

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era sekarang ini, beragam fasilitas tampak pada perusahaan untuk melayani masyarakat. Perusahaan berupaya untuk mengadakan berbagai fasilitas atau pelayanan serta membuat terobosan baru yang dirancang sedemikian rupa agar perusahaan memiliki banyak peminatan dari masyarakat dan dikenal secara luas oleh masyarakat.

Untuk dikenal khayalak luas, perusahaan tentu membutuhkan fungsi humas. Kehadiran unit bisnis atau divisi humas memegang peranan penting dikarenakan berperan sebagai pihak yang menjembatani perusahaan dengan publik. Divisi humas memiliki peran pada manajemen krisis, mewujudkan kepercayaan publik kepada perusahaan, dan membentengi reputasi atau citra pada perusahaan. Melainkan hal tersebut, divisi humas juga akan menjadi sebuah tolak ukur kemajuan suatu perusahaan.

Pada prinsipnya, humas menjadi sebuah peran manajemen yang mampu menjalin, membentengi serta menjaga hubungan baik yang memiliki manfaat pada sebuah perusahaan tersebut.<sup>1</sup> Supaya fungsi humas dapat berjalan secara efektif, humas diwajibkan untuk mempunyai kemampuan pandai berkomunikasi serta dapat menjaga hubungan baik dengan publiknya. Humas juga wajib bisa

---

<sup>1</sup> Scott M. Cutlip, et al., *Effective Public Relations*, Terj Tri Wibowo (Jakarta: Kencana, 2006), Hal. 6

memberikan kesan yang positif kepada pihak yang diminta untuk berkomunikasi untuk perusahaannya.<sup>2</sup>

Sedangkan, dalam rangka membangun serta menyebarkan sebuah citra positif, humas diwajibkan untuk bisa menjadi informan yang baik terhadap perusahaan. Dalam hal itu, dapat terjadi karena publik menjadi lebih selektif ketika menentukan perusahaan, perusahaan yang khusus terlibat dalam pengusahaan jalan tol. Salah satunya adalah PT Jasa Marga (Persero) Tbk.

PT Jasa Marga (Persero) Tbk adalah sebuah perusahaan atau institusi yang khusus terlibat pada pengusahaan jalan tol, menyelenggarakan serta menyediakan mewujudkan jasa pelayanan pada jalan tol. PT Jasa Marga (Persero) Tbk mempunyai 13 anak perusahaan, salah satunya yaitu bernama PT Jasamarga Transjawa Tol yang menjadi pengelola lalu lintas jalan tol Jakarta-Cikampek. PT Jasamarga Transjawa Tol selalu menjalankan visi yang terus menjadi pedoman untuk mengembangkan perusahaannya.

PT Jasamarga Transjawa Tol merupakan salah satu ruas jalan tol yang paling banyak dilalui dan memiliki *rest area* yang paling banyak, serta modern diantara ruas tol lainnya.<sup>3</sup> Ruas jalan yang menghubungkan Jakarta dan Bekasi dengan kota-kota lain di Pantai Utara Jawa (Pantura) sehingga menjadi jalur tersibuk dengan banyaknya kendaraan, terutama pada masa mudik lebaran Idul Fitri 1443 H.

---

<sup>2</sup> Rachmat Kriyantono, *Teori Public Relations Perspektif Barat dan Lokal: Aplikasi Penelitian dan Praktik* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014) Hal. 217

<sup>3</sup> <https://www.jasamarga.com/public/id/aktivitas/detail.aspx?title=Jelang%20Arus%20Mudik%20Hari%20Raya%20Idul%20Fitri%201443%20H,%20Jasa%20Marga%20Pastikan%20Kesiapan%20Jalan%20Tol%20Jakarta-Cikampek> Diakses pada 26 September 2022

Humas di PT Jasamarga Transjawa Tol terus berkoordinasi pada pihak yang terkait agar kegiatan arus mudik lebaran pada tahun 2022 dapat berjalan dengan semestinya sesuai dengan arahan-arahan dari pemerintah agar terwujudnya kegiatan arus mudik yang aman sentosa. Jalan tol Jakarta-Cikampek telah mempersiapkan dengan matang. Jalan tol Jakarta-Cikampek merupakan jalan tol utama yang sering disebut sebagai tulang punggung jalan tol.

Selain untuk merencanakan, membangun, mengoperasikan, dan memelihara jalan tol Jakarta-Cikampek, PT Jasamarga Transjawa Tol juga bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan jasa terhadap pengguna jalan tol termasuk didalamnya untuk menyebarkan informasi terkait jalan tol. Informasi yang akurat dan terbaik untuk dua arah atau timbal balik, di mana program Humas dapat menjadi alat untuk memberikan informasi kepada publik eksternalnya, khususnya pengguna jalan tol.

Dalam hal ini, peran humas internal penting dalam menjembatani hubungan karyawan serta menjadi mediator handal bagi perusahaan itu sendiri dengan berbagai publik internal lainnya. Sedangkan, bagian humas eksternal memiliki peran yang orientasi sasaran kegiataannya berada pada publik eksternal yang diantaranya *customer*, pemerintah, dan media/pers. Sama dengan humas internal, kepuasan publik eksternal terhadap perusahaan merupakan tolak ukur yang dapat digunakan untuk mengukur keberhasilan kegiatan humas eksternal.

Fenomena yang terjadi pada saat arus mudik lebaran tahun 2022 yakni adanya kemacetan. Sumber data yang di ambil dari data mudik tahun 2020 dan 2021. Maka dari itu, strategi humas ini dibuat untuk mengatur bagaimana

komunikasi pelayanan publik yang disampaikan ini dapat tersebar luas ke masyarakat. PT Jasamarga Transjawa Tol memanfaatkan media sosial, media online, aplikasi travoy, dan juga baliho untuk menyampaikan informasi mudik kepada masyarakat selaku pengguna jalan tol Jakarta-Cikampek.

Permasalahan yang banyak terjadi yakni beberapa problematika teknis di jalanan tol Jakarta-Cikampek, maka PT Jasamarga Transjawa Tol mencoba untuk mewujudkan misi untuk meningkatkan komunikasi pelayanan terhadap publiknya. Hal ini bertujuan untuk membantu pengguna jalan tol untuk memantau keadaan di lapangan. Di mana dengan bantuan tersebut, pihak PT Jasamarga Transjawa Tol ingin menciptakan kenyamanan pada pengguna jalan tol selama di perjalanan. Misi tersebut dilakukan dalam bentuk penyebaran informasi terkait jalan tol melalui media sosial yang sekaligus dapat membantu mempererat hubungan antar perusahaan dengan publik eksternalnya.

Komunikasi pelayanan publik adalah komunikator yang berperan menjadi pengirim pesan selama proses komunikasi berlangsung. Komunikator adalah individu maupun kelompok orang yang membentuk sebuah informasi, sumber berita, sumber pengertian komunikasi, atau kita ketahui itu sebagai individu ataupun sekelompok orang yang mengirimkan atau menyebarkan berita.

Komunikasi pelayanan publik merupakan individu atau sekelompok orang dari suatu birokrasi publik sebagai warga Negara yang berkepentingan dengan organisasi, mengirimkan berita serta memberikan pelayanan sesuai apa yang menjadi kebutuhan individu masyarakat. Peraturan perundang-undangan yang mendasar dengan cara yang ditentukan sesuai dengan prinsip persamaan.

Sebuah instansi pemerintah pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN) melakukan komunikasi pelayanan publik yang menjadi sebuah pertanggungjawaban pemerintah. Dalam hal ini (Harbani Pasolong, 2013: 128) menyatakan bahwa komunikasi pelayanan publik ialah penyediaan layanan yang memenuhi kebutuhan seseorang atau masyarakat yang berkepentingan pada sebuah organisasi menurut aturan dasar yang ditetapkan.<sup>4</sup>

Dalam hal ini (Mufawik, 2009) mengatakan bahwa pada saat yang sama, komunikasi pelayanan publik merupakan kebutuhan zaman dan manusia perlu mendapatkan kepuasan terbaik dalam hidup.<sup>5</sup> Untuk itu, setiap orang yang berinteraksi dengan manusia lainnya, khususnya organisasi yang bergerak di bidang pelayanan, harus dapat memberikan pelayanan terbaiknya dalam setiap interaksinya dengan masyarakat.

