



UNIVERSITAS NASIONAL

**STRATEGI HUMAS PT JASAMARGA TRANSJAWA TOL
DALAM MELAKUKAN KOMUNIKASI PELAYANAN
PUBLIK ARUS MUDIK LEBARAN TAHUN 2022**

SKRIPSI

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

Winna Wandayani

NPM.193516516403

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ILMU KOMUNIKASI

2023



NATIONAL UNIVERSITY

**PUBLIC RELATIONS STRATEGY OF PT JASAMARGA
TRANSJAWA TOL IN COMMUNICATING PUBLIC
SERVICES FOR EID MUDIK FLOWS IN 2022**

THESIS

Submitted as one of the requirements for obtaining a bachelor's degree in
communication science (S.I.Kom.)

Winna Wandayani

NPM.193516516403

**FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE
COMMUNICATION SCIENCE**

2023



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Winna Wandayani
NPM : 193516516403
Program Studi : Ilmu Komunikasi / Public Relations
Judul Skripsi : Strategi Humas PT Jasamarga Transjawa Tol Dalam
Melakukan Komunikasi Pelayanan Publik Arus Mudik
Lebaran Tahun 2022
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 diajukan
Jakarta, 01 Maret 2023

Dosen Pembimbing

Dr. Dwi Kartikawati, 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 : Winna Wandayani
Nomor Induk Mahasiswa : 193516516403
Jurusan : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi / Public Relations
Judul Skripsi : Strategi Humas PT Jasamarga Transjawa Tol Dalam Melakukan Komunikasi Pelayanan Publik Arus Mudik Lebaran Tahun 2022

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 21 Februari 2023, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 1 Maret 2023

Ketua Sidang : Drs. Adi Prakosa, M.Si. _____

Penguji I : Dr. Nurhasanah Haspiaini, M.Si. _____

Penguji II : Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., 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 : Winna Wandayani
NPM : 193516516403
Fakultas/Akademik : FISIP
Program Studi : Ilmu Komunikasi / Public Relations
Tanggal Sidang : 21 Februari 2023

JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA

Strategi Humas PT Jasamarga Transjawa Tol Dalam Melakukan Komunikasi Pelayanan Publik Arus Mudik Lebaran Tahun 2022

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS

Public Relations Strategy Of PT Jasamarga Transjawa Tol In Communicating Public Services For Eid Mudik Flows In 2022

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL : 1 Maret 2023	TGL : 1 Maret 2023	TGL : 1 Maret 2023
		

HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini:

Nama : Winna Wandayani

NPM : 193516516403

Judul Skripsi : Strategi Humas PT Jasamarga Transjawa Tol Dalam Melakukan Komunikasi Pelayanan Publik Arus Mudik Lebaran tahun 2022

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, 1 Maret 2023

Yang Membuat Pernyataan,



(Winna Wandayani)



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

**BIODATA ALUMNI MAHASISWA
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2022/2023**

Nama Mahasiswa : Winna Wandayani
No. Pokok : 193516516403
Program Studi/Jurusan : Ilmu Komunikasi / Public Relations
Tempat Tgl. Lahir : Jakarta, 21 Maret 2002
Alamat Rumah : Jalan Bukit Duri Tanjakan IX No. 22 RT.015/RW.
012, Bukit Duri, Tebet, Jakarta Selatan
Telepon Rumah : -
Telepon Kantor : -
HP : 089502318612
Alamat Kantor : -
E-mail : wandayaniw@gmail.com

Jakarta, 1 Maret 2023

Alumni,

Winna Wandayani



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

ABSTRAK

Nama : Winna Wandayani
Program Studi : Ilmu Komunikasi / Public Relations
Judul : Strategi Humas PT Jasamarga Transjawa Tol Dalam
Melakukan Komunikasi Pelayanan Publik Arus Mudik
Lebaran Tahun 2022

Kata Kunci: <i>Strategi Humas, PT Jasamarga Transjawa Tol, Komunikasi Pelayanan Publik.</i>	<p>Skripsi ini membahas mengenai bagaimana Strategi humas PT Jasamarga Transjawa Tol Dalam Melakukan Komunikasi Pelayanan Publik Arus Mudik Lebaran Tahun 2022. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Dengan memilih PT Jasamarga Transjawa Tol, sumber data yang diperoleh dari data primer dan data sekunder yang relevan dengan masalah yang diteliti, teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan.</p> <p>Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa humas PT Jasamarga Transjawa Tol memiliki fungsi yang di mana salah satunya adalah untuk menjembatani hubungan antara perusahaan dengan pengguna jalan tol atau publiknya dan cara itu dapat dilakukan melalui pengelolaan media sosial, media online, dan aplikasi travoy. konsep strategi humas PT Jasamarga Transjawa Tol yang menaungi jalan tol Jakarta-Cikampek melakukan strategi humas dalam penerapan komunikasi pelayanan publiknya dengan cara memanfaatkan media sosial, media online, baliho, dan aplikasi travoy milik PT Jasa Marga untuk memberikan informasi kepada masyarakat. Strategi humas PT Jasamarga Transjawa Tol yang diterapkan saat ini cukup berkembang pesat dan banyak masyarakat yang menyukai informasi yang diberikan oleh PT Jasamarga Transjawa Tol. Strategi humas dalam melakukan komunikasi pelayanan publiknya melalui media sosial karena memanfaatkan perkembangan teknologi saat ini, serta memudahkan akses masyarakat untuk mengetahui informasi yang terjadi ketika arus mudik lebaran pada jalan tol Jakarta-Cikampek, serta perkembangan-perkembangan arus mudik lebaran di jalan tol Jakarta-Cikampek. Bukan hanya media sosial saja, humas PT Jasamarga Transjawa Tol ini juga memanfaatkan media online, baliho, dan aplikasi travoy untuk penyebaran informasinya. Strategi yang dilakukan humas PT Jasamarga Transjawa Tol berhasil dalam melakukan komunikasi pelayanan publiknya, dikarenakan bermanfaat untuk masyarakat dan memudahkan masyarakat dalam menggali informasi jalan tol pada saat arus mudik lebaran di Jakarta-Cikampek, yang di mana jalur tersebut telah diakui masyarakat sebagai tulang punggung jalan tol.</p>
Pembimbing	Dr. Dwi Kartikawati, M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

ABSTRACT

Name : Winna Wandayani
Study Program : Communication Studies / Public Relations
Title : Public Relations Strategy Of PT Jasamarga Transjawa
Tol In Communicating Public Service For Eid Mudik
Flows In 2022

<p>Kata Kunci:</p> <p><i>Public Relations Strategy, PT Jasamarga Transjawa Tol, Public Service Communication</i></p>	<p>This thesis discusses the public relations strategy of PT Jasamarga Transjawa Tol in Communicating Public Services for the Eid Mudik Flow in 2022. The type of research used is descriptive qualitative research. By choosing PT Jasamarga Transjawa Tol, the data sources obtained from primary data and secondary data that are relevant to the problem under study, data collection techniques include observation, interviews, and documentation. While the data analysis technique used is data reduction, data presentation, and conclusions.</p> <p>The results of this study indicate that the public relations of PT Jasamarga Transjawa Tol has a function where one of them is to bridge the relationship between the company and toll road users or the public and this way can be done through the management of social media, online media and travoy applications. public relations strategy concept PT Jasamarga Transjawa Tol which oversees the Jakarta-Cikampek toll road implements a public relations strategy in implementing its public service communications by utilizing social media, online media, billboards and PT Jasa Marga's travoy application to provide information to the public. PT Jasamarga Transjawa Tol's public relations strategy currently being implemented is developing rapidly and many people like the information provided by PT Jasamarga Transjawa Tol. Public relations strategy in communicating public services through social media because it takes advantage of current technological developments, as well as facilitates public access to information that occurs when the Eid homecoming flows on the Jakarta-Cikampek toll road, as well as developments on the Jakarta-Cikampek toll road . Not only social media, PT Jasamarga Transjawa Tol Public Relations also utilizes online media, billboards and travoy applications to disseminate information. The strategy implemented by PT Jasamarga Transjawa Tol's public relations team was successful in communicating its public services, because it is useful for the community and makes it easier for the community to find toll road information during the Eid Mubarak flow in Jakarta-Cikampek, where this route has been recognized by the community as the backbone of the toll road.</p>
Advisor	Dr. Dwi Kartikawati, M.Si.

