

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro. *Komunikasi Massa Suatu Pengantar*. Bandung: Simbosa Rekatama Media, 2007.
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Airlangga University Press, 2011.
- Eriyanto. *Analisis Isi Pengantar Metodologi Untuk Penelitian Ilmu Komunikasi Dan Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana, 2013.
- Fadjar, L. 2019. Penelitian Terdahulu. Kajian Karakteristik Arus Mudik Lebaran Menggunakan Survei Online, *Jurnal Penelitian Transportasi Darat* 21 (1): 31-36.
- Fatoni, Abdurrahman. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Fio, F. 2020. Penelitian Terdahulu. Strategi Humas Dalam Mensosialisasikan Program JTI (Jujur, Tulus, Ikhlas) Kepada Karyawan PTPN 5 Pekanbaru.
- Firsan Nova. *Crisis Public Relations: Bagaimana PR Menangani Krisis Perusahaan*. Grasindo, 2009.
- Hakim, A. 2018. Penelitian Terdahulu. Strategi Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif (Studi di PT. Chairul Umam Addauli Kota Jambi).
- Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media, 2011.
- John P. Simanjuntak, dkk. *Public Relations*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2003.
- Keith Butterick. *Pengantar Public Relations Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers, 2012.

- Kriyantono, Rachmat. Teori Public Relations Perspektif Barat dan Lokal: Aplikasi Penelitian dan Praktik. Jakarta: Prenadamedia Group, 2014.
- Moenir, A.S. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara, 2010.
- Morissan. Manajemen Public Relations. Jakarta: Kencana, 2014.
- Mustafa, L, R. 2017. Penelitian Terdahulu. Strategi Humas Dalam Meningkatkan Citra Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar.
- Oliver, Sandra. Strategi Public Relations. Intrans Publishing: Malang, 2007.
- Onong Uchjana Effendy. Komunikasi Teori dan Praktek. Bandung: Remaja Rodakarya, 2009.
- Pasolong, Harbani. Kepemimpinan Birokrasi. Bandung: CV Alfabeta, 2013.
- Prastowo, Andi. Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2016.
- Prayogi. 2017. Penelitian Terdahulu. Strategi Komunikasi Public Relations PT Nusa Alam Lestari Dalam Membangun Citra Positif Pada Masyarakat Asam Jujuhan Kabupaten Dharmasraya Provinsi Sumatera Barat.
- Richard West, Lynn H. Turner. Pengantar Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi. Jakarta: Salemba Humanika, 2013.
- Saeful, Asep Muhtadi. Metode Penelitian Komunikasi Penelitian Kualitatif: Teori dan Aplikasi. Bandung: Pustaka Setia, 2015.
- Salim dan Syahrudin, Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Citapustaka, 2016.
- Scott M. Cutlip, et al., Effective Public Relations, terj Tri Wibowo. Jakarta: Kencana, 2006.

Shaleh, Mufawik. Komunikasi Pelayanan Publik. Malang: Intrans Publishing, 2006.

Soemirat dan Elvinaro Ardianto. Dasar-Dasar Public Relation. Bandung: Penerbit PT Remaja Rosdakarya, 2017.

Stewart L. Tubbs, dkk. Human Communication: Konteks-Konteks Komunikasi. Bandung: Remaja Rosda Karya, 2010.

Subandi, Deskriptif Kualitatif Sebagai Satu Metode Dalam Pertunjukan. Jurnal "Harmonia" Vol 11 No.02 Th. 2011.

Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta, 2014.

<http://investor-id.jasamarga.com/ar.html> Diakses pada 05 Januari 2023

<http://text-id.123dok.com/document/8yd2g5oeq-reduksi-data-penyajian-data-penarikan-kesimpulan.html> Diakses pada 3 Oktober 2022

<https://images.app.goo.gl/ZGqDxCWCSJ2daZ2v5> Diakses pada 9 Oktober 2022

<https://images.app.goo.gl/zjvPWuLtb39WekEp8> Diakses pada 10 Januari 2023

<https://images.app.goo.gl/CryzNAw58WbPXuns8> Diakses pada 03 Januari 2023

<https://metro.tempo.co/read/1096797/tol-cikampek-dilempari-batu-polisi-24-jam-jaga-jembatan> Diakses pada 12 Januari 2023

