Mama dan Papa tercinta yang selalu mendukungku di segala situasi dan kondisi yang ku hadapai bahkan di situasi tersulit pun mereka selalu ada dan tidak pernah lelah memberiku semangat. Terima kasih ku ucapkan bagi Eyang-eyangku, yaitu Mbah Kakung dan Mbah Cilik yang juga banyak memberiku dukungan moral, dan dukungan-dukkungan lain yang tak akan pernah ku lupakan. Begitu pula dengan adikku, Andhika yang selalu berharap yang terbaik untukku. Tak lupa juga untuk semua Sahabat, teman-temanku yang tidak bisa disebutkan satu-persatu namanya disini, yang tak hentinya memberiku semangat untuk tetap berjuang. Terima kasih.. Terima kasih banyak ku ucapkan untuk kalian semua yang selalu setia mendampingiku di saat suka maupun duka.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan YME, karena atas berkat dan rahmatNya penyusunan skripsi yang berjudul “Konstruksi Kebijakan Sistem *Boarding Pass* di PT KAI (Persero) (Studi Deskriptif Kualitatif tentang Konstruksi Kebijakan Sistem *Boarding Pass* di PT KAI dengan Pendekatan Karl Weick)” dapat diselesaikan dengan baik. Penulis menyadari bahwa di dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala, namun hal tersebut akhirnya dapat dihadapi dan diatasi dengan baik berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan ucapan terima kasih penulis kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam proses pengerjaan skripsi ini. Terima kasih yang sebesar-besarnya penulis ucapkan kepada :

1. Tuhan YME yang selalu membantu serta menyertai penulis dalam setiap langkah di dalam kehidupan penulis, khususnya dalam proses pengerjaan skripsi ini.
2. Dosen pembimbing penulis, yaitu Ibu Dr. MC Ninik Sri Rejeki, M. Si yang telah membimbing penulis dalam mengerjakan skripsi ini.
3. Orangtua penulis yang selalu setia mendampingi penulis baik di saat suka maupun duka. Motivasi yang tulus selalu mereka berikan untuk selalu membangkitkan semangat penulis.
4. Mbah Kakung yang selalu berdoa bagi cucunya dan selalu memberikan apapun yang mampu ia berikan pada penulis agar penulis dapat segera meraih harapan yang sempat beberapa waktu lalu tertunda. Bahkan ketertundaan yang menyebabkan penulis sempat down sesaatpun juga beliau rasakan meskipun dalam diamnya.
5. Mbah Cilik yang bahkan tanpa penulis duga menemani penulis dalam perjalanan penulis mencari data-data yang dibutuhkan. Sungguh support yang tak terduga.
6. Adik penulis yang selalu mendoakan yang terbaik bagi penulis.

7. Sahabat, serta teman-teman yang selalu memberikan doa serta dukungannya selalu bagi penulis.
8. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu disini yang telah banyak membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Apabila di dalam penulisan ini terdapat kesalahan maupun kekurangan, penulis mohon maaf serta penulis memngharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Yogyakarta, 9 September 2014

# ABSTRAKSI

NINDYASARI

No. Mhs : 100904082 / KOM

## **KONSTRUKSI KEBIJAKAN SISTEM *BOARDING PASS* DI PT KAI (PERSERO) (Studi Deskriptif Kualitatif tentang Konstruksi Kebijakan Sistem *Boarding Pass* di PT KAI dengan Pendekatan Karl Weick)**