KATA PENGANTAR

Penulis tiada henti-hentinya mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT atas kehadirannya dengan segala nikmat, rahmat, dan kelancaran dalam penyusunan skripsi ini yang berjudul “Strategi Humas PT Jasamarga Transjawa Tol Dalam Melakukan Komunikasi Pelayanan Publik Arus Mudik Lebaran Tahun 2022” yang diberikan amanah oleh Ibu Dr. Dwi Kartikawati, M.Si. tepat pada waktunya. Shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan pengikutnya tidak pernah padam.

Manusia paling agung dengan Akhlakul Karimahya telah memberinya gelar yang sangat tinggi di bumi dan langit. Habiballah adalah kekasih Allah SWT, melalui gambarnya manusia dapat memperoleh ilmu yang sangat penting, belajar dari zaman kegelapan seperti saat ini.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari do'a dan dukungan semua pihak. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

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

5. Dr. Dwi Kartikawati, M.Si. selaku Dosen Pembimbing skripsi yang sudah membimbing penulis, memberikan arahan, menuangkan tenaga dan pikirannya, serta meluangkan waktu selama berlangsungnya penyusunan skripsi penulis.
6. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi yang sudah memberikan banyak ilmu pengetahuan mengenai Ilmu Komunikasi, memberikan materi, serta memberikan pengalaman untuk penulis saat menjalani perkuliahan di Universitas Nasional.
7. Seluruh Sekretariat FISIP yang sudah membantu penulis dalam memenuhi kebutuhan surat-menyurat untuk kegiatan perkuliahan dan penelitian di Universitas Nasional.
8. Orang tua penulis, Wawan Effendi (Ayah) dan Achyani (Ibu) yang tidak mengenal lelah untuk memberikan semangat dan do'a selama penulis menjalani skripsi.
9. Syufi Irwani, Akhwan Rifqi, Arief Sukmawan selaku saudara perempuan dan laki-laki penulis yang sudah memberikan dukungan kepada penulis.
10. M Sonny Saputra selaku *VP Corporate Secretary and Legal* PT Jasamarga Transjawa Tol, Totong Herdi Cahyadi selaku *Assistant Manager Traffic Management* PT Jasamarga Transjawa Tol, serta masyarakat yang melintasi jalan tol Jakarta-Cikampek pada saat arus mudik lebaran tahun 2022 yaitu Slamet Abdullah dan Eko Nurcholis yang telah membantu penulis dalam memperoleh data dari penelitian yang dilakukan penulis serta izin akses

penulis dalam meneliti strategi humas PT Jasamarga Transjawa Tol dalam melakukan komunikasi pelayanan publik arus mudik lebaran tahun 2022.

11. Kepada Mochamad Faisal Zidane terima kasih telah menjadi sosok rumah yang selama ini penulis cari-cari. Telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, meluangkan waktu, tenaga, pikiran, materi maupun moril kepada penulis dan senantiasa sabar menghadapi penulis. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan penulis hingga sekarang ini. Semoga kedepannya dapat memperbaiki apa yang dirasa diperlukan. Tetaplah tidak tunduk kepada apa-apa dan memiliki jalan pemikiran yang jarang dimiliki manusia lain.
12. Sahabat-sahabat penulis di Universitas Nasional yang bernama Tarik Urat sudah menemani penulis sejak awal masuk kuliah hingga saat ini, serta selalu memberikan dukungan kepada penulis.
13. Dede Nuraini, Raden Rina Juliana, Ajeng Tantri, Elvina, Riski Ammalia, Sara, dan teman-teman di BRI Research Institute. Terima kasih telah memberikan semangat selama penulis menyusun penelitian ini.

Terima kasih kepada seluruh pihak, akhir kata, penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua yang membacanya dan bisa dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian berikutnya.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Postingan Akun Instagram @official.jmtransjawa	6
Gambar 1.2 Postingan Akun Instagram @tempodotco.....	10
Gambar 1.3 Postingan Akun Instagram @kumparancom.....	11
Gambar 2.1 Empat Langkah Strategi Humas.....	28
Gambar 4.1 Logo PT Jasamarga Transjawa Tol.....	51
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT Jasamarga Transjawa Tol	52
Gambar 4.3 Postingan Akun Instagram @official.jmtransjawa	58
Gambar 4.4 <i>Banner</i> Informasi PT Jasamarga Transjawa Tol.....	59
Gambar 4.5 Aplikasi Travoy Jasa Marga.....	60
Gambar 4.6 Postingan Instagram @officialjmtransjawa	62
Gambar 4.7 Bukti Pelayanan PT Jasamarga Transjawa Tol	66
Gambar 4.8 Kemacetan Tahun 2018.....	71
Gambar 4.9 Apresiasi Pemerintah Untuk PT Jasa Marga.....	72



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kenaikan Jumlah Kendaraan Tahun 2020-2021	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 2.2 Kerangka Berpikir.....	37
Tabel 3.1 Teknik Keabsahan Data	43
Tabel 3.2 Perencanaan Jadwal Penelitian	47



DAFTAR ISI

ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR ISI	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.4.1 Manfaat Teoritis	13
1.4.2 Manfaat Praktis	13
1.5 Sistematis Penulisan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Penelitian Terdahulu	16
2.2 Teori Sistem dan Fungsi <i>Boundary Spanning</i>	23
2.3 Kerangka Konsep	24
2.3.1 Strategi Humas	24
2.3.2 PT Jasamarga Transjawa Tol	31
2.3.3 Komunikasi Pelayanan Publik	33
2.4 Kerangka Berpikir	37

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	39
3.1 Paradigma Penelitian.....	39
3.2 Pendekatan Penelitian	39
3.3 Subyek dan Obyek Penelitian	41
3.3.1 Subyek Penelitian.....	41
3.3.2 Obyek Penelitian	41
3.4 Data dan Teknik Pengambilan Data.....	41
3.4.1 Data Primer	42
3.4.2 Data Sekunder	42
3.5 Narasumber	42
3.6 Teknik Keabsahan Data	43
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.8 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	45
3.9 Perencanaan Jadwal Penelitian	47
BAB IV PEMBAHASAN.....	48
4.1 Gambaran Umum PT Jasamarga Transjawa Tol	48
4.1.1 Sejarah PT Jasamarga Transjawa Tol	48
4.1.2 Visi dan Misi	51
4.1.3 Struktur Organisasi	51
4.2 Profil Informan.....	52
4.3 Hasil Penelitian	54
4.3.1 Strategi Humas PT Jasamarga Transjawa Tol	57
4.3.1.1 Gambaran Humas PT Jasamarga Transjawa Tol	63

4.3.1.2 Teori Sistem dan Fungsi <i>Boundary Spanning</i>	64
4.3.1.3 Tahapan Strategi Humas	68
4.3.1.4 Pandangan Masyarakat.....	89
4.3.1.5 Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat	101
4.4 Pembahasan.....	103
BAB V PENUTUP	112
5.1 Kesimpulan	112
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN	117