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

<https://www.instagram.com/p/Cc1rfCuPXyg/?igshid=YmMyMTA2M2Y%3D>

Diakses pada 19 November 2022

<https://www.instagram.com/p/Cc9o74XJQRD/?igshid=YmMyMTA2M2Y%3D>

Diakses pada 19 November 2022

<https://www.instagram.com/p/Ccjh7h0PHBJ/?igshid=NWQ4MGE5ZTk%3D>

Diakses pada 10 Januari 2023

<https://www.instagram.com/p/CcxZPVdLmUf/?igshid=NWQ4MGE5ZTk%3D>

Diakses pada 19 November 2022

<https://www.jasamarga.com/public/id/aktivitas/detail.aspx?title=Jasa%20Marga%20Gelar%20Acara%20Puncak%20Road%20Safety%20Rangers%202022,%20Ajak%20Pengguna%20Jalan%20Untuk%20Tingkatkan%20Kesadaran%20Keselamatan%20Berkendara> Diakses pada 12 Januari 2023

<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

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

Desember 2022

<https://www.jasamarga.com/public/id/infoperusahaan/ProfilPerusahaan/Overview.aspx> Diakses pada 20 November 2022

<https://www.unika.ac.id/news/media-massa/cetak/kelancaran-mudik-di-jalan-tol/>

Diakses pada 27 Januari 2023



LAMPIRAN

Lampiran I : Surat Ketersediaan Pembimbing



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

Jl. Sawo Manila 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 Dr. Dwi Kartikawati, 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 : Winna Wandayani
NPM : 193516516403
Konsentrasi : Public Relations
Judul Proposal Skripsi : STRATEGI HUMAS PT JASAMARGA
TRANSJAWA TOL DALAM MELAKUKAN
KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK ARUS
MUDIK LEBARAN TAHUN 2022

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 diuji.

Demikian atas kesediaan dan dukungannya kami ucapkan terima kasih.

*Bersedia/ Tidak Bersedia**

Sebagai Pembimbing,

Dr. Dwi Kartikawati, M.Si

* coret yang tidak perlu

Program Studi Ilmu Komunikasi
Ketua,

Drs. Adi Prakosa, M.Si

Lampiran II : Surat Pengajuan Wawancara



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

Jl. Sawo Manila 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 : 051/WD/II/2023 Jakarta, 6 Januari 2023
Lamp : -
Perihal : Permohonan Penelitian dan Informasi Data

Kepada Yth.
Marketing Communication and Sustainability Management Assistant
Di tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa di bawah ini:

Nama : Winna Wandayani
Nomor Induk Mahasiswa : 193516516403
Prodi/Konsentrasi : Ilmu Komunikasi / Public Relations
Alamat Rumah : Jalan Bukit Duri Tanjakan IX No.22
HP : 081311273381

Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul: **Strategi Humas PT Jasamarga Transjawa Tol Dalam Melakukan Komunikasi Pelayanan Publik Arus Mudik Lebaran Tahun 2022**, dengan Dosen Pembimbing : Dr. Dwi Kartikawati, M.Si.

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

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



Wakil Dekan,

Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si

Lampiran III : Laporan Hasil Observasi

Observasi : 1

Tujuan : Untuk mengetahui gambaran umum PT Jasamarga Transjawa Tol

Tempat : Kantor PT Jasamarga Transjawa Tol

Catatan Observasi

Pada hari pertama, penulis mendatangi Kantor PT Jasamarga Transjawa Tol pada tanggal 22 Desember 2022 yang beralamat di Jl. Teuku Umar Sepanjang Jaya Rawalumbu Bekasi 17114 pukul 15.45 WIB dengan tujuan untuk mengetahui lebih dalam mengenai strategi humas PT Jasamarga Transjawa Tol dalam melakukan komunikasi pelayanan publik arus mudik lebaran tahun 2022.

Setelah itu, penulis memasuki ruang Divisi Corporate Secretary. Di dalamnya terdapat tiga bidang, yaitu 1) Corporate Secretary and Legal, 2) Marketing, Communication and Sustainability Management, 3) Business Development Assistant. Sesampainya penulis di ruangan tersebut, penulis mendatangi ruangan Kepala Divisi yakni disebut sebagai VP Corporate Secretary and Legal yang bernama M Sonny Saputra yang di mana beliau penulis jadikan sebagai informan kunci dalam penelitian ini. Penulis bertemu kepada informan dan berjabat tangan serta menyampaikan terima kasih karena sudah berkenan untuk penulis wawancara pada hari Kamis, 22 Desember 2022 pada pukul 15.45 WIB sampai 16.55 WIB. Beliau adalah seorang laki-laki yang memiliki tinggi badan 163cm, berkulit sawo matang dan berbadan proporsional.

