

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
RIWAYAT HIDUP.....	xiv
MOTTO HIDUP .....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Kegunaan Penelitian .....	7
1.4.1 Kegunaan Akademis.....	7
1.4.2 Kegunaan Praktis .....	7
1.5 Landasan Pemikiran.....	9
1.5.1 Hasil Penelitian Sebelumnya .....	9
1.5.2 Landasan Teoritis.....	17
1.5.3 Kerangka Konseptual.....	22
1.6 Langkah-langkah Penelitian .....	23
1.6.1 Lokasi Penelitian.....	23
1.6.2 Paradigma dan Pendekatan .....	23
1.6.3 Metode Penelitian .....	25
1.6.4 Jenis data dan sumber data.....	26
1.6.5 Penentuan Informan atau Unit Penelitian .....	26

1.6.6 Teknik Analisis Data.....	28
BAB II.....	30
KAJIAN PUSTAKA .....	30
2.1 Landasan Teoritis .....	30
2.1.1 Teori Konstruksi Realitas Sosial ( <i>Social Contruction of Reality Theory</i> ) .....	30
2.1.2 Determinisme Teknologi Komunikasi (Teori Determinasi Teknologi .....	36
Marshal Mcluhan).....	36
2.2 Kerangka Konseptual.....	41
2.2.1 Strategi <i>Public Relations</i> .....	41
2.2.2 Eksistensi .....	47
BAB III.....	49
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
3.1 Gambaran Umum PT. Kereta Api Indonesia (Persero) .....	49
3.1.1 Sejarah PT. Kereta Api Indonesia (Persero) .....	49
3.1.2 Visi dan Misi PT Kereta Api Indonesia (Persero) .....	52
3.1.3 Logo PT. Kereta Api Indonesia (Persero).....	52
3.1.4 Sejarah Aplikasi KAI <i>Access</i> .....	53
3.1.5 Logo Aplikasi KAI <i>Access</i> .....	54
3.1.6 Struktur Organisasi Unit CPD PT. Kereta Api Indonesia (Persero) .....	55
3.1.7 Tugas dan Fungsi Pokok Unit CPD PT. Kereta Api Indonesia (Persero).....	55
3.1.8 Profil Informan Unit CPD PT. Kereta Api Indonesia (Persero) .....	59
3.2 Hasil Penelitian .....	59
3.2.1 Konsep dan Rancangan Program Aplikasi KAI <i>Access</i> oleh PT. Kereta Api.. 60	
Indonesia (Persero) dalam Mempertahankan Eksistensi Aplikasi KAI .....	60
<i>Access</i> .....	60
3.2.2 Konsep <i>E-Boarding Pass</i> Aplikasi KAI <i>Access</i> oleh PT. Kereta Api Indonesia	
(Persero) dalam Mempertahankan Eksistensi Aplikasi KAI <i>Access</i> .....	74
3.2.3 Proses <i>Refund</i> Tiket Pada Aplikasi KAI <i>Access</i> oleh PT.Kereta Api Indonesia	
(Persero) dalam Mempertahankan Eksistensi Aplikasi KAI <i>Access</i> .....	79
3.3 Pembahasan.....	86
3.3.1 Konsep dan Rancangan Program Aplikasi KAI <i>Access</i> oleh PT. Kereta Api	
Indonesia (Persero) dalam Mempertahankan Eksistensi Aplikasi KAI <i>Access</i> .....	88

3.3.2 Proses <i>Booking</i> Aplikasi KAI Access oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Dalam Mempertahankan Eksistensi Aplikasi KAI Access .....	94
3.3.3 Konsep <i>E-Boarding Pass</i> Aplikasi KAI Access oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Dalam Mempertahankan Eksistensi Aplikasi KAI Access.....	100
1.3.4 Proses <i>Refund</i> Pada Aplikasi KAI Access oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Dalam Mempertahankan Eksistensi Aplikasi KAI Access.....	105
BAB IV .....	112
SIMPULAN DAN SARAN .....	112
4.1 Simpulan .....	112
4.2 Saran .....	113
Daftar Pustaka .....	115
LAMPIRAN.....	118

