

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulsyani , Sosiologi Skemaika Teori dan Terapan, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2012) hlm. 58. Cet. Ke-4
- Creswell.J.W. Resecarh Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed. (Yogyakarta : Pustaka Belajar, 2010), hlm. 268-273. Cetakan I
- Deddy Mulyana. Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2017), hlm. 69
- J Dwi narwoko, Bagong Suryanto, Sosiologi: Teks Pengantar & Terapan, (Jakarta : Kencana, 2007), hlm. 92. Cet Ke-3
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Manajemen. Bandung: Alfabeta. hlm. 348
- Jurnal:**
- Agustina. “Strategi Komunikasi Account Representative Kpp Pratama Bukittinggi Dalam Mensosialisasikan E-Filing Untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak”. Jurnal Ilmu Komunikasi Vol9, No.2, 2019, hlm. 261
- Anugerah, Ramadani. “Pemanfaatan Kelapa Muda untuk Produk Makanan ‘Kembang Gula’ Bagi Masyarakat Desa di Desa Pojok”. Jurnal Pengabdian Bukit Harapan, Vol.01, No.01, 2021, hlm. 12
- Apriyanti, Dede. “Humas dalam Strategi Kampanye Partai Politik”. E-jurnal Cakrawala. Vol. 8, No. 2, 2009. hlm. 16
- Dian Sarastuti. “Strategi Komunikasi Pemasaran Online Produk Busana Muslim Queenova”. Jurnal Visi Komunikasi, Vol. 16, No.01, 2017, hlm. 73
- Dr. Amie Primarni, M.Pd.I. Reposisi Peran dan Fungsi Stra,tegis Public Relations dalam Organisasi Pendidikan. Jurnal Lentera Komunikasi. Vol. 1, No. 1, 2015, hlm. 5
- Eka Indriyani. “Pengaruh Ukuran Perusahaan dan Profitabilitas Terhadap Nilai Perusahaan”. Jurnal Ilmu Akuntansi, Vol.10, No.2, 2017, hlm. 339
- Fauzi, dkk. “Strategi Komunikasi Tenant Relation Dalam Menangani Keluhan (Studi Kasus Apartemen Senopati Suites)”. Jurnal Akrab Juara Vol.7, No.3, 2022, hlm. 90 - 91
- Fuady, Ikhsan & Ditha Prasanti. “Strategi Komunikasi dalam Kesiapan

- Menghadapi Bencana Longsor bagi Masyarakat di Bandung Barat.” Jurnal Komunikasi, Vol.9, No. 02. 2017. hlm. 138
- Hambali. “Strategi Humas Perusahaan Donggi Senoro Liquefied Natural Gas dalam Membangun Citra Positif Melalui Program Corporate Social Responsibility di Kecamatan Batui Kabupaten Banggai”.E-Journal Acta Diurna Vol. VI, No. 1, 2017. hlm. 17
- Isabella. “Sosialisasi Wawasan Kebangsaan Sebagai Upaya Penguatan Ketahanan Nasional Indonesia”. Jurnal Pemerintahan dan Politik, Vol. 3, No. 1, 2018, hlm. 3
- Jurnal PETIK Vol. 7, No 2, 2021, hlm.138
- Kinanthi, dkk. “Strategi Komunikasi Human Resource Development (Hrd) Dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan Outsourcing Pt. Tekindo Mitra Mandiri Samarinda” eJournal Ilmu Komunikasi, Vol.8, No.2, 2020, hlm. 108
- Lalihatu, dkk. “Peranan Humas Dalam Mensosialisasikan Bpjs Ketenagakerjaan Pada Pedagang Pasar Segar PAAI2”. e-journal “Acta Diurna” Vol.6, No.3, 2017, hlm. 7
- Nuryati. “Nilai Kearifan Lokal Pembelajaran Tematik Interaksi Sosial Di Sekolah Dasar Pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru”. Prosiding Seminar Nasional Ilmu Sosial, Sains dan Teknologi Vol. 1, No. 1, 2022. hlm. 84
- Perdana, dkk. “Integrasi Sosiokultural Siswa dalam Pendidikan Multikultural Melalui Pembelajaran Sejarah”. Jurnal Pendidikan Sejarah, Vol. 8, No.2, 2019, hlm. 28
- Rianti, Tuti. “Kualitas Pelayanan Transjakarta Busway Di Dki Jakarta”. Swatantra, Vol.15, No.2, 2017, hlm. 165
- Seyanto, dkk. “Diseminasi Informasi Terkait Pariwisata Berwawasan Lingkungan Dan Budaya Guna Meningkatkan Daya Tarik Wisatawan”. Jurnal Komunikasi, Vol. 9, No. 2, 2017. hlm. 168
- Teti Misnawati. “Meningkatkan Hasil Belajar Dan Aktivitas Siswa Melalui Model Pembelajaran Auditory Intellectually Repetition (Air) Pada Materi Segi Empat Kelas Vii Smpn 9 Haruai Tahun Pelajaran 2016/2017”. Jurnal

Ilmiah Pendidikan dan Sosial Vol.4, No.1, 2017, hlm. 83

Uud Wahyudin. "Strategi Komunikasi Lingkungan Dalam Membangun Kepedulian Masyarakat Terhadap Lingkungan". Jurnal Common, Vol. 1, No. 2, 2017. hlm. 133

Viyandika."Strategi Humas dalam Menjadi Citra Rumah Sakit". Bandung Conference Series: Public Relations, Vol. 2, No. 1, 2022. hlm. 418

Wahyono, Aditia. "Unsur-Unsur Komunikasi Pelayanan Publik (Sebuah Tinjauan Literatur)". Jurnal Multidisiplin Dehasen, Vol.1, No.4, 2022, hlm. 491

Willyny. "Analisis Komunikasi Di Pt. Asuransi Buana Independent Medan". Jurnal Ilmiah Simantek, Vol.3, No.1, 2019, hlm. 3

Wulandari, Mahyuzar. "Strategi Komunikasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Aceh dalam Mensosialisasikan Informasi Wajib Pajak Kepada Masyarakat". Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah Vol.3, No.4, 2019, hlm. 6

Zellatifanny, Mudjiyanto. "The Type Of Descriptive Research In Communication Study". Jurnal Diakom, Vo 1.1 No. 2, 2018, hlm. 84