Setelah penulis bertemu dengan VP Corporate Secretary and Legal, penulis langsung melakukan wawancara, bertanya mengenai tahapan strategi humas. Penulis memiliki tujuan untuk mewawancarai langsung informan kunci yakni VP Corporate Secretary and Legal. Sebelum penulis melakukan wawancara, penulis menunggu informan yang sedang mengerjakan pekerjaannya, penulis menunggu sekitar 7 menit. Informan Kunci yang penulis teliti adalah M Sonny Saputra.

Setelah penulis melakukan wawancara dengan VP Corporate Secretary and Legal, beberapa hari setelahnya pada hari Rabu, 28 Desember 2022 pukul 14.56 WIB, penulis melakukan wawancara dengan Assistant Manager Traffic Management. Informan yang penulis wawancara bernama Totong Herdi Cahyadi. Beliau adalah seorang laki-laki yang memiliki tinggi badan 171cm, berkulit sawo matang dan berbadan gemuk. Penulis melakukan proses wawancara dengan informan. Setelah selesai wawancara dengan Informan Totong Herdi Cahyadi, penulis berpamitan dengan informan Totong Herdi Cahyadi.

Observasi : 2

Tujuan : Untuk mengetahui pandangan masyarakat terhadap PT Jasamarga Transjawa Tol

Tempat : Terminal Bus Travel UKI-Karawang dan Jalan Slamet Riyadi

Catatan Observasi

Penulis juga melakukan penelitian terhadap masyarakat yang melintasi jalan tol Jakarta-Cikampek pada saat arus mudik lebaran tahun 2022 untuk mengetahui pandangan masyarakat pada jalan tol Jakarta-Cikampek yakni supir travel UKI-Karawang dan salah satu masyarakat yang melakukan mudik di setiap tahunnya ketika menjelang lebaran.

Penulis melakukan wawancara dengan Supir Travel UKI-Karawang, penulis mendatangi terminal Travel UKI-Karawang, supir yang penulis wawancarai bernama Slamet Abdullah yang di mana beliau dijadikan sebagai informan pendukung dalam penelitian ini. Penulis melakukan wawancara pada hari Senin, 23 Januari 2023 pada pukul 17.30 WIB. Beliau adalah seorang laki-laki yang memiliki tinggi badan 169cm, berkulit sawo matang dan berbadan kurus.

Setelah penulis melakukan wawancara dengan supir bus travel, beberapa hari setelahnya pada hari Selasa, 24 Januari 2023 pukul 21.45 WIB, penulis melakukan wawancara dengan salah satu masyarakat yang melintasi jalan tol Jakarta-Cikampek pada saat arus mudik lebaran tahun 2022 yang mudik disetiap tahunnya, informan yang penulis wawancara bernama Eko Nurcholis. Beliau

adalah seorang laki-laki yang memiliki tinggi badan 164cm, berkulit sawo matang dan berbadan kurus. Penulis melakukan wawancara dengan informan. Setelah selesai wawancara dengan informan Eko Nurcholis, penulis berpamitan dengan informan Eko Nurcholis.



Lampiran IV : Daftar Pertanyaan Wawancara

Pertanyaan kepada VP Corporate Secretary and Legal dan Assistant Manager
Trophic Management PT Jasamarga Transjawa Tol

No.	Item	Pertanyaan
1.	Menentukan Masalah (Defining the Problem)	<ol style="list-style-type: none">1. Apa yang terjadi selama arus mudik lebaran tahun 2022 di jalan tol Jakarta - Cikampek?2. Apa yang menjadi sumber masalah pada saat arus mudik lebaran tahun 2022 di jalan tol Jakarta - Cikampek?3. Selama arus mudik lebaran tahun 2022, siapa saja yang terlibat dalam pengawasan jalan tol Jakarta - Cikampek?4. Bagaimana publik menyampaikan komplain atau masalahnya, apakah dengan datang langsung atau melalui telepon?
2.	Perencanaan dan Penyusunan (Planning and Programming)	<ol style="list-style-type: none">5. Bagaimana strategi yang dilakukan humas dalam melakukan komunikasi pelayanan publik selama arus mudik tahun 2022?6. Dalam merealisasikan strategi humas selama arus mudik lebaran tahun 2022, bagaimana metode dalam mengimplementasikannya?7. Solusi apa yang dilakukan humas PT Jasamarga Transjawa Tol untuk mengatasi kendala tersebut?

