



UNIVERSITAS NASIONAL

**KOMPETENSI KOMUNIKASI HUMAS DALAM
MENSOSIALISASIKAN PROGRAM TARIF INTEGRASI
TRANSPORTASI UMUM JAKARTA MELALUI INSTAGRAM
(Studi pada Dewan Transportasi Kota Jakarta tahun 2022)**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Nasional Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

**Hanna Balqis
NPM : 193516516180**

**PROGRAM ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA**



NATIONAL UNIVERSITY

**COMMUNICATION COMPETENCE IN SOCIALIZING THE
PUBLIC TRANSPORTATION INTEGRATION TARIFF
PROGRAM THROUGH INSTAGRAM
(Study on The Jakarta City Transportation Council 2022)**

THESIS

Submitted as one of the conditions for obtaining Bachelor Degree in
Communications Science (S.Ikom)

**Hanna Balqis
NPM : 193516516180**

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

2023



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR
PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Hanna Balqis
NPM : 193516516180
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Kompetensi Komunikasi Humas dalam mensosialisasikan Program Tarif Integrasi Transportasi Umum Jakarta melalui Instagram (Studi pada Dewan Transportasi Kota Jakarta)
Diajukan untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Jakarta,

2023

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 21 Februari 2023

Dosen Pembimbing

Dr. Dra. Lely Arrianie, M.Si.

Dekan,



Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Hanna Balqis
NPM : 193516516180
Program Studi : Ilmu Komunikasi, Public Relation
Judul Skripsi : KOMPOTENSI KOMUNIKASI HUMAS DALAM
MENSOSIALISASIKAN PROGRAM TARIF
INTEGRASI TRANSPORTASI UMUM JAKARTA
MELALUI INSTAGRAM
(Studi pada Dewan Transportasi Kota Jakarta)
Diajukan untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh Gelar
sarjana Strata Satu (1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik, Universitas Nasional.

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 1 Februari 2023

Dosen Pembimbing

Dr. Lely Arrianie Napitulu, M.Si.

Ketua Prodi ilmu Komunikasi

Drs. Adi Prakosa, M.Si

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda-tangan dibawah ini :

Nama : HANNA BALQIS

Nomor Induk Mahasiswa : 193516516180

Judul Skripsi : KOMPETENSI KOMUNIKASI HUMAS DALAM MENSOSIALISASIKAN PROGRAM TARIF INTEGRASI TRANSPORTASI UMUM DI JAKARTA MELALUI INSTAGRAM (STUDI PADA DEWAN TRANSPORTASI KOTA JAKARTA)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari 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 ijasah 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, 09 / Maret / 2023

Yang membuat Pernyataan


METERA
TEMPEL
E:BEFAKX355933144
Hanna Balqis
Nama lengkap

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Abstrak.....	x
Tabel 2 <i>Abstract</i>	xi
Tabel 3 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 4 Model Kerangka Pemikiran Penelitian	29
Tabel 5 Skema Model Analisis Data Interaktif.....	40
Tabel 6 Struktur Dewan Transportasi Kota Jakarta	48
Tabel 7 Struktur Humas Dewan Transportasi Kota Jakarta.....	48
Tabel 8 Konfigurasi Model Hasil Penelitian.....	96
Tabel 9 <i>Field Note</i>	102
Tabel 10 Pedoman Wawancara Informan Pokok.....	103
Tabel 11 Pedoman Wawancara Informan Kunci	104
Tabel 11 Transkrip Hasil Wawancara Informan Pokok Satu.....	105
Tabel 12 Transkrip Hasil Wawancara Informan Pokok Dua	108
Tabel 13 Transkrip Hasil Wawancara Informan Pokok Tiga.....	110
Tabel 14 Transkrip Hasil Wawancara Informan Kunci Satu	112
Tabel 15 Transkrip Hasil Wawancara Informan Kunci Dua.....	114

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1.1 Logo Dewan Transportasi Kota Jakarta.....	41
Gambae 4.1.2 Aktivitas Kehumasan DTKJ.....	45
Gambar 4.1.3 Akun Instagram @dewantransportasi.....	46
Gambar 4.1.4 Sosialisasi Penerapan Tarif Integrasi Transportasi Umum.....	47
Gambar 4.4.1 Manfaat Tarif Integrasi Transportasi Umum.....	75
Gambar 4.4.2 Interaksi Divisi Humas saat memberikan saran dan pendapat dalam meninjau isu maupun program.....	77
Gambar 4.4.3 Dukungan Tim Humas kepada anggota Humas yang berhasil mencapai jabatan baru.....	78
Gambar 4.4.4 Pemberian Hadiah kepada Tim Humas setelah menyelenggarakan FGD : Perencanaan Penataan Operational Stasiun Manggarai.....	79
Gambar 4.4.5 Informasi Forum Grup Discussion terkait pengenalan Tarif Integrasi melalui media sosial Instagram.....	82
Gambar 4.4.6 Diskusi FGD Tarif Integrasi bersama Ibu Polana B. Pramesti sebaagai Kepala Bidang Pengelolaan Transportasi Jabodetabek.....	83
Gambar 4.4.7 Kunjungan DTKJ ke LRT Velldrome Ramamangun dalam rangka Meninjau Penerapan Tarif Integrasi.....	84
Gambar 4.4.8 Proses pembuatan Konten Tarif Integrasi Tim Humas DTKJ ..	89
Gambar 4.4.9 Tahap pemetaan Pesain, Desain, dan CopyWriting mengenai Program Tarif Integrasi Transportasi Umum.....	89
Gambar 4.4.10 Sosialisasi Tarif Integrasi melalui Media sosial Instagram Dewan Transportasi Kota Jakarta.....	91
Gambar 4.4.11 Pemanfaatan Fitur-fitur di Instagram DTKJ pada Sosialisasi Tarif Integrasi Melalui Feed Story dan Hashtag.....	93
Gambar 4.4.12 Pemanfaatan Fitur Hashtag dan Komentar Instagram DTKJ pada Sosialisasi Program Tarif IntegrasiSosialisasi Tarif Integrasi Melalui Feed Story dan Hashtag.....	93

DAFTAR SINGKATAN

PR	: <i>Public Relations</i>
DTKJ	: Dewan Transportasi Kota Jakarta
Hal	: Halaman
Vol	: Volume
No	: Nomor
IG	: Instagram
DM	: Direct Message
FGD	: Forum Grup Discussion
MC	: Master Of Ceremony
VO	: Voice Over
WA	: Whatsapp



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 <i>Field Note</i>	102
Lampiran 2 Transkrip Pedoman Wawancara informan pokok	103
Lampiran 3 Transkrip Pedoman Wawancara Informan Kunci	104
Lampiran 4 Transkrip Hasil Wawancara Informan Pokok	105
Lampiran 5 Transkrip Hasil Wawancara Informan Kunci	112
Lampiran 6 Dokumentasi bersama Informan Pokok	116
Lampiran 7 Dokumentasi Bersama Informan Kunci	117



KATA PENGANTAR

Segala puji dan Syukur ditunjukkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi penulis yang berjudul “Kompetensi Komunikasi Humas dalam mensosialisasikan Program Tarif Integrasi Transportasi Umum Jakarta melalui Instagram (Studi Dewan Transportasi Kota Jakarta)”. Dibuatnya skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat akademik untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom) pada jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Proses penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan lancar dan sesuai rencana, tanpa bantuan serta dukungan dari pada semua pihak yang telah membantu selama penulis melakukan proses penulisan skripsi ini. Sebelumnya penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT yang telah memberikan kelancaran bagi penulis melalui proses penulisan skripsi. Selanjutnya ucapan terimakasih juga penulis sampaikan kepada pihak-pihak dibawah ini :

1. Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A., Selaku Rektor Universitas Nasional
2. Dr.Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si., Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional
3. Drs. Adi Prakosa, M.Si dan Nursatyo S.Sos. M.Si. Selaku ketua Program Studi Ilmu Komunikasi dan Sekretasi Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional

4. Dr.Lely Arianie, M.Si, Selaku Dosen Pembimbing skripsi saya, yang telah banyak membantu dan memberikan masukan berupa ilmu, motivasi, dan semangat selama proses bimbingan di tengah kesibukan beliau yang menyempatkan untuk meluangkan waktu, tenaga, dan kesabaran beliau selama melakukan proses bimbingan yang dilakukan baik di area kampus ataupun area luar kampus. Semoga beliau senantiasa diberikan limpahan keberkahan atas jasa yang sangat berharga bagi saya untuk melangkah ke masa depan yang cemerlang dengan curahan kasih sayang dan kesabaran dari beliau.
5. Drs. Adi Prakosa, M.Si, Selaku Ketua Sidang dan Penguji Penelitian saya yang telah menyempatkan waktu senggang beliau untuk menghadiri sidang penelitian dari penulis dibantu oleh beliau dalam menguji penelitian dari penulis, serta memberikan masukan yang berharga bagi penelitian saya menjadi lebih baik. Semoga beliau diberikan keberkahan selalu atas saran positif yang tercurah bagi saya sebagai batu loncatan untuk lebih baik dimasa depan.
6. Dr. Nurhasanah Haspiaini M.Si, Selaku Penguji Penelitian saya yang telah menyempatkan waktu senggang beliau untuk menghadiri sidang penelitian dari penulis yang telah dibantu beliau dalam menguji penelitian dari penulis, serta membantu saya dalam menemukan kesalahan didalam penelitian saya untuk dibenahi menjadi hasil yang lebih baik. Semoga beliau selalu dalam limpahan keberkahan dan kesehatan untuk terus memberikan pengetahuan yang terarah dan positif bagi saya dan

mahasiswanya.

7. Seluruh jajaran *Staff* dan dosen Universitas Nasional, yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama Penulis berkuliah di Universitas Nasional. Penulis sangat berterima kasih atas tahun-tahun penuh ilmu dan edukasi yang sangat bermanfaat bagi penulis terutama dalam menyelesaikan penelitian ini
8. Orang tua peneliti, Ibu Embay Ambariyah yang telah menyemangati dan membantu banyak untuk kelancaran bagi penulis sehingga proses penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar dan dapat tepat waktu.
9. Seluruh teman-teman saya di Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional serta teman-teman dekat saya yang ikut serta memberikan semangat dan bantuan kepada peneliti dalam mengerjakan Skripsi peneliti hingga tuntas
10. Seluruh informan yang terlibat dalam penelitian ini, saya mengucapkan terimakasih atas waktu kalian dapat menyempatkan waktu untuk penulis ganggu di waktu mereka yang cukup padat.

Semoga skripsi yang telah penulis tulis ini senantiasa dapat memberikan manfaat pengetahuan dari ilmu-ilmu mengenai topik yang telah peneliti bahas bagi para pembaca dan juga dapat menjadi referensi untuk penelitian yang akan datang.

ABSTRAK

Nama : Hanna balqis

NPM : 193516516180

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul : Kompetensi Komunikasi Humas dalam mensosialisasikan Program Tarif Integrasi Transportasi Umum Jakarta melalui Instagram (Studi Pada Dewan Transportasi kota Jakarta)

Kata Kunci : Kompetensi Komunikasi, Humas, Sosialisasi, Media sosial.	Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana Kompetensi Komunikasi Humas Dewan Transportasi Kota Jakarta dalam mensosialisasikan Program Tarif Integrasi transportasi umum melalui Instagram. Teori yang digunakan adalah Teori Kompetensi Komunikasi William Cupach. Kompetensi komunikasi yang terdiri dari (1) Motivasi (Motivation) , (2) Pengetahuan (Knowledge) , (3) Kemampuan (Skill) Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan Interpretatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi komunikasi humas dilihat dari unsur motivasi (Motivations) , yaitu dengan mengikuti pendidikan dan pelatihan serta penghargaan yang diterima oleh tim Humas karena dianggap berprestasi oleh instansinya. Dilihatd ari unsur pengetahuan (Knowledge) , yaitu adanya kemampuan tim humas dalam memahami program tariff integrasi transportasi umum untuk disosialisasikan dan dikomunikasikan melalui feed dan Caption di Instagram. Sedangkan dilihat dari unsur Kemampuan (Skill) , ditunjukkan dengan adanya kemampuan untuk mengolah informasi melalui kecanggihan teknologi serta desain visual yang mudah dipahami pengikut instagram DTKJ. Kesimpulan dalam penelitian ini bahwa Humas Dewan Transportasi Kota Jakarta telah melakukan sosialisasi Program Tarif Integrasi Transportasi umum Jakarta melalui Instagram sudah memenuhi unsur sesuai dengan Teori Kompentensi Komunikasi William Cupach, disarankan pihak Humas DTKJ tidak hanya menggunakan satu media dalam mensosialisasikan Program Tarif Integrasi, tapi juga dapat menggunakan media lain, baik secara langsung maupun tidak langsung.
Pembimbing	Dr. Lely Arianie M.Si.

ABSTRACT

Nama : Hanna Balqis

NPM : 193516516180

Study Program : Communication

Title : **Communication Competence in Socializing The Public Transportation integration tariff Program Through Instagram (Study on The Jakarta City Transportation Council)**

<p>Keywords :</p> <p>Communication Competence, Public Relations, Socialization, Social Media,</p>	<p>The purpose of this study is to find out and analyze how the Public Relations Communication Competence of the Jakarta City Transportation Council in socializing the Public Transportation Integration Tariff Program via Instagram. The theory used is William Cupach's Communication Competence Theory. Communication competence consisting of (1) Motivation (2) Knowledge, (3) Skill This research method uses a qualitative method with an interpretive approach. The results of the study show that the competence of public relations communication is seen from the elements of motivation, namely by participating in education and training as well as awards received by the Public Relations team because they are considered achievements by their agencies. Judging from the element of knowledge, namely the ability of the public relations team to understand the public transportation integration tariff program to be socialized and communicated through feeds and captions on Instagram. Meanwhile, seen from the element of ability (skill), it is shown by the ability to process information through technological sophistication and visual design that is easily understood by DTKJ Instagram followers. The conclusion in this study is that the Public Relations of the Jakarta City Transportation Council has socialized the Jakarta Public Transportation Integration Tariff Program via Instagram and has fulfilled the elements in accordance with William Cupach's Communication Competency Theory using other media, either directly or indirectly.</p>
<p>Mentor</p>	<p>Dr. Lely Arianie M.Si.</p>

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PENYATAAN ORISINALITAS	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR SINGKATAN	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
KATA PENGANTAR	x
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
DAFTAR ISI	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan masalah.....	5
1.4 Kegunaan Masalah	5
1.4.1 Masalah Penelitian Teoritis	5
1.4.2 Masalah Penelitian Praktis	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian terdahulu	8
2.2 Teori yang Digunakan	20
2.2.1 Teori Kompetensi Komunikasi William Cupach	20
2.2.2 Konsep Komunikasi	23
2.2.3 Konsep Humas	23
2.3 Teori New media Pierre Levy	25
2.3.1 Konsep Media sosial	26
2.4 Kerangka Pemikiran	27
2.5 Model Kerangka Pemikiran Penelitian.....	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30

3.1 Paradigma Penelitian	30
3.2 Metode Penelitian Kualitatif	31
3.3 Pendekatan Penelitian Interpretatif	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data	33
3.5 Informan Penelitian	35
3.6 Teknik Pemeriksaan dan keabsahan data	37
3.7 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Deskripsi Wilayah Penelitian	41
4.2 Profil Informan Penelitian	49
4.3 Penyajian Data hasil Penelitian	50
4.4 Pembahasan	73
4.5 Konfigurasi Model Hasil Penelitian	96
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	97
4.1 Kesimpulan.....	97
4.2 Saran	98
DAFTAR PUSTAKA.....	99
LAMPIRAN.....	103