Situs Web:

Jasa Marga, "Akomodir Kebutuhan Pengguna Jalan Dalam Satu Aplikasi Terintegrasi, Jasa Marga Luncurkan Travoy 3.0", April 03, 2022, <https://www.jasamarga.com/public/id/aktivitas/detail.aspx?title=Akomodir%20Kebutuhan%20Pengguna%20Jalan%20Dalam%20Satu%20Aplikasi%20Terintegrasi,%20Jasa%20Marga%20Luncurkan%20Travoy%203.0>

Jasa Marga, "Sekilas Jasa Marga", Jasa Marga, Oktober 04, 2022, www.jasamarga.com/id/_profil-perusahaan

Kompas.com, "Jasa Marga Keluarkan Aplikasi Travoy" Mei 27, 2019, <https://megapolitan.kompas.com/read/2019/05/27/14080661/jasa-marga-keuarkan-aplikasi-travoy>

Stanly Ravel, "Keluhan Pengguna Transaksi Non Tunai di Jalan Tol", Oktober 04, 2022, <https://otomotif.kompas.com/read/2017/09/12/173405515/keluhan-pengguna-transaksi-non-tunai-di-jalan-tol?page=all>

LAMPIRAN I

SURAT KETERSEDIAAN PEMBIMBING



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT

Jl. Sawo Mulus No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520, Telp. (021) 7806700 (hunting),
Fax. 7802718-7802719 http://www.unas.ac.id, E-mail : info@unas.ac.id

Jakarta, 26 September 2022

Nomor : 101 /IK/IX/2022
Lamp : -
Hal : *Kesediaan Membimbing Proposal Skripsi*

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Dra. Masnah, M.Si
Dosen Prodi Ilmu Komunikasi
Di Jakarta

Dengan hormat,

Terkait dengan penyelenggaraan ujian proposal skripsi semester Ganjil 2022/2023, Prodi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Nasional memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk membimbing proposal skripsi yang disusun oleh:

Nama	: Muhammad Daffa Nugroho
NPM	: 193516516274
Konsentrasi	: Public Relations
Judul Proposal Skripsi	: STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PT JASAMARGA DALAM MENSOSIALISASIKAN SISTEM PEMBAYARAN FLO

Kami berharap Bapak/Ibu dapat memberikan jawaban kesediaan segera dengan memberikan tanda tangan di bawah ini, dan mengembalikannya kepada Prodi Ilmu Komunikasi melalui sekretariat Tata Usaha FISIP. Jika Bapak/Ibu bersedia, mohon dapat membimbing dan mengarahkan proposal skripsi mahasiswa agar layak untuk ditaja.

Demikian atas kesediaan dan dukungannya kami ucapkan terima kasih.

Berbeda Tidak Beres
Sebagai Pembimbing.

Program Studi Ilmu Komunikasi
Ketua

Masnah
Dra. Masnah, M.Si
* coret yang tidak perlu

Adi Prakosa
Drs. Adi Prakosa, M.Si

LAMPIRAN II

SURAT TUGAS PEMBIMBING



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
S1- Ilmu Politik, S1- Hubungan Internasional, S1- Ilmu Administrasi Negara,
S1- Sosiologi, dan S1- Ilmu Komunikasi
E. Suro Marha No. 61 Pajaten, Pasar Minggu, Jakarta 12530 Telp. (021) 7833307, 7806799 (Harian) Fax. 7802718, 7802719
P.O. Box 4791 Jakarta 12047 Email: un@un.ac.id, info@un.ac.id

PENUGASAN PEMBIMBING SKRIPSI
Nomor : 222/D/X/2022

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Nasional dengan ini menugaskan kepada :

Nama Dosen : **Dra. Masuah, M.Si**

Sebagai Pembimbing skripsi Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/2023 bagi mahasiswa berikut :

Nama Mahasiswa	: Muhammad Daffa Nugroho
Nomor Pokok	: 193516516274
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Bidang Konsentrasi	: Hubungan Masyarakat

Adapun tugas pokok pembimbing Skripsi adalah :

- o Mengarahkan mahasiswa bimbingannya menyusun proposal penelitian
- o Mendampingi mahasiswa bimbingan dalam seminar proposal penelitian
- o Mengarahkan/membimbing mahasiswa dalam penelitian dan penulisan skripsi

Tugas dan wewenang ini berlaku paling lama untuk jangka waktu 2 (dua) semester, sejak tanggal penugasan ini ditanda tangani.

Jakarta, Rabu, 5 Oktober 2022
Dekan,


Dr. Erna Ermawati Charim, M.Si
N.I.P.: 0109150857



UNIVERSITAS NASIONAL

LAMPIRAN III

SURAT PERMOHONAN PENELITIAN



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT

Jl. Sawo Mania No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520
Telp: (021) 70737624, 7806700 Ext 146, Fax: 7802718-7802719
Homepage: <http://www.unas.ac.id> Email: info@unas.ac.id

Nomor : 60/WD/I/2023
Lamp : -
Perihal : Permohonan Penelitian dan Informasi Data

Jakarta, 6 Januari 2023

Kepada Yth : Divisi Humas PT Jasa Marga,
Plaza Tol Taman Mini Indonesia Indah,
RT 8/RW 2, 13550, Dukuh, Kramat Jati, Kota Jakarta Timur.

Dengan hormat,

Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa di bawah ini:

Nama	Muhammad Daffa Nugroho
Nomor Induk Mahasiswa	193516516274
Prodi/Konsentrasi	Ilmu Komunikasi, Public Relation
Alamat Rumah	Komp Griya Asti Camar, RT.003/RW.07, 17434 Jatisampurna, Kota Bekasi.
HP	081290536936
Email	mcdaflngrh@gmail.com

Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul Strategi Komunikasi Humas PT Jasa Marga Dalam Mensosialisasikan Aplikasi Travoy. Dengan Dosen Pembimbing Dra Masnah, M Si

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan seperlunya.

Demikian atas perhatiannya dan kerjasamanya Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.