3.	Melakukan Tindakan dan Berkomunikasi (Taking Action and Communicating)	8. Pada saat arus mudik lebaran tahun 2022, apa saja keluhan atau complain yang disampaikan oleh publik kepada pihak humas PT Jasamarga Transjawa Tol? 9. Media apa yang digunakan oleh humas PT Jasamarga Transjawa Tol dalam menyebarkan informasi? 10. Siapakah yang bertugas dalam menyampaikan informasi dari media tersebut? 11. Dalam informasi yang diberikan oleh pihak humas PT Jasamarga Transjawa Tol, bagaimana respon dari publik? 12. Bagaimana peran humas dalam menyelesaikan complain atau keluhan publik?
4.	Evaluasi Program (Evaluating the Program)	13. Apa saja kendala yang dihadapi oleh humas PT Jasamarga Transjawa Tol dalam menyelesaikan complain public? 14. Apakah dengan adanya sistem oneway dan contraflow sudah berhasil untuk mengatasi permasalahan jalan tol selama arus mudik? 15. Apakah sistem oneway dan contraflow akan selalu ada di setiap tahun menjelang lebaran?

Pertanyaan kepada Supir Travel UKI-Karawang dan Salah satu masyarakat yang melintasi jalan tol Jakarta-Cikampek pada saat arus mudik lebaran tahun 2022

No.	Item	Pertanyaan
1.	Pandangan Masyarakat	1. Bagaimana persiapan Bapak dalam safety berkendara sebelum melakukan mudik? 2. Ketika mudik, apakah Bapak mudik setiap tahun melintasi jalan tol Jakarta-Cikampek? 3. Apakah Bapak merasa aman dan nyaman ketika mudik melintasi jalan tol Jakarta-Cikampek? 4. Bagaimana perkembangan akses jalan

		<p>tol setiap tahunnya?</p> <ol style="list-style-type: none">5. Dalam tingkat kemacetan, apakah memiliki perbedaan dari tahun ini dengan tahun sebelumnya?6. Diadakannya oneway dan contraflow, apakah benar menjadi solusi untuk mengatasi kepadatan arus mudik di jalan tol Jakarta-Cikampek?7. Bagaimana pelayanan PT Jasamarga Transjawa Tol dalam menangani arus mudik tahun 2022?8. Apakah Bapak merasakan kegelisahan ketika melintasi jalan tol Jakarta-Cikampek?9. Apabila ada kegelisahan, apakah pihak humas di PT Jasamarga Transjawa Tol menanganinya dengan baik?10. Di media manakah Bapak mengetahui informasi mengenai arus mudik jalan tol Jakarta-Cikampek?
--	--	--



Lampiran V : Transkrip Wawancara

Panduan Wawancara

Informan : M. Sonny Saputra (Key Informan)

Umur : 40 Tahun

Jabatan : VP Corporate Secretary and Legal

Alamat : Pondok Jati Utara, Jurangmangu

Hari/Tanggal : Kamis, 22 Desember 2022

1. Apa yang terjadi selama arus mudik lebaran tahun 2022 di jalan tol Jakarta - Cikampek?

Jawab :

Ada arus mudik dan arus balik, ketika arus mudik kami siaga H-10 dan puncaknya di H-7. Pemerintah sudah memperbolehkan masyarakat mudik, tidak ada perbatasan, maka dari itu diadakannya kebijakan oneway dan contraflow. Adanya oneway dan contraflow bisa memperlancar arus mudik, namun masih ada pertimbangan, ketika dari sisi luar tolnya terkendali maka diberlakukan, tapi jika tidak terkendali maka tidak diberlakukan. Sementara itu, sistem oneway dan contraflow dipertanggungjawabkan oleh pihak kepolisian, PT Jasamarga Transjawa Tol tidak memiliki kewenangan untuk membuka atau menutup lajur.

