

ABSTRAK

PT Kereta Api (Persero) Daerah Operasi VIII Surabaya merupakan salah satu perusahaan yang berdiri ditengah lingkungan masyarakat. Selama ini PT Kereta Api (Persero) Daop VIII Surabaya relative sering terjadi peristiwa negative seperti pencurian sarana dan prasarana kereta api serta pelemparan batu yang berhubungan dengan komunitas sekitar yang merugikan penumpang. Hal ini menyebabkan ketidaknyaman bahkan dapat membahayakan nyawa dari awak yang berada di kereta api tersebut. Tentunya peristiwa negative tersebut membawa dampak terhadap citra perusahaan dimata public umum. Oleh karena itu, dibutuhkan Humas sebagai perantara internal perusahaan dan eksternal perusahaan dalam hal ini adalah *community public* membutuhkan strategi strategi *community relations* yang matang untuk dapat mencegah dan mengatasinya. Berdasarkan hal tersebut maka penelitian ini ditujukan untuk mengetahui apakah Humas PT Kereta Api (Persero) Daerah Operasi VIII Surabaya telah menerapkan strategi *community relations*.

Tinjauan pustaka yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Public Relations* dan Penerapannya, *Eksternal Relations* bagian dari hubungan kerja *Public Relations*, Hubungan *Public Relations* dengan komunitas dalam *Community Relations*, Proses Manajemen Strategis dan tahapan Strategi *Community Relations*, dan *Social Exchange Theory* dalam *Community Relations*. Pada penelitian ini metodologi yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan data kualitatif yang diharapkan dapat memperoleh kajian yang komprehensif dan mendalam. Sedangkan metode yang digunakan adalah studi kasus dengan tipe penelitian deskriptif. Unit analisis yang dipakai adalah data – data yang diperoleh dari subjek penelitian yang telah dipilih sebelumnya. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan *indepth interview* serta dokumentasi.

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa, PT Kereta Api (persero) Daop VIII Surabaya belum melakukan strategi *community relations* namun hanya sebatas sosialisasi dan penyuluhan terhadap warga agar tidak mengganggu, akibatnya timbulah sikap negative dari warga masyarakat sekitar.