

**IMPLEMENTASI STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN MELALUI  
MEDIA SOSIAL FACEBOOK DAN INSTAGRAM STUDI KASUS PADA  
RAIL EXPRESS PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP 6  
YOGYAKARTA**

**Arif Shodik Dwiyono**

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui konsep implementasi komunikasi pemasaran melalui media sosial *Facebook* dan *Instagram* pada *Rail Express* PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 6 Yogyakarta. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan salah satu perusahaan jasa transportasi yang sering digunakan oleh masyarakat Indonesia. Sebagai perusahaan yang menjadi pilihan masyarakat PT. Kereta Api Indonesia (Persero) tentunya memiliki strategi untuk terus menjaga loyalitas pelanggannya. Maka dari itu, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) merancang strategi komunikasi pemasaran melalui media sosial sebagai langkah menjalin ikatan dengan para pelanggan kereta api. Peneliti melakukan beberapa langkah dalam melakukan penelitian, antara lain; wawancara, observasi dan menggunakan data penunjang. Berdasarkan hasil penelitian ini, diketahui bahwa Pelaksanaan pemanfaatan media sosial *Facebook* dan *Instagram* oleh PT KAI adalah dengan melakukan aktivitas *social media maintenance* yang dimanfaatkan yaitu fitur foto dan video, *comment*, *like*, *caption*, *followers*, *hashtag*, *location*, *tagging* atau *arroba* dan *endorsement*. Dengan terjalinnya komunikasi antara *followers* dan admin akun *Facebook* dan *Instagram* milik PT KAI, perusahaan dapat menentukan strategi yang tepat dalam menyusun gaya bahasa pada *caption*, membuat konten tepat sasaran, dan mengetahui waktu yang tepat untuk melakukan *posting-an*. Strategi komunikasi yang dilakukan PT KAI menggunakan media sosial melalui internet *marketing* lebih efektif jika dibantu dengan adanya promosi yang dilakukan oleh publik figur atau influencer yang sudah banyak dikenal masyarakat, sehingga hal tersebut semakin menarik minat masyarakat dalam menggunakan jasa KAI.

**Kata Kunci:** *Strategi Komunikasi Pemasaran, Media Sosial, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 6 Yogyakarta.*



***IMPLEMENTATION OF COMMUNICATION STRATEGIES THROUGH  
SOCIAL MEDIA FACEBOOK AND INSTAGRAM CASE STUDY ON RAIL  
EXPRESS PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP 6  
YOGYAKARTA***

*Arif Shodik Dwiyono*

***Abstract***

*This study aims to determine the concept of implementing marketing communications through social media Facebook and Instagram on Rail Express PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 6 Yogyakarta. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) is one of the transportation service companies that are often used by the people of Indonesia. As a company that has become the community's choice, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) certainly has a strategy to continue to maintain customer loyalty. Therefore, PT. Indonesian Railways (Persero) designing marketing communication strategies through social media as a step to bond with railroad customers. Researchers take several steps in conducting research, among others; interviews, observations and using supporting data.*

*Based on the results of this study, it is known that the implementation of the use of Facebook and Instagram social media by PT KAI is to carry out social media maintenance activities that are utilized, namely photo and video features, comments, likes, captions, followers, hashtags, location, tagging or arroba and endorsements. With the establishment of communication between followers and admins of PT KAI's Facebook and Instagram accounts, the company can determine the right strategy in compiling the language style in the caption, creating targeted content, and knowing the right time to post. The communication strategy carried out by PT KAI using social media through internet marketing is more effective if it is assisted by promotions carried out by public figures or influencers who are well known to the public, so that it is increasingly attracting public interest in using KAI's services.*

***Keywords:*** Marketing Communication Strategy, Social Media, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 6 Yogyakarta.