Dalam praktiknya, masih banyak ditemukan persoalan terkait aturan dan prosedur dasar dalam penyelenggara komunikasi pelayanan publik di Indonesia. Hal ini mengutarakan bahwa Negara Indonesia banyak memiliki permasalahan komunikasi pelayanan publik, antara lainnya adalah rendahnya kualitas layanan dan penyedia layanan, kurangnya kelompok rentan penyandang disabilitas dan masyarakat adat terkecil, kurangnya mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa dan partisipasi ruang publik.

Komunikasi pelayanan publik yang dilakukan oleh PT Jasamarga Transjawa Tol pada arus mudik tahun 2022, supaya tiada meningkatnya sesuatu yang tidak diinginkan. Ketika mempersiapkan arus mudik, pihak PT Jasamarga

---

<sup>4</sup> Harbani Pasolong, *Kepemimpinan Birokrasi* (Bandung: CV Alfabeta, 2013) Hal. 128

<sup>5</sup> Mufawik Shaleh, *Komunikasi Pelayanan Publik* (Malang: Intrans Publishing, 2009) Hal. 107

Transjawa Tol mulai menghentikan sejenak semua pengelolaan konstruksi dari H-10 lebaran untuk meyakinkan jalan tol rapih serta tiadanya jalan berlubang, dan meyakinkan sarana perambuan di jalan tol utama dan juga jalur fungsionalnya.



Gambar 1.1 Postingan Akun Instagram @official.jmtransjawa

Sumber : Akun Instagram @official.jmtransjawa<sup>6</sup>

Berdasarkan postingan akun Instagram @official.jmtransjawa di atas adalah PT Jasamarga Transjawa Tol memberikan informasi bahwa tanggal 25 April 2022 akan dilakukannya uji coba penerapan rekayasa lalu lintas ganjil genap di ruas jalan tol Jakarta-Cikampek. Dilakukannya rekayasa ini untuk dapat mewujudkan mudik yang aman sentosa dan memiliki respon positif dari pengguna akun Instagram lainnya sebanyak 154 likes, sehingga informasi tersebut mampu

<sup>6</sup> <https://www.instagram.com/p/CcxZPVdLmUf/?igshid=NWQ4MGE5ZTk%3D> Diakses pada 19 November 2022

tersampaikan dengan baik kepada masyarakat yang ingin melakukan mudik lebaran pada tahun 2022.

Dalam melakukan komunikasi pelayanan publiknya, PT Jasa Marga (Persero) Tbk memiliki aplikasi yang bernama “Travoy”. Travoy atau *Travel Comfort and Joy* adalah aplikasi struk tol Jasa Marga untuk memberi informasi dan berbagai kemudahan pengendara seperti pengecekan tarif tol dan sebagainya. Aplikasi ini dikembangkan secara resmi oleh PT Jasa Marga. Peluncuran Travoy dilakukan pada 1 Maret 2021.

Selain memiliki *user interface* yang segar, informasi yang tersedia pada Travoy selalu diperbaharui selama 24 jam sehingga pengguna bisa mendapatkan update informasi terbaru. Selain itu, aplikasi ini memiliki layanan navigasi yang akurat seperti Google Maps atau Waze.

Dengan pembaruan aplikasi ini, PT Jasa Marga berharap para pengguna jalan tol bisa mempersiapkan perjalanan mudik Hari Raya Idul Fitri 1443 H dengan lebih baik sehingga tidak terjadi hambatan, seperti terjebak kepadatan yang bisa diantisipasi sebelumnya, kekurangan saldo e-Toll atau kesulitan menemukan titik lokasi rest area.

Ketika arus mudik lebaran, jalan tol Jakarta-Cikampek setiap tahunnya selalu ramai di Indonesia. Lalu pada tahun 2020 timbulnya covid-19 di beberapa Negara, termasuk di Indonesia. Dampak dari covid-19 tersebut, masyarakat merasa tidak ada kebebasan dalam melakukan mudik lebaran, masyarakat

diwajibkan untuk tidak melakukan mudik dengan alasan tidak ingin adanya korban jiwa.

Hal tersebut membuat Pemerintah memberlakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) ketika masa pandemi Covid-19 yang diganti menjadi Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) membuat masyarakat menjadi terbatas untuk melakukan mudik lebaran. Namun, pada tahun 2022 pemerintah sudah memperbolehkan masyarakat melakukan mudik dengan syarat dan kebijakan tertentu.

Rekor lalu lintas mudik tertinggi dalam sejarah jalan tol di Indonesia. Jumlah kendaraan yang kembali ke Jabodetabek dari arah timur (Surabaya, Solo, Semarang, Cirebon, dan Bandung) mencapai 170.078.<sup>7</sup> Angka tersebut merupakan peningkatan 159% dari tingkat normal pada tahun 2021 dan mengalahkan rekor pra-pandemi sebanyak 166.444 kendaraan untuk Idul Fitri pada tahun 2019, yang merupakan peningkatan 2,2%.

Adapun arus mudik dari timur adalah arus balik kumulatif tol Jakarta-Cikampek melalui dua gardu tol, GT Cikampek Utama untuk penumpang dari tol Transjawa dan GT Kalihurip Utama untuk penumpang dari tol Cipularang, sebagaimana dirinci yang tertera di bawah:

---

7

<https://www.jasamarga.com/public/id/aktivitas/detail.aspx?title=Rekor%20Arus%20Balik%20Tertinggi%20di%20Jalan%20Tol%20Kembali%20Terjadi%20Pada%20H%2B4:%20Dengan%20Peningkatan%20Volume%20Naik%20159%,%20Kondisi%20Lalu%20Lintas%20Terkendali> Diakses pada 28 September 2022



Table 1.1 Data Kenaikan Jumlah Kendaraan Tahun 2020 - 2022

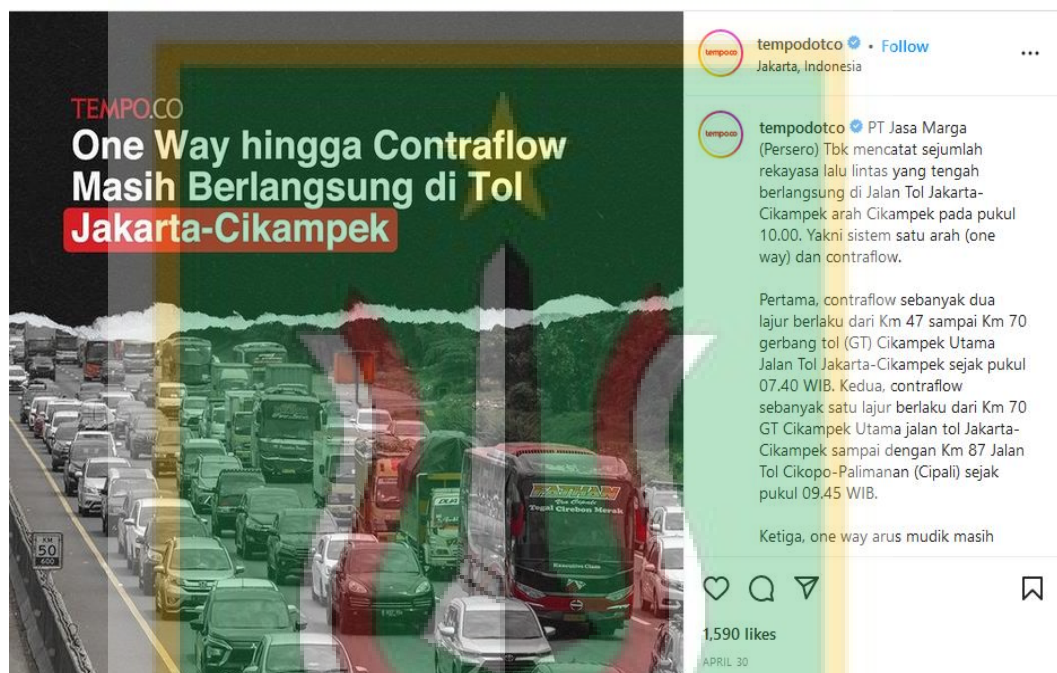
<b>Jumlah Kendaraan Arus Mudik Lebaran Tol</b>		
<b>Jakarta - Cikampek Tahun 2020 s/d 2022</b>		
<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
121.608	65.503	170.078

Meski volume lalu lintas di jalan tol Jakarta-Cikampek pada tahun 2020 sangat mencengangkan, namun situasi lalu lintas masih dapat dikendalikan, dibandingkan pada tahun 2019, dibutuhkan waktu hingga 24 jam untuk mengevakuasi lalu lintas sebesar itu untuk mengevakuasi kepadatan yang tidak biasa yang terlihat di berbagai ruas jalan tol tersebut.

Menurut data yang didapatkan selama arus mudik lebaran tol Jakarta-Cikampek tahun 2020 memiliki jumlah volume lebih banyak dibanding tahun 2021, namun volume kendaraan pada tahun 2021 terjadi penurunan karena melonjaknya angka Covid-19 sehingga pemerintah menghimbau untuk tidak diadakannya mudik lebaran. Sedangkan, pada tahun 2022 volume kendaraan arus mudik tol Jakarta-Cikampek mengalami kenaikan karena pemerintah sudah mengizinkan masyarakat untuk melakukan mudik dengan syarat tetap mematuhi protokol kesehatan.

Berdasarkan hasil survei PT Jasamarga Transjawa Tol adanya potensi pergerakan Nasional selama angkutan lebaran tahun 2022 sebanyak 85,5 juta orang dan 14,3 juta orang diantaranya merupakan pemudik asal wilayah

Jabodetabek.<sup>8</sup> Lalu adanya potensi peningkatan volume lalu lintas di jalan tol selama periode lebaran, dengan prediksi: Keluar Jakarta meningkat 11,8%, masuk Jakarta meningkat 4,7%. Dan adanya prediksi peningkatan sekitar 60% dibandingkan dengan tahun 2019.



Gambar 1.2 Postingan Akun Instagram @tempodotco

Sumber : Akun Instagram @tempodotco<sup>9</sup>

Berdasarkan postingan akun Instagram @tempodotco di atas, kemacetan arus mudik tol Jakarta-Cikampek pada tahun 2022 terjadi kemacetan yang cukup panjang, sehingga PT Jasamarga Transjawa Tol harus melakukan *oneway* hingga *contraflow* untuk menunjang kemacetan yang terjadi di arus mudik jalan tol tersebut. Postingan tersebut memiliki respon dari pengguna akun Instagram

<sup>8</sup> <https://rm.id/baca-berita/nasional/121932/kelancaran-mudik-di-jalan-tol> Diakses pada 28 September 2022

<sup>9</sup> <https://www.instagram.com/p/Cc9o74XJQRD/?igshid=YmMyMTA2M2Y%3D> Diakses pada 19 November 2022

lainnya sebanyak 1.590 *likes*, sehingga informasi tersebut mampu tersampaikan kepada masyarakat yang ingin melakukan mudik lebaran pada tahun 2022.



Gambar 1.3 Postingan Akun Instagram @kumparancom

Sumber : Akun Instagram @kumparancom<sup>10</sup>

Menurut postingan akun Instagram @kumparancom, kemacetan di jalan tol Jakarta-Cikampek terjadi kemacetan total sepanjang 7 Km pada KM 50 sampai dengan KM 57. Kemacetan tersebut terjadi karena kendaraan pada arus mudik di jalan tol tersebut terus mengalami peningkatan sehingga diterapkannya *contraflow* atau *oneway*. Postingan tersebut memiliki respon 10.713 *likes* dari pengguna akun Instagram lainnya, sehingga informasi tersebut bisa tersampaikan dengan baik kepada masyarakat yang ingin melakukan mudik melalui jalan tol tersebut.