### **ABSTRAK**

Setiap organisasi menginginkan untuk dapat tetap bertahan hidup. Bahkan terus berusaha untuk dapat berkembang menjadi lebih baik lagi. Organisasi perlu untuk memperhatikan lingkungan informasinya karena kehidupan organisasi tidak akan pernah bisa lepas dari lingkungannya. Lingkungan organisasi selalu bersifat dinamis, maka dari itulah organisasi perlu untuk menyesuaikan dengan perubahan pada lingkungannya. Begitu pula dengan PT KAI (Persero) yang melakukan perubahan sistem pada stasiunnya dengan melakukan konstruksi kebijakan sistem boarding pass. Untuk itulah, penelitian ini bertujuan untuk melihat konstruksi kebijakan pada sistem boarding pass. Pada konstruksi kebijakan sistem boarding pass penelitian dilakukan dengan dilandasi oleh teori informasi organisasi. Di dalam teori informasi organisasi, anggota organisasi bereaksi terhadap lingkungan informasi mereka. Pada PT KAI (Persero) anggota organisasi melakukan penerimaan informasi dari lingkungannya untuk kemudian dianalisis. Dari analisis yang dilakukan terdapat ambiguitas, yaitu orang-orang menjadi malas atau tidak mau datang ke stasiun. Untuk mengatasi ambiguitas yang terjadi, selanjutnya dilakukanlah tiga tahapan dalam usahanya untuk mengurangi ambiguitas. Ketiga tahapan tersebut adalah enactment, seleksi, dan retensi. Enactment merupakan tahapan dalam menginterpretasikan makna dalam penerimaan informasi. Dalam hal ini, PT KAI (Persero) menggunakan berbagai aturan dan siklus komunikasi yang digunakan untuk mengatasi informasi yang ambigu. Pada tahapan selanjutnya, yaitu seleksi dilakukan pemilahan informasi yang relevan dengan persoalan yang tengah dihadapi. Di sini PT KAI (Persero) membutuhkan informasi tambahan yang kemudian dilakukan dengan menggunakan aturan dan juga siklus komunikasi tambahan. Terakhir adalah tahapan retensi yang merupakan tahapan dalam rangka menggabungkan informasi yang telah disimpan dengan informasi yang telah ada.

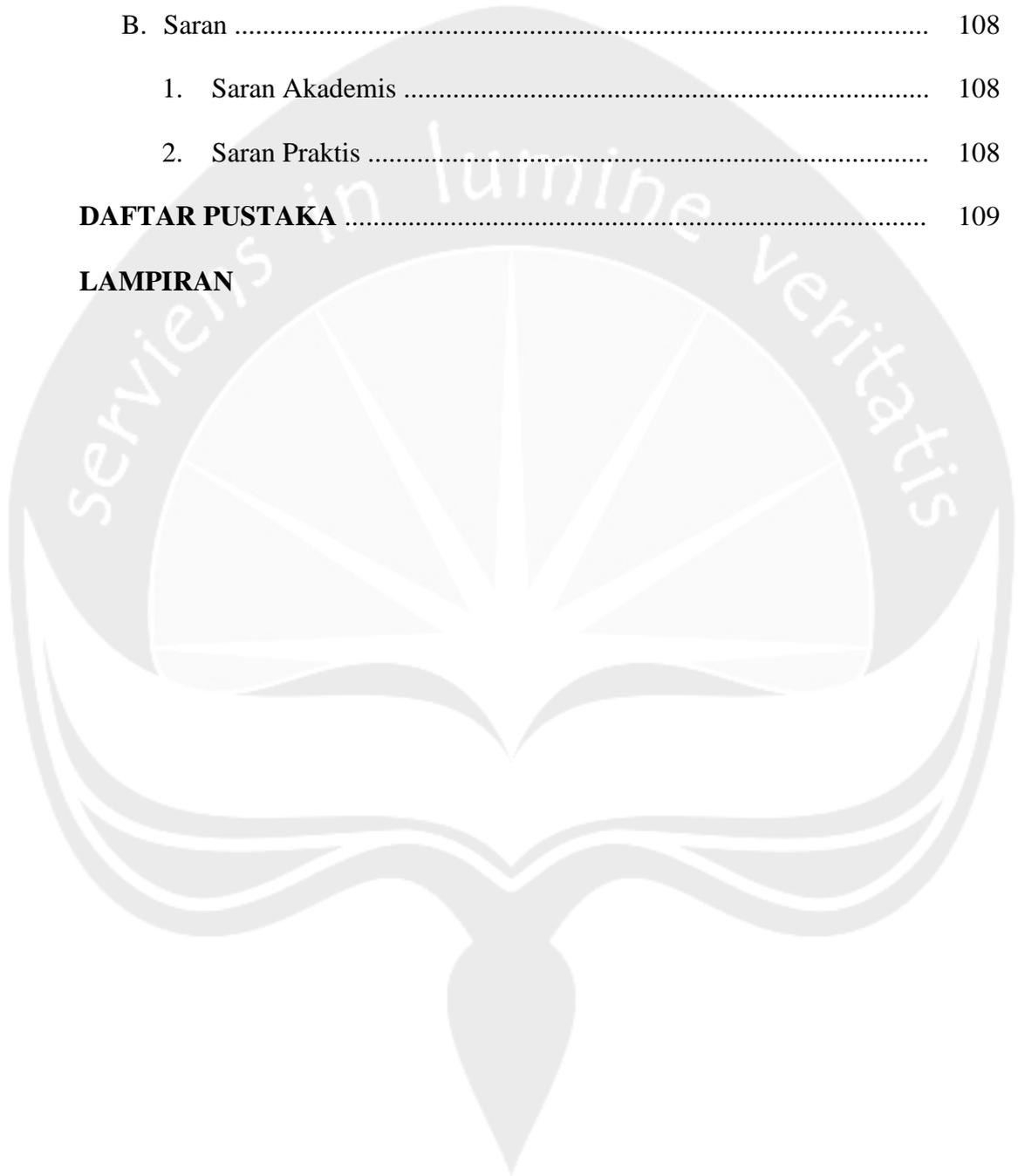
**Kata kunci : perubahan lingkungan, proses informasi organisasi, PT KAI (Persero)**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>ABSTRAKSI</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	13
C. Tujuan Penelitian .....	14
D. Manfaat Penelitian .....	14
1. Manfaat Akademis .....	14
2. Manfaat Praktis .....	14
E. Kerangka Teori .....	15