2. Apa yang menjadi sumber masalah pada saat arus mudik lebaran tahun 2022 di jalan tol Jakarta - Cikampek?

Jawab :

Begini, kembali lagi ke peraturan dan kedisiplinan, apabila sudah dibuat peraturan namun tidak disiplin akan tidak berjalan dengan baik, dan harus memanfaatkan teknologi. Untuk di jalan tol, itu yang paling besar kemacetan. Apabila adanya kemacetan, isunya adalah penyelenggara jalan tol tidak berhasil. Contohnya seperti kemacetan di tahun 2018, yang mengakibatkan pengguna jalan tol terjebak dalam kemacetan hingga berjam-jam di jalan tol, karena kurangnya koordinasi. Di tahun 2022 ini, PT Jasamarga Transjawa Tol mendapatkan apresiasi dari kementerian, karena jalan tol yang berjalan dengan baik dan terkendali. Jadi, sumber utamanya adalah kemacetan, apabila tidak adanya kemacetan maka PT Jasamarga Transjawa Tol dianggap berhasil. Adanya kemacetan bukan hanya dikaitkan adanya transaksi tol saja, melainkan dari kurang disiplinnya pengguna jalan tol, dan jumlah mobil dan kapasitas jalan tolnya tidak sebanding.

3. Selama arus mudik lebaran tahun 2022, siapa saja yang terlibat dalam pengawasan jalan tol Jakarta - Cikampek?

Jawab :

Selain PT Jasa Marga ada BPJT selaku pelayakan jalan tol, yang mempunyai peraturan lalu lintas pihak kepolisian, yang punya peraturan dimensi kendaraan kementerian perhubungan, yang memberitakan berita-

berita positif media, Pertamina, Damkar, Derek, Tenant Rest Area, dan perbankan.

4. Bagaimana publik menyampaikan komplain atau masalahnya, apakah dengan datang langsung atau melalui telepon?

Jawab :

Biasanya melalui call center PT Jasa Marga 14080, kemudian bisa melalui sarana media sosial, media online, melalui surat pembaca, bisa juga ke lapor.co yang merupakan aplikasi kementerian, dan datang langsung ke kantor PT Jasa Marga terdekat.

5. Bagaimana strategi yang dilakukan humas dalam melakukan komunikasi pelayanan publik selama arus mudik lebaran tahun 2022?

Jawab :

Strateginya yang jelas memiliki kekuatan dulu, kita menunggu informasi dari pemerintah puncak arus mudiknya kapan, dan PT Jasamarga Transjawa Tol menargetkan puncak arus mudik H-1 atau H-2. Setelah itu, kita harus tahu apa yang harus kita lakukan. Misalnya, pengguna jalan tol memerlukan informasi dari pihak PT Jasamarga Transjawa Tol. Dari H-7 PT Jasamarga Transjawa Tol sudah aktif memberikan informasi, baik dari media sosial, media online, aplikasi travoy, dan banner informasi di jalan tol. Untuk melakukan komunikasi pelayanan publiknya, kita memanfaatkan media sosial, kita ada call center Jasa Marga 14080, dan juga kita memiliki aplikasi travoy.

Travoy merupakan salah satu aplikasi yang memudahkan Jasa Marga dan juga memudahkan pengguna jalan tol.

6. Pada saat arus mudik lebaran tahun 2022, apa saja keluhan atau komplain yang disampaikan oleh publik kepada pihak humas PT Jasamarga Transjawa Tol?

Jawab :

Dalam hal oneway dan contraflow, apabila oneway dari Jakarta full itu biasanya ada publik yang dari arah Jawa menuju Bandung komplain, mereka merasa jauh karena harus melakukan putar balik. Sementara hal itu, kondisi jalan tol mulai adanya kepadatan, banyak kendaraan besar dialihkan ke jalur pantura, mereka protes. Lalu juga banyak pengguna jalan tol yang kurang memperhatikan rambu-rambu lalu lintas di jalan tol yang mengakibatkan terlewatnya jalur tujuan.

7. Media apa yang digunakan oleh humas PT Jasamarga Transjawa Tol dalam menyebarkan informasi?

Jawab :

Biasanya kami ada yang namanya twitter, instagram dan facebook. Ada juga media cetak elektronik seperti Annual Report PT Jasa Marga, dan berbagai media lainnya. Apabila ada masyarakat yang belum paham media sosial dan media cetak elektronik, masyarakat bisa mendengarkan informasinya di televisi dan radio. Tetap media sosial menjadi sumber informasi PT Jasamarga Transjawa Tol yang aktif.