Wakil Dekan
Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si



LAMPIRAN IV

FORMULIR KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jl. Raya Pahlawan, 20, Kecamatan Pahlawan, Kota Bekasi, Jawa Barat 17122
 Telp. (021) 87500000, 87500001, 87500002, 87500003, 87500004, 87500005, 87500006, 87500007, 87500008, 87500009, 87500010, 87500011, 87500012, 87500013, 87500014, 87500015, 87500016, 87500017, 87500018, 87500019, 87500020, 87500021, 87500022, 87500023, 87500024, 87500025, 87500026, 87500027, 87500028, 87500029, 87500030, 87500031, 87500032, 87500033, 87500034, 87500035, 87500036, 87500037, 87500038, 87500039, 87500040, 87500041, 87500042, 87500043, 87500044, 87500045, 87500046, 87500047, 87500048, 87500049, 87500050, 87500051, 87500052, 87500053, 87500054, 87500055, 87500056, 87500057, 87500058, 87500059, 87500060, 87500061, 87500062, 87500063, 87500064, 87500065, 87500066, 87500067, 87500068, 87500069, 87500070, 87500071, 87500072, 87500073, 87500074, 87500075, 87500076, 87500077, 87500078, 87500079, 87500080, 87500081, 87500082, 87500083, 87500084, 87500085, 87500086, 87500087, 87500088, 87500089, 87500090, 87500091, 87500092, 87500093, 87500094, 87500095, 87500096, 87500097, 87500098, 87500099, 87500100

KONSULTASI BENDAHANG

Nama: _____
 NPM: _____
 Program Studi: _____
 Semester: _____

KONSULTASI PEMBIMBING PROPOSAL

Tanggal	Materi Konsultasi	Materi
12 Desember 2022	<p>1. Apakah judul yang saya pilih sudah sesuai? Apakah sesuai dengan arahan dosen pembimbing?</p> <p>2. Apakah latar belakang yang saya pilih sudah sesuai? Apakah sudah sesuai dengan arahan dosen pembimbing?</p> <p>3. Apakah rumusan masalah yang saya pilih sudah sesuai? Apakah sudah sesuai dengan arahan dosen pembimbing?</p> <p>4. Apakah tujuan yang saya pilih sudah sesuai? Apakah sudah sesuai dengan arahan dosen pembimbing?</p> <p>5. Apakah manfaat yang saya pilih sudah sesuai? Apakah sudah sesuai dengan arahan dosen pembimbing?</p> <p>6. Apakah metode yang saya pilih sudah sesuai? Apakah sudah sesuai dengan arahan dosen pembimbing?</p> <p>7. Apakah sumber yang saya pilih sudah sesuai? Apakah sudah sesuai dengan arahan dosen pembimbing?</p>	<p>Ya</p> <p>Ya</p> <p>Ya</p> <p>Ya</p> <p>Ya</p> <p>Ya</p> <p>Ya</p>
12 Desember 2022	<p>1. Apakah latar belakang yang saya pilih sudah sesuai? Apakah sudah sesuai dengan arahan dosen pembimbing?</p> <p>2. Apakah rumusan masalah yang saya pilih sudah sesuai? Apakah sudah sesuai dengan arahan dosen pembimbing?</p> <p>3. Apakah tujuan yang saya pilih sudah sesuai? Apakah sudah sesuai dengan arahan dosen pembimbing?</p> <p>4. Apakah manfaat yang saya pilih sudah sesuai? Apakah sudah sesuai dengan arahan dosen pembimbing?</p> <p>5. Apakah metode yang saya pilih sudah sesuai? Apakah sudah sesuai dengan arahan dosen pembimbing?</p> <p>6. Apakah sumber yang saya pilih sudah sesuai? Apakah sudah sesuai dengan arahan dosen pembimbing?</p>	<p>Ya</p> <p>Ya</p> <p>Ya</p> <p>Ya</p> <p>Ya</p> <p>Ya</p>
12 Desember 2022	<p>1. Apakah latar belakang yang saya pilih sudah sesuai? Apakah sudah sesuai dengan arahan dosen pembimbing?</p> <p>2. Apakah rumusan masalah yang saya pilih sudah sesuai? Apakah sudah sesuai dengan arahan dosen pembimbing?</p> <p>3. Apakah tujuan yang saya pilih sudah sesuai? Apakah sudah sesuai dengan arahan dosen pembimbing?</p> <p>4. Apakah manfaat yang saya pilih sudah sesuai? Apakah sudah sesuai dengan arahan dosen pembimbing?</p> <p>5. Apakah metode yang saya pilih sudah sesuai? Apakah sudah sesuai dengan arahan dosen pembimbing?</p> <p>6. Apakah sumber yang saya pilih sudah sesuai? Apakah sudah sesuai dengan arahan dosen pembimbing?</p>	<p>Ya</p> <p>Ya</p> <p>Ya</p> <p>Ya</p> <p>Ya</p> <p>Ya</p>

KONSULTASI PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Tanggal	Materi Konsultasi	Materi
14 Desember 2022	<p>1. Apakah latar belakang yang saya pilih sudah sesuai? Apakah sudah sesuai dengan arahan dosen pembimbing?</p> <p>2. Apakah rumusan masalah yang saya pilih sudah sesuai? Apakah sudah sesuai dengan arahan dosen pembimbing?</p> <p>3. Apakah tujuan yang saya pilih sudah sesuai? Apakah sudah sesuai dengan arahan dosen pembimbing?</p> <p>4. Apakah manfaat yang saya pilih sudah sesuai? Apakah sudah sesuai dengan arahan dosen pembimbing?</p> <p>5. Apakah metode yang saya pilih sudah sesuai? Apakah sudah sesuai dengan arahan dosen pembimbing?</p> <p>6. Apakah sumber yang saya pilih sudah sesuai? Apakah sudah sesuai dengan arahan dosen pembimbing?</p>	<p>Ya</p> <p>Ya</p> <p>Ya</p> <p>Ya</p> <p>Ya</p> <p>Ya</p>

Tanggal	Materi Konsultasi	Materi
14 Desember 2022	<p>1. Apakah latar belakang yang saya pilih sudah sesuai? Apakah sudah sesuai dengan arahan dosen pembimbing?</p> <p>2. Apakah rumusan masalah yang saya pilih sudah sesuai? Apakah sudah sesuai dengan arahan dosen pembimbing?</p> <p>3. Apakah tujuan yang saya pilih sudah sesuai? Apakah sudah sesuai dengan arahan dosen pembimbing?</p> <p>4. Apakah manfaat yang saya pilih sudah sesuai? Apakah sudah sesuai dengan arahan dosen pembimbing?</p> <p>5. Apakah metode yang saya pilih sudah sesuai? Apakah sudah sesuai dengan arahan dosen pembimbing?</p> <p>6. Apakah sumber yang saya pilih sudah sesuai? Apakah sudah sesuai dengan arahan dosen pembimbing?</p>	<p>Ya</p> <p>Ya</p> <p>Ya</p> <p>Ya</p> <p>Ya</p> <p>Ya</p>

Tanggal	Materi Konsultasi	Materi
14 Desember 2022	<p>1. Apakah latar belakang yang saya pilih sudah sesuai? Apakah sudah sesuai dengan arahan dosen pembimbing?</p> <p>2. Apakah rumusan masalah yang saya pilih sudah sesuai? Apakah sudah sesuai dengan arahan dosen pembimbing?</p> <p>3. Apakah tujuan yang saya pilih sudah sesuai? Apakah sudah sesuai dengan arahan dosen pembimbing?</p> <p>4. Apakah manfaat yang saya pilih sudah sesuai? Apakah sudah sesuai dengan arahan dosen pembimbing?</p> <p>5. Apakah metode yang saya pilih sudah sesuai? Apakah sudah sesuai dengan arahan dosen pembimbing?</p> <p>6. Apakah sumber yang saya pilih sudah sesuai? Apakah sudah sesuai dengan arahan dosen pembimbing?</p>	<p>Ya</p> <p>Ya</p> <p>Ya</p> <p>Ya</p> <p>Ya</p> <p>Ya</p>

LAMPIRAN V

TRANSKRIP WAWANCARA

Transkrip Wawancara dengan Key Informan

Narasumber : Renita Febryana

Jabatan : Public Relations of Communication & Engagement Section Head

PERTANYAAN	JAWABAN
Bisa di ceritakan sedikit mengenai latar belakang ibu seperti halnya jabatan atau posisi, tanggung jawab, serta kesehariannya di Jasa Marga?	Saya Renita Febryana saya di divisi Humas selaku Communication & Engagement Section Head dan bertanggung jawab untuk menyusun dan mengendalikan program komunikasi baik untuk eksternal maupun internal Perusahaan melalui media sosial dan media internal perusahaan serta mengelola keluhan pelanggan secara efektif untuk menghindari disinformasi serta mendukung terbinanya hubungan baik dengan pemangku kepentingan.
Apa yang melatarbelakangi terbentuknya Aplikasi Travoy?	Pada dasarnya motif dari peluncuran aplikasi Travoy itu untuk menghadapi perkembangan teknologi, Jasa Marga terus melakukan inovasi, sejalan dengan upaya peningkatan pelayanan, Travoy hadir sebagai terobosan baru untuk menjawab kebutuhan pengguna jalan. Jadi aplikasi travoy itu adalah asisten digital bagi pengguna jalan tol untuk memudahkan dalam

	berkendara, tujuan dibuatnya adalah sebagai salah satu syarat layanan bagi pengguna jalan
Bagaimana strategi komunikasi yang digunakan Humas PT Jasa Marga dalam mensosialisasikan Aplikasi Travoy? Mengapa strategi komunikasi seperti itu yang digunakan dalam mensosialisasikan Aplikasi Travoy Jasa Marga?	Mungkin yang lebih tepat adalah bagaimana mempublikasikan aplikasi Travoy. Sejak diluncurkannya aplikasi Travoy, Jasa Marga mempublikasikannya melalui kanal-kanal sosial media. Kami memiliki editorial plan, melalui editorial plan, digital affection kami merencanakan waktu serta isi konten yang akan dipublikasikan
Siapakah yang menjadi khalayak/sasaran dari Humas PT Jasa Marga dalam mensosialisasikan Aplikasi Travoy?	Publikasi sudah pasti ditujukan untuk khalayak umum, karena pengguna jalan sangat beragam. Jadi aplikasi travoy ini secara market cukup besar, jadi kami mengajak pihak ketiga yaitu pihak independen eksternal untuk bersama-sama melakukan survei bersama untuk kebutuhan aplikasi travoy tersebut.
Bagaimana Humas PT Jasa Marga menyusun pesan dalam mensosialisasikan Aplikasi Travoy?	Kami mengadakan diskusi untuk menentukan editorial plan dan agenda setting saat launching Travoy maupun ada pembaruan fitur, maka menjadi mandatory content yang harus segera dipublikasikan. Pesan yang disampaikan berkaitan dengan kegunaan aplikasi Travoy serta keunggulan dari fitur-fitur yang tersedia.
Bagaimana bentuk pesan yang disampaikan Humas PT Jasa Marga dalam mensosialisasikan Aplikasi Travoy?	Melalui konten media sosial dan press release seperti Instagram, melalui redaksi VMS, campaign-campaign media jasmarga

<p>Apakah terdapat perencanaan, pelaksanaan, serta evaluasi yang dilakukan oleh Humas PT Jasa Marga dalam menyusun pesan untuk mensosialisasikan Aplikasi Travoy?</p>	<p>Tentu saja, kami menyusun strategi komunikasi sehingga dapat menentukan editorial plan dan agenda setting. Setelah dipublikasikan kami juga melakukan monitoring pemberitaan untuk melihat engagement serta tonalitas pemberitaan</p>
<p>Metode apa yang digunakan dalam mensosialisasikan Aplikasi Travoy? Mengapa metode seperti itu yang digunakan?</p>	<p>Tidak ada metode khusus, kami hanya menjalankan sesuai fungsi Marketing & Communication dengan menerapkan strategi komunikasi yang kemudian diturunkan menjadi agenda setting dan editorial plan.</p>
<p>Apakah terdapat kelebihan dan juga kekurangan dari metode yang di gunakan tersebut?</p>	<p>Secara umum, strategi komunikasi yang tepat tentu akan menghasilkan citra positif perusahaan. Selama ini publikasi aplikasi Travoy telah berjalan sesuai rencana dan selalu dimonitor sehingga dapat menjadi evaluasi</p>
<p>Dimulai dari kapan kah sosialisasi Aplikasi Travoy dijalankan? Kapan Aplikasi Travoy tersebut diterapkan?</p>	<p>Sejak aplikasi Travoy diluncurkan pada 2019</p>
<p>Apa saja hambatan yang dirasakan Humas PT Jasa Marga dalam mensosialisasikan Aplikasi Travoy?</p>	<p>Perbedaan cara pandangan dikalangan konsumen (Masyarakat), perbedaan pemahaman, tidak adanya respon dan tanggapan dari konsumen, tingkat usia, dan pendidikan masyarakat dalam menanggapi informasi yang disampaikan melalui media humas Jasa Marga</p>
<p>Jika memang ada evaluasi</p>	<p>Respon masyarakat bisa menjadi perbaikan</p>

dalam mensosialisasikan Aplikasi Travoy, lalu apa saja evaluasi yang dirasakan serta dijalankan?	untuk pengembangan Aplikasi Travoy seperti peningkatan pada kualitas aplikasi maupun fitur yang disediakan
--	--



LAMPIRAN VI

TRANSKRIP WAWANCARA

Transkrip Wawancara dengan Informan 1

Narasumber : Irwansyah


Jabatan : Media Relation & Promotion Section Head

PERTANYAAN	JAWABAN
Bisa di ceritakan sedikit mengenai latar belakang bapak seperti halnya jabatan atau posisi, tanggung jawab, serta kesehariannya di Jasa Marga?	Saya Irwansyah selaku Media Relation & Promotion Section Head yang bertanggung jawab untuk menyusun dan mengendalikan program komunikasi baik secara eksternal dan internal melalui media massa serta mengelola kegiatan promosi perusahaan untuk meningkatkan citra Perusahaan sehingga terjalin hubungan baik antara perusahaan dan pemangku kepentingan eksternal seperti wartawan media massa, KOL serta fungsi kehumasan pemerintah/instansi terkait lainnya
Bagaimana strategi komunikasi yang digunakan Humas PT Jasa Marga dalam mensosialisasikan Aplikasi Travoy? Mengapa strategi komunikasi seperti itu yang digunakan dalam	Strategi awal yang dilakukan Humas kami yaitu melalui perencanaan terlebih dahulu, dimana perencanaan dilakukan agar tujuan yang diharapkan dapat berjalan dengan lancar, strategi serta

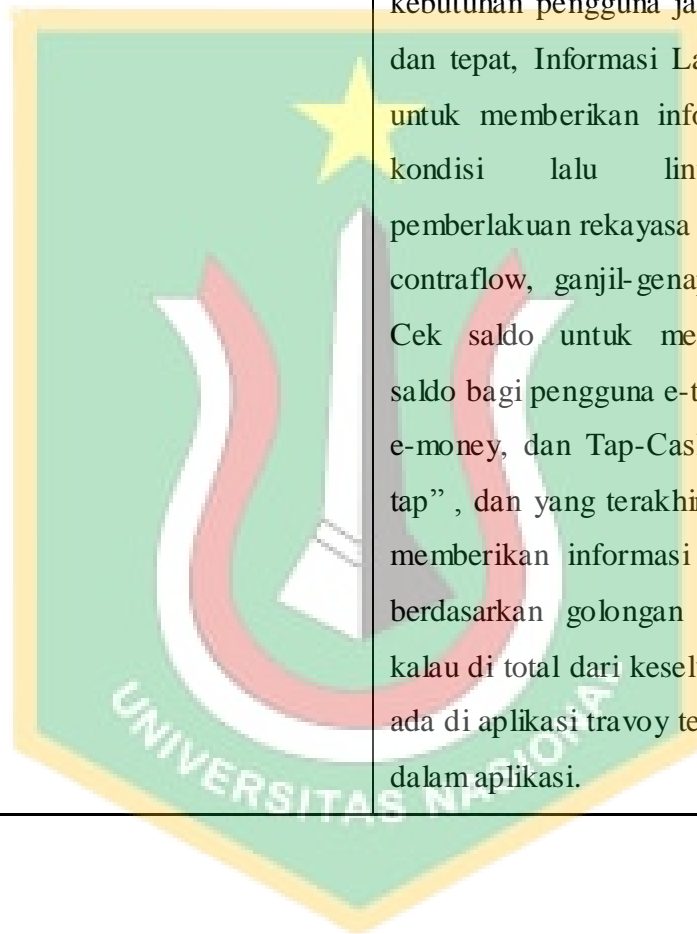
<p>mensosialisasikan Aplikasi Travoy Jasa Marga?</p>	<p>perencanaan yang dilakukan Humas kami yaitu memilih metode yang strategis seperti menjalankan fisik affection untuk mensukseskan keberlangsungan publikasi informasi pelayanan pada aplikasi Travoy dengan tujuan informasi tersampaikan secara konkret dan terukur. Gak hanya yang seperti dijelaskan sebelumnya oleh ka Renita, namun tambahan lainnya yang bisa saya jelaskan adalah sosialisasi Travoy juga dilakukan melalui media massa dengan bentuk press release saat aplikasi Travoy diluncurkan, serta saat ada penambahan fitur pada aplikasi Travoy. Press Release yang telah dibuat akan disebarakan melalui Whatsapp Group dengan anggota wartawan media nasional di Indonesia.</p>
<p>Apakah sejauh ini apakah masyarakat pengguna tol sudah tau dengan keberadaannya Aplikasi Travoy? Bagaimana cara bapak/ibu mengetahui jika masyarakat sudah tau tentang Aplikasi Travoy?</p>	<p>Mungkin tolak ukurnya adalah dapat dari dilihat dari angka pengunduhan aplikasi Travoy, maupun melalui engagement dari postingan mengenai Travoy.</p>
<p>Bagaimana bentuk pesan yang disampaikan Humas PT Jasa Marga dalam mensosialisasikan Aplikasi Travoy?</p>	<p>Tambahan dari saya atas jawaban ka Renita yaa.. dilain sisi kita juga lebih ke openbooth seperti event - event bumn, dll. Dan kalau yang openstand kebanyakan di rest area seperti di posko</p>

	<p>mungkin nah itulah contoh bentuk dari fisik al affection.</p>
<p>Apakah terdapat tahapan menetapkan metode penyampaian dalam mensosialisasikan Aplikasi Travoy? Mungkin dari cara pelaksanaannya atau bentuk/isi pesan nantinya.</p>	<p>Kita lebih ke editorial plan dan agenda setting</p>
<p>Lalu bagaimana bapak bisa mengukur keberhasilan dari metode penyampaian yang telah di susun?</p>	<p>Kita lakukan dengan cara proses monitoring secara berkala. Melalui proses monitoring kami dapat mengetahui tonalitas publikasi yang diharapkan menghasilkan respon positif</p>
<p>Apakah dari semua metode-metode yang telah disebut tersebut sudah dijalankan semuanya?</p>	<p>Pastinya, karena kita menjalankan proses tersebut dengan daily business yang mana itu selalu kami lakukan.</p>
<p>Dalam mensosialisasikan Aplikasi Travoy, media apa saja yang di pilih untuk menjalankannya? Mengapa memilih media tersebut?</p>	<p>Melalui media sosial dan media massa, kedua media tersebut merupakan arus media mainstream yang menjadi sumber informasi saat ini.</p>
<p>Dari media-media yang dipilih tersebut apa kelebihan dan juga kekurangannya?</p>	<p>Pemilihan media tersebut sudah berdasarkan perencanaan yang matang dengan melihat audiens dari media massa yang cukup besar dengan jumlah followers 250 ribu. Kemudian melalui media massa juga dapat menjangkau pengguna jalan tol yang tidak aktif di sosial media.</p>

<p>Apakah sosialisasi yang di jalankan lebih banyak menggunakan media online, atau offline (tatap muka secara langsung)?</p>	<p>Sampai saat ini lebih banyak melalui media online sih yaa.</p>
<p>Apa saja hambatan yang dirasakan Humas PT Jasa Marga dalam mensosialisasikan Aplikasi Travoy?</p>	<p>Kegiatan publikasi yang telah dilakukan oleh humas kami melalui beberapa media internal maupun eksternal telah dilaksanakan. Akan tetapi masih belum maksimal, karena belum semua masyarakat mengetahui Tentang Aplikasi Travoy Jasa Marga</p>
<p>Jika di lihat dari fitur fitur yang tersedia, apakah fitur fitur tersebut yang memang di butuhkan oleh masyarakat? Lalu apa kelebihanya dari fitur-fitur tersebut?</p>	<p>Sebelumnya aplikasi Travoy memang dirancang untuk menjawab kebutuhan masyarakat mengenai jalan tol, jadi secara garis besar, sudah menjawab permasalahan yang ada di jalan tol atau pengguna jalan tol melalui aplikasi travoy dimana terdapat fitur tariff tol yang berguna untuk melihat tarif tol sebelum kita berpergian, selain itu juga ada layanan rest area, layanan derek online, dsb. Aplikasi travoy akan selalu diupdate sebagai upaya pengembangan mengikuti kemajuan teknologi. Untuk soal kelebihan sih balik lagi ke masing-masing fitur yang ada di aplikasi ini, PT Jasmarga hanya membuka akses untuk tol dan CCTV lainnya yang tersebar di seluruh ruas jalan tol milik Jasmarga</p>

	<p>Group, lalu ada struk digital untuk mengetahui riwayat transaksi dalam bentuk digital, Rest area memberikan informasi seputar rest area, lalu juga ada informasi lalu lintas terkini untuk menampilkan semua kejadian yang ada di tol jadi seperti ada kemacetan lalu lintas, seperti waktu kemacetan di Tol bekasi kemarin, karena memang informasinya itu dapat diakses jadi informasinya bisa didapatkan dimanamana jadi dapat dilaporkan bahwa contraflow nya masih berlangsung, lalu ada Laporan Anda seperti saran dan keluhan ketika terjadi di ruas tol. Lalu juga ada derek online , selain menghubungi call center 14080 pengguna jalan juga bisa memesan derek online melalui aplikasi tersebut</p>
<p>Lalu bagaimana cara memastikan kalau fitur fitur tersebut memang dibutuhkan oleh masyarakat?</p>	<p>Dapat dilihat dari peningkatan jumlah unduhan aplikasi Travoy maupun dari komentar pada sosial media maupun tonalitas pemberitaan</p>
<p>Fitur apa saja yang dihadirkan pada aplikasi Travoy 3.0 ini ?</p>	<p>Jadi kalau untuk fitur utama yang ada di aplikasi travoy ada 7, yaitu CCTV Real time untuk mengetahui kondisi lalu lintas secara live dan realtime, Struk Digital untuk mengetahui riwayat transaksi tol</p>

dalam bentuk digital, Rest Area untuk memberikan informasi seputar rest area mulai dari lokasi, fasilitas, dll , Chat Us untuk memberikan layanan customer service yang mudah diakses melalui platform WhatsApp untuk membantu kebutuhan pengguna jalan dengan cepat dan tepat, Informasi Lalu lintas Terkini untuk memberikan informasi mengenai kondisi lalu lintas, termasuk pemberlakuan rekayasa lalu lintas seperti contraflow, ganjil-genap, dan one way, Cek saldo untuk mengetahui jumlah saldo bagi pengguna e-toll seperti Brizzi, e-money, dan Tap-Cash dalam “ sekali tap” , dan yang terakhir Tarif Tol untuk memberikan informasi seputar tarif tol berdasarkan golongan kendaraan. Tapi kalau di total dari keseluruhan fitur yang ada di aplikasi travoy terdapat 17 fitur di dalam aplikasi.



LAMPIRAN VII

TRANSKRIP WAWANCARA

Transkrip Wawancara dengan Informan 2


Narasumber : Bilal

Jabatan : Pengguna Aplikasi Travoy

PERTANYAAN	JAWABAN
Selamat Sore mas Bilal, terimakasih sudah meluangkan waktunya untuk bersedia saya wawancara sebagai pengguna aplikasi Travoy	Selamat sore mas Daffa, iya silahkan mas...
Darimana anda tahu mengenai aplikasi Travoy 3.0 ?	Saya mengetahui aplikasi travoy dari media sosial yaitu Instagram Jasamarga. Sehingga saya tahu mengenai aplikasi ini dan tertarik untuk mendownload.
Seberapa efektif kah aplikasi Travoy 3.0 ini dalam memudahkan mobilitas anda ?	Menurut saya aplikasi travoy sangat membantu karena pada aplikasi tersebut banyak fitur-fitur yang menarik, terdapat juga fitur yang memberikan informasi mengenai kondisi lalu lintas di jalan tol seperti CCTV, ada juga fitur tarif tol , dan struk digital
Menurut mas Bilal sebagai pengguna,	Menurut saya fitur yang sering saya

<p>fitur apa yang biasanya anda gunakan pada aplikasi Travoy 3.0 ?</p>	<p>gunakan pada aplikasi travoy yaitu fitur CCTV, karena saya bisa melihat lalu lintas atau keadaan di jalan tol seperti kemacetan atau peristiwa yang sedang terjadi.</p>
<p>Apakah fitur yang membuat anda mendownload aplikasi Travoy 3.0 ini ? Apakah fitur yang di sajikan selain yang anda sebutkan itu menarik ? Contoh seperti cctv , tarif tol , dll</p>	<p>Saya mendownload aplikasi travoy ini dikarenakan pada postingan yang ada di Instagram jasmarga itu menjelaskan kalau aplikasi travoy ada fitur yang menampilkan keadaan lalu lintas jalan tol secara real time menggunakan fitur CCTV yang ada di aplikasi tersebut. Menurut saya ada fitur lain juga yang menarik yaitu fitur struk digital, jadi kita tidak perlu tekan tombol resi di GTO (gerbang tol otomatis).</p>
<p>Informasi apa saja yang anda dapat dari aplikasi Travoy 3.0 ?</p>	<p>Saya bisa mendapatkan informasi mengenai keadaan lalu lintas, di aplikasi tersebut terdapat fitur CCTV. Selain itu juga saya bisa mengakses seputar informasi mengenai jalan tol yang dapat diakses bagi semua pengguna melalui fitur Trav-Post.</p>
<p>Apakah menurut anda informasi yang disajikan oleh aplikasi Travoy 3.0 mudah di terima oleh para penggunanya ?</p>	<p>Menurut saya informasi yang disajikan oleh aplikasi travoy mudah diterima oleh pengguna, karena sudah dijelaskan kita bisa memilih fitur apa saja yang</p>

	<p>ada di aplikasi tersebut sesuai dengan kebutuhan kita.</p>
<p>Apakah anda pernah mengalami kendala saat menggunakan aplikasi travoy ?</p>	<p>Saya pernah mengalami kendala saat menggunakan aplikasi travoy, contohnya ketika saya login lalu ingin melihat fitur CCTV, fitur yang saya unggulkan tadi namun terdapat notifikasi jaringan sedang offline dan pada saat itu jaringan saya sedang aman dan stabil, lalu saya menunggu dan kemudian fitur CCTV tampil kembali mungkin karena CCTV banyak dan agak berat proses loginnya dan bagi saya selebihnya masih aman.</p>
<p>Menurut anda, adakah masukan atau kritikan terhadap aplikasi Travoy 3.0 ini agar aplikasi ini bisa berkembang pesat?</p>	<p>Menurut saya untuk kritikan atau masukan bagi aplikasi travoy ini yang pertama , untuk CCTV harus dibenahi agar tidak error karena fitur tersebut merupakan fitur yang saya unggulkan dan lebih mudah diakses pengguna agar tidak terjadi error atau yang dapat menghambat kita sebagai pengguna ketika hendak berpergian. Lalu masukan untuk aplikasi Travoy 3.0, Menurut saya mungkin aplikasi travoy bisa dikembangkan dengan melakukan integrasi dengan aplikasi-aplikasi pendukung bisnis milik jasmarga</p>

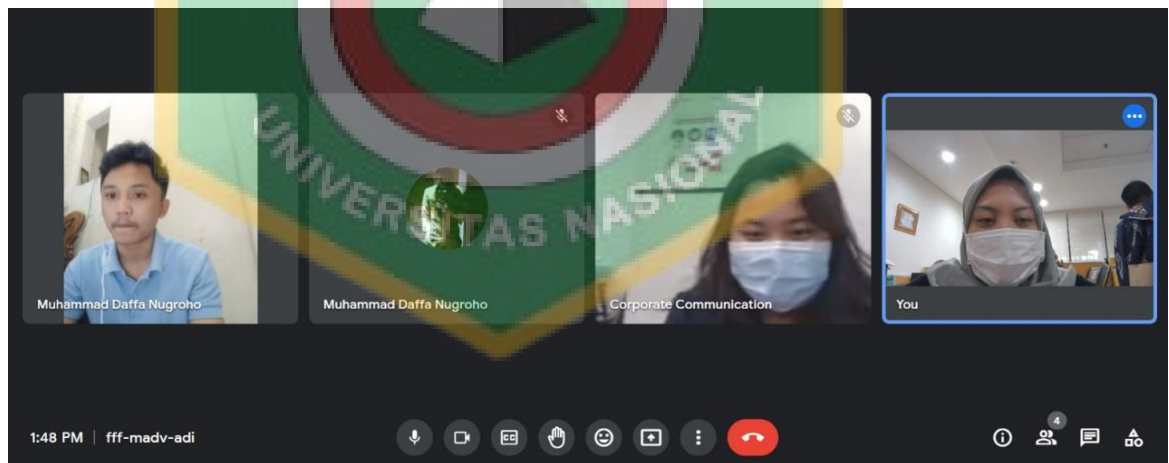


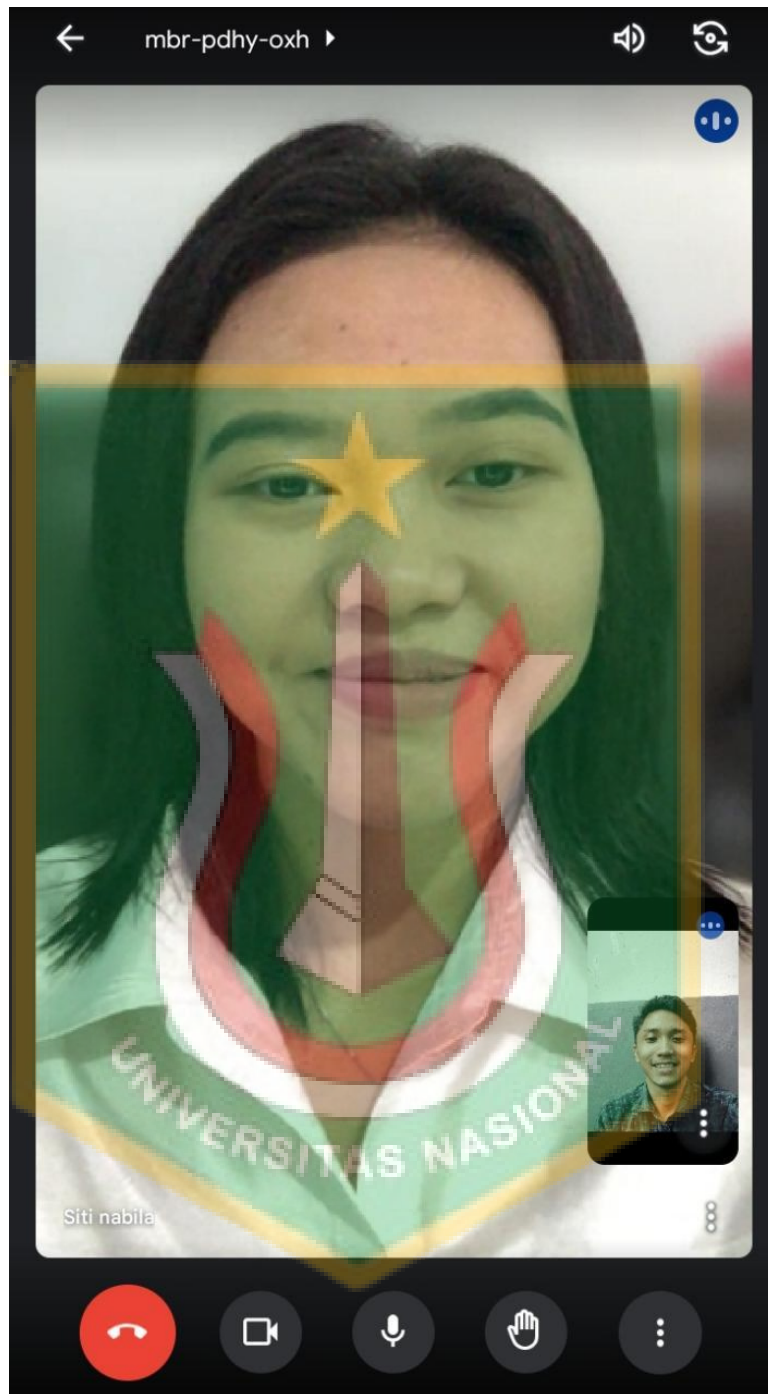
	<p>contohnya Jasa Marga memiliki banyak bisnis di rest area, mungkin travoy ini bisa dikembangkan lalu kita bisa mengetahui di rest area tersebut kita dapat melakukan pemesanan makanan. Selain itu juga, ada pengembangan bisnis milik Jasa Marga contohnya Let It Flo yang merupakan transaksi pembayaran sebagai inovasi terbaru GTO melalui RFID. Jadi menurut saya kita tidak perlu mendownload dua aplikasi tetapi cukup satu aplikasi saja sudah mencakup keseluruhan di aplikasi travoy.</p>
<p>Oke baik mas Bilal, terimakasih ya sudah meluangkan waktunya dan makasih udah bantuin aku wawancara untuk penelitian ini</p>	<p>Sama-sama mas, semoga jawaban saya bisa membantu yaa.</p>

LAMPIRAN VIII

DOKUMENTASI

Dokumentasi bersama Key Informan dan Informan dilakukan dalam waktu yang sama untuk menyesuaikan waktu jam kerja.





LAMPIRAN IX

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

MUHAMMAD DAFFA NUGROHO

31 Desember 2001
Jl. Kelapa Merah Gg. Swadaya I Matraman, Jakarta, 13120
mcdaffngrh@gmail.com
(WA: +62 81290536936)
(Phone: +62 85731457415)



PENGALAMAN

USAHA MINUMAN KOPI

Marketplace Instagram @Puda.id
(September 2020 - Awal tahun 2021)

- Meracik minuman-minuman berbasis kopi
- Berhasil membuat produk minuman baru bernama Protein Shake, untuk membantu program Bulking dan Cutting.
- Mengemas minuman-minuman atas pesanan customer
- Memanfaatkan platform media sosial Instagram untuk memasarkan produk.

ENDORSAJA.ID

Magang Marketing Communication Influencer dan UMKM Jasa (November 2021 - 31 Januari 2022)

- Mencari kandidat Influencer dengan konten menarik di tiktok.
- DM Tiktok atau email untuk mengajak influencer bergabung di channel telegram endoraja.id dan download apps
- Mencari client UMKM di bidang jasa.
- Menjelaskan jika ada kesulitan influencer dalam penggunaan aplikasi

GREENZY COFFEE AND TOAST

Barista
(SEPTEMBER 2021 - AWAL TAHUN 2022)

- Meracik minuman-minuman berbasis kopi
- Membuat makanan berbasis roti
- Edukasi kepada konsumen terhadap menu yang ada
- Manajemen uang (deposit - closing)

PEPUSTAKAAN NASIONAL RI

Magang Humas, Kerja sama dan Penerbitan
(April 2022 - Juni 2022)

- Membuat Pedoman Pengelolaan Media Sosial
- Menyerbitkan buku digital
- Membuat Berita berdasarkan hasil rapat

STICK EARN

Surveyor Intern (Agustus 2021 - Desember 2021)

- Melakukan survey sesuai area kecamatan yang di tugaskan
- Melakukan registrasi billboard baik Digital atau pun non-Digital di area kecamatan yang ditugaskan
- Laporan terhadap survey harian yang telah di selesaikan

PENDIDIKAN

UNIVERSITAS NASIONAL
(ILMU KOMUNIKASI)
2019 - SEKARANG.

SMAN 7 KOTA BEKASI
(SOSIAL)
2016-2019

Keterampilan & Keahlian

- Microsoft Office
- Mengoperasikan SPSS
- Canva
- Bahasa Indonesia (Aktif)
- Bahasa Inggris (Pasif)
- Komunikasi
- Teamwork
- Creative thinking

LAMPIRAN VIII
HASIL UJI TURNITIN