F. Kerangka Konsep .....	31
G. Metodologi Penelitian .....	42
1. Jenis dan Tipe Penelitian .....	42
2. Metode Penelitian .....	43
3. Subyek Penelitian .....	44
4. Lokasi Penelitian .....	44
5. Teknik Pengumpulan Data .....	44
6. Teknik Analisis Data .....	45
<b>BAB II. GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
A. Sejarah Singkat PT Kereta Api Indonesia (Persero) .....	47
B. Visi dan Misi PT Kereta Api Indonesia (Persero) .....	49
C. Logo Perusahaan .....	50
D. Struktur Organisasi PT KAI (Persero) .....	52
E. Struktur Organisasi VP <i>Passenger Marketing</i> .....	54
F. Struktur Organisasi Unit VP <i>Public Relations</i> PT KAI (Persero) .....	55
G. Sistem <i>Boarding Pass</i> .....	58
<b>BAB III. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>61</b>
A. Deskripsi Hasil Penelitian .....	62
Konstruksi Kebijakan Sistem <i>Boarding Pass</i> .....	62
B. Analisis Data .....	86

<b>BAB IV. PENUTUP</b> .....	106
A. Kesimpulan .....	106
B. Saran .....	108
1. Saran Akademis .....	108
2. Saran Praktis .....	108
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	109
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Fase pengorganisasian dan Umpan Balik .....	27
Gambar 2. Logo PT Kereta Api Indonesia (Persero) .....	50
Gambar 3. Struktur Organisasi Sekretariat PT KAI (Persero) .....	52
Gambar 4. Struktur Organisasi VP <i>Passenger Marketing</i> .....	54
Gambar 5. Struktur Organisasi Unit <i>Public Relations</i> PT KAI (Persero) .....	57
Gambar 6. Konstruksi Kebijakan Sistem <i>Boarding Pass</i> .....	64

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara

Lampiran 2 : Transkrip wawancara

Lampiran 3 : Cover Tabloid Kontak