8. Siapakah yang bertugas dalam menyampaikan informasi dari media tersebut?

Jawab :

Dari divisi Marketing Communication and Sustainability Management Assistant, namun di masing-masing media sosial tersebut ada adminnya. Kami memakai vendor untuk media sosial namanya Duta Mutiara Citra yang mengelola Instagram, Twitter, dan facebook. Pihak PT Jasamarga Transjawa Tol memberikan data dan konsep kotor, lalu vendor tersebut yang menjalankannya. Di media sosial tersebut sering memberikan edukasi tentang jalan tol, informasi kuliner rest area, tips melintasi jalan tol, dan sebagainya. Untuk media online atau media cetak ada peraturan mainnya, harus sepengetahuan direksi.

9. Dalam informasi yang diberikan oleh pihak humas PT Jasamarga Transjawa Tol, bagaimana respon dari publik?

Jawab :

Di setiap media PT Jasamarga Transjawa Tol memiliki respon yang berbeda-beda. Untuk media sosial ada haters dan fans, ada haters yang selalu mencela, adan fans yang selalu mendukung. Selama ini, ada saja masyarakat yang komplain masalah perbaikan jalan tidak selesai-selesai. Namun, pihak PT Jasamarga Transjawa Tol selalu menanggapi dengan positif apabila ada komplain negative.

10. Bagaimana peran humas dalam menyelesaikan komplain atau keluhan publik?

Jawab :

Cara humas menyelesaikan komplainnya bermacam-macam. Apabila yang komplain datang langsung ke kantor, kami menyelesaikannya dengan cara baik-baik karena kedatangan tamu. Apabila komplain melalui telepon juga diselesaikan baik-baik. Melalui e-mail juga ada, kami juga sudah ada templatnya. Sementara itu, kita juga perlu tahu masalahnya seperti apa, apabila terjadi pecah ban nanti akan diarahkan ke pihak operasional.

11. Apakah dengan adanya sistem oneway dan contraflow sudah berhasil untuk mengatasi permasalahan jalan tol selama arus mudik?

Jawab :

Berhasil, adanya oneway ini dapat mengatasi kemacetan. Namun adanya upaya lain, seperti pertemuan lalu lintas adanya tol atas 2 lajur dan tol bawah 4 lajur. Di Jakarta - Cikampek. Sebelumnya ada tol bawah Cikampek, namun saat ini sudah memisahkan diri karena kapasitasnya sudah penuh.

12. Apakah sistem oneway dan contraflow akan selalu ada di setiap tahun menjelang arus mudik lebaran?

Jawab :

Kemungkinan iya, karena dianggap efektif. Arus mudik oneway dibuka 8 lajur. Pembangunan jalan tol juga perlu dihitung kembali agar tidak adanya kemacetan ketika mudik. Nanti bagaimana caranya polisi dapat mengatur lalu lintas, memperlancar sistem oneway dan contraflow apabila tahun yang akan datang diadakannya kembali.

Panduan Wawancara

Informan : Totong Herdi Cahyadi (Informan)

Umur : 45 Tahun

Jabatan : Assistant Manager Traffic Management

Alamat : Rumah Dinas Gerbang Tol Tambun, Desa Lambang Jaya.

Hari/Tanggal : Rabu, 28 Desember 2022

1. Apa itu PT Jasamarga Transjawa Tol? Apa bedanya dengan PT Jasa Marga?

Jawab :

PT Jasamarga Transjawa Tol itu merupakan anak perusahaan dari PT Jasa Marga, terdiri dari Regional 1 yaitu Jakarta - Cikampek, Regional 2 yaitu Palimanan-Kanci, Regional 3 Surabaya - Gempol. PT Jasa Marga memiliki anak perusahaan yang jumlahnya ada 13. PT Jasamarga baru di spin off tanggal 01 Juli 2022, resmi memisahkan diri dari PT Jasa Marga.

2. Apa yang terjadi selama arus mudik lebaran tahun 2022 di jalan tol Jakarta - Cikampek?

Jawab :

Sesuai dengan yang namanya lebaran, pasti datangnya masalah pergerakan masyarakat dari Ibukota atau dari daerah-daerah lain ke kampung halamannya, karena sekarang sudah terhubung jalan tol ke ujung barat sampai ke pasuruan otomatis pergerakan masyarakat yang menggunakan moda

transportasi darat lebih meningkat. Otomatis dengan adanya sarana yang sudah memadai, mereka cenderung menggunakan kendaraan pribadi daripada kendaraan umum. Maka dari itu, adanya peningkatan arus lalu lintas dalam waktu yang bersamaan dan dalam volume yang tidak lagi didukung oleh kapasitas jalan tol. Menurut Manual Kapasitas Jalan Indonesia (MKJI) bahