



UNIVERSITAS NASIONAL

**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PT JASA MARGA
(PERSERO) TBK DALAM MENSOSIALISASIKAN APLIKASI
TRAVOY (TRAVEL WITH COMFORT AND JOY)**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi (S.I.Kom)**

Muhammad Daffa Nugroho

NPM.193516516274

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

2023



UNIVERSITAS NASIONAL

**PR COMMUNICATION STRATEGY OF PT JASA MARGA
(PERSERO) TBK IN SOCIALIZING THE TRAVOY
APPLICATION (TRAVEL WITH COMFORT AND JOY)**

THESIS

**Submitted as one of the requirements for obtaining a Bachelor of
Communication Science (S.I.Kom)**

Muhammad Daffa Nugroho

NPM.193516516274

**FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE
COMMUNICATIONS STUDY PROGRAM**

2023



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Daffa Nugroho
NPM : 193516516274
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Humas PT Jasa Marga (Persero) Tbk dalam Mensosialisasikan Aplikasi Travoy
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional

Disetujui untuk Diujikan
Jakarta, 13 Februari 2023

Dosen Pembimbing

Kaprodi Ilmu Komunikasi

Dra. Masnah, M.Si

Drs. Adi Prakosa, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

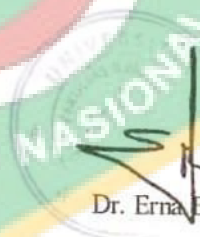
Nama : Muhammad Daffa Nugroho
Nomor Pokok Mahasiswa : 193516516274
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Program Kekhususan : Sarjana Strata Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Humas PT Jasa Marga (Persero) Tbk dalam Mensosialisasikan Aplikasi Travoy (Travel With Comfort and Joy)
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional

Jakarta, 07 Maret 2023

Dosen Pembimbing

Dra. Masnah, M.Si

Dekan



Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Muhammad Daffa Nugroho
Nomor Induk Mahasiswa : 193516516274
Jurusan : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Humas PT Jasa Marga
(Persero) Tbk dalam Mensosialisasikan Aplikasi
Travoy (Travel With Comfort and Joy)

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 23 Februari 2023, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 1 Maret 2023

Ketua Sidang : Dr. Aas Yuli Firdaus, S.P., M.Si

Penguji I : Dr. Drs. TB. M. Ali Asgar, SH.,MH.,M.Si.,M.M

Penguji II : Dra. Masnah, M.Si.

Keterangan:

**) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diujikan dan dinyatakan LULUS, halaman ini tidak dijilid.*

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Muhammad Daffa Nugroho
NPM : 193516516274
Fakultas/Akademik : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Tanggal Sidang : 23 Februari 2023





JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA

STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PT JASA MARGA DALAM
MENSOSIALISASIKAN APLIKASI TRAVOY

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS

PR COMMUNICATION STRATEGY OF PT JASA MARGA (PERSERO) TBK IN
SOCIALIZING THE TRAVOY APPLICATION (TRAVEL WITH COMFORT AND JOY)

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL : 7 Maret 2023	TGL : 7 Maret 2023	TGL : 7 Maret 2023
	 	

PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Daffa Nugroho

NPM : 193516516274

Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Humas PT Jasa Marga (Persero) Tbk dalam Mensosialisasikan Aplikasi Travoy (Travel With Comfort and Joy)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 06 Februari 2023

yang membuat pernyataan,



Muhammad Daffa Nugroho



BIODATA ALUMNI MAHASISWA
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2022/2023

Nama Mahasiswa : Muhammad Daffa Nugroho
No. Pokok : 193516516274
Program Studi/Jurusan : Ilmu Komunikasi/Public Relation
Tempat Tgl. Lahir : Jakarta, 31 Desember 2001
Alamat Rumah : Komp. Griya Asri Camar Blok. A/12A
RT.003 RW.07 Kel. Jatiraden Kec.
Jatisampurna
Telepon Rumah : -
Telepon Kantor : -
HP : 081290536936
085731457415
Alamat Kantor : -
E-mail : mcdaffnggh@gmail.com

Jakarta, 29 Februari 2023

Alumni

Muhammad Daffa Nugroho

ABSTRAK

Nama : Muhammad Daffa Nugroho
Nomor Pokok Mahasiswa : 193516516274
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Humas PT Jasa Marga (Persero) Tbk dalam Mensosialisasikan Aplikasi Travoy (Travel With Comfort and Joy)

<p>Kata Kunci: Strategi Komunikasi, PT Jasa Marga (Persero) Tbk, Sosialisasi, Aplikasi Travoy.</p>	<p>Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui strategi komunikasi humas PT Jasa Marga (Persero) Tbk dalam mensosialisasikan aplikasi Travoy berlandaskan pada pemahaman tahap penyusunan strategi komunikasi dari Anwar Arifin (mengenal khalayak, menyusun pesan, menetapkan metode, seleksi penggunaan media). Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode kualitatif. Narasumber dalam penelitian ini terdiri dari dua orang dari divisi Public Relations of Communication & Engagement Section Head dan Media Relation & Promotion Section Head. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam mengenal khalayak merujuk kepada khalayak umum yang disebabkan pengguna jalan sangat beragam dan karena lingkup market yang terdapat dari aplikasi Travoy ini cukup besar. Dalam menyusun pesannya humas menyampaikan kegunaan dari aplikasi Travoy serta keunggulan dari fitur-fitur yang terdapat didalam aplikasi tersebut. Humas dalam menetapkan metode ini merujuk kepada fungsi dari marketing & communication dan diturunkan menjadi agenda setting serta editorial plan. Lalu tahap terakhir yaitu humas dalam seleksi penggunaan media memanfaatkan media sosial, press release, campaign, dan juga event-event. Dapat disimpulkan bahwa humas PT Jasa Marga (Persero) Tbk dalam menjalankan tugasnya dinilai sudah berhasil menjalankan fungsi humas dengan baik. Hal tersebut terbuktikan dengan keberhasilan dalam mensosialisasikan aplikasi Travoy berdasarkan pendekatan aspek-aspek tahap menyusun strategi komunikasi dari pemahaman Anwar Arifin.</p>
<p>Pembimbing:</p>	<p>Dra. Masnah, M.Si</p>

ABSTRACT

Name : Muhammad Daffa Nugroho

ID 193516516274

Study Program : Communications Science

Title : Public Relations Communication Strategy of PT Jasa Marga (Persero) Tbk in Socializing the Travoy Application (Travel With Comfort and Joy)

<p>Key Words: Communication Strategy, PT Jasa Marga (Persero) Tbk, Outreach, Travoy Application.</p>	<p>This research was conducted to find out the public relations strategy of PT Jasa Marga (Persero) Tbk in disseminating the Travoy application based on Anwar Arifin's understanding of the stages of developing a communication strategy (knowing the audience, composing messages, setting methods, selecting media use). The research method used by researchers is a qualitative method. The informants in this study consisted of two people from the Public Relations of Communication & Engagement Section Head and Media Relations & Promotion Section Head divisions. The results of this study indicate that in knowing the audience it refers to the general audience because road users are very diverse and because the scope of the market contained in the Travoy application is quite large. In compiling the message, the public relations convey the usefulness of the Travoy application and the advantages of the features contained in the application. Public Relations in establishing this method refers to the function of marketing & communication and is reduced to agenda setting and editorial plan. Then the last stage, namely public relations in the selection of media use utilizing social media, press releases, campaigns, and also events. It can be concluded that the public relations of PT Jasa Marga (Persero) Tbk in carrying out their duties is considered to have succeeded in carrying out the public relations function properly. This is proven by the success in socializing the Travoy application based on the approach to the stages of developing a communication strategy from Anwar Arifin's understanding.</p>
<p>Supervisor</p>	<p>Dra. Masnah, M.Si</p>

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini yang berjudul Strategi Komunikasi Humas PT Jasa Marga dalam Mensosialisasikan Aplikasi Travoy. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) di Universitas Nasional.

Saya mempersembahkan skripsi ini untuk kedua orang tua saya yang telah sabar dalam mendidik saya, memberikan kasih sayang, dukungan, serta doa selama saya berkuliah serta dalam proses menyelesaikan skripsi ini. Saya juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. El Army Bermawi Putera, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional
2. Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
3. Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si., selaku Wakil Dekan I Universitas Nasional.
4. Dr. Aos Yuli Firdaus, M.Si., selaku Wakil Dekan II Universitas Nasional.
5. Drs. Adi Prakosa, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
6. Nursatyo, S.Sos., M.Si., selaku Sekretaris Prodi Ilmu Komunikasi.
7. Romika Junaidi, S.Ikom., M.A., selaku Dosen Pembimbing Akademik Universitas Nasional.
8. Dr. Aos Yuli Firdaus. M.Si., selaku Ketua Sidang yang telah memberikan arahan untuk saya, Dr. Drs. Tubagus Mochamad Ali Asghar, M.Si., selaku Dosen Penguji I yang telah memberi kritikan & saran dari skripsi saya dan Dra. Masnah, M.Si., selaku Dosen Pembimbing dan Penguji II yang telah membimbing, meluangkan banyak waktunya dan selalu sabar dalam memberikan arahan serta masukan kepada saya, tanpa dukungan dan bantuan beliau, saya tidak dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Segenap jajaran Dosen terutama kepada Zuhdi Saragih, SH., M.I.Kom., Dela Anjelawati,

S.I.Kom., M.A., serta Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan arahan, bantuan, dukungan, serta semangat selama saya kuliah.

10. Kepada keluarga besar, sahabat-sahabat saya, serta teman-teman saya baik di kampus maupun diluar dari itu yang telah memberikan semangat, bantuan, dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Saya menyadari skripsi ini jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran akan saya terima. Demikian yang dapat saya sampaikan, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi saya dan pembaca.



DAFTAR ISI

FORMULIR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
ABSTRAK.....	vi
ABSCTACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Batasan Masalah.....	8
1.3 Rumusan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.6 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Landasan Konseptual.....	15
2.2.1 Komunikasi.....	15
2.2.2 Strategi Komunikasi.....	24
2.2.3 Hubungan Masyarakat (Humas)	30
2.3 Sosialisasi.....	37
2.4 Kerangka Berfikir.....	41
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	43
3.1 Paradigma Penelitian.....	43
3.2 Pendekatan Penelitian.....	44
3.3 Teknik Penarikan Informan.....	46
3.4 Subjek dan Objek Penelitian.....	46
3.4.1 Subjek Penelitian.....	46

3.4.2	Objek penelitian.....	47
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.5.2	Wawancara.....	49
3.5.3	Dokumentasi.....	51
3.6	Teknik Keabsahan Data.....	51
3.7	Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	52
3.8	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		57
4.1	Hasil Penelitian.....	57
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	57
4.1.2	Logo Perusahaan.....	58
4.1.3	Visi dan Misi.....	59
4.1.4	Struktur Organisasi.....	60
4.1.5	Aplikasi Travoy.....	60
4.2	Penyajian Data Hasil Penelitian.....	63
4.2.1	Profile Aplikasi Travoy.....	65
4.2.2	Fitur Fitur Aplikasi Travoy.....	66
4.2.3	Sosialisasi Aplikasi Travoy.....	68
4.2.4	Aplikasi Travoy Sebagai Media Informasi di Mata Publik.....	71
4.3	Pembahasan.....	72
4.3.1	Komunikasi.....	73
4.3.2	Strategi Komunikasi.....	75
4.3.3	Strategi Hubungan Masyarakat.....	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		82
5.1	Kesimpulan.....	82
5.2	Saran.....	83
5.2.1	Saran Praktis.....	83
5.2.2	Saran Akademis.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....		84

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I: SURAT KETERSEDIAAN PEMBIMBING

LAMPIRAN II: SURAT TUGAS PEMBIMBING

LAMPIRAN III: SURAT PERMOHONAN PENELITIAN

LAMPIRAN IV: FORMULIR KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

LAMPIRAN V: TRANSKRIP WAWANCARA KEY INFORMAN

LAMPIRAN VI: TRANSKRIP WAWANCARA INFORMAN

LAMPIRAN VII: DOKUMENTASI

LAMPIRAN VII: DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN VIII: HASIL UJI TURNITIN



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Volume pengguna jalan tol berdasarkan gerbang transaksi dan golongan tarif kendaraan 2019-2020	2
Gambar 1.2 Aplikasi Travoy... ..	4
Gambar 4.1 Logo PT Jasa Marga (Persero) Tbk	58
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT Jasa Marga (Persero) Tbk	60
Gambar 4.3 Fitur Fitur Aplikasi Travoy	61



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 2.2 Kerangka Berfikir	41
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	54