<sup>10</sup> <https://www.instagram.com/p/Cc1rfCuPXyg/?igshid=YmMyMTA2M2Y%3D> Diakses pada 19 November 2022

PT Jasamarga Transjawa Tol melakukan sistem *oneway* yang berjalan selama 24 Jam di setiap harinya untuk meminimalisir tingkat kemacetan pada saat arus mudik lebaran tahun 2022. Apabila lajur dan kapasitas gerbang sudah mencapai 60%, maka setelah itu Kepolisian akan mengambil keputusan dikarenakan sebagai pemegang direksi untuk melakukan rekayasa lalu lintas seperti *oneway* dan *contraflow*.

Berdasarkan latar belakang masalah yang tertera di atas, penulis tertarik untuk mengkaji lebih mendalam, dituangkan dalam bentuk penelitian yang berjudul **“Strategi Humas PT Jasamarga Transjawa Tol Dalam Melakukan Komunikasi Pelayanan Publik Arus Mudik Lebaran Tahun 2022”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penelitian ini dapat dirumuskan sebagai rumusan masalah **“Bagaimana strategi humas PT Jasamarga Transjawa Tol dalam melakukan komunikasi pelayanan publik arus mudik lebaran tahun 2022?”**

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah yang penulis rumuskan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi humas PT Jasamarga Transjawa Tol dalam melakukan komunikasi pelayanan publik arus mudik lebaran tahun 2022.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini berfungsi untuk menambah pengetahuan tentang metode strategi humas PT Jasamarga Transjawa Tol dalam melakukan komunikasi pelayanan publik arus mudik lebaran tahun 2022 dan menambah wawasan para pembaca.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Secara praktis penelitian ini berfungsi untuk :

1. Dapat meningkatkan pemahaman tentang strategi humas PT Jasamarga Transjawa Tol dalam melakukan komunikasi pelayanan publik arus mudik lebaran tahun 2022.
2. Dapat menjadi acuan untuk peneliti selanjutnya yang berhubungan dengan strategi humas PT Jasamarga Transjawa Tol dalam melakukan komunikasi pelayanan publik arus mudik lebaran tahun 2022.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Dalam sistematika penulisan pada penelitian ini penulis akan menggambarkan alur bahasan yang relevan, pada penelitian ini terdapat lima bab dalam proposal ini. Pada bagian awal sebelum bab terdapat cover, abstrak, kata pengantar, daftar gambar, daftar tabel, dan daftar isi.

## **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini penulis membahas penelitian pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini penulis membahas teori-teori yang berkaitan dengan pelaksanaan penelitian ini, yang terdiri dari penelitian terdahulu, kajian teori, kerangka konsep, dan kerangka berpikir.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini membahas tentang metode yang digunakan untuk melakukan penelitian ini. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, subyek dan obyek dalam penelitian ini. Kemudian ditemukan informan, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dalam analisis, serta lokasi dan rencana penelitian. Mengidentifikasi informan yang dipilih sesuai dengan kebutuhan penelitian ini, seperti *VP Corporate Secretary and Legal, Assistant Manager Traffic Management, Supir Travel*, dan salah satu masyarakat yang melintasi jalan tol Jakarta-Cikampek pada saat arus mudik lebaran tahun 2022.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini penulis membahas tentang gambaran umum PT Jasamarga Transjawa Tol, profil informan, hasil penelitian, strategi humas PT Jasamarga Transjawa Tol, gambaran humas PT Jasamarga Transjawa Tol, Teori Sistem dan Fungsi *Boundary Spanning*, tahapan menentukan masalah

(*defining the problem*), perencanaan dan penyusunan program (*planning and programming*), melakukan tindakan dan berkomunikasi (*taking action and communicating*), evaluasi program (*evaluating the program*), pandangan masyarakat mengenai jalan tol Jakarta-Cikampek, faktor pendorong dan faktor penghambat, dan pembahasan.

## **BAB V KESIMPULAN**

Pada bab ini peneliti membahas tentang kesimpulan pada penelitian yang sudah dilakukan.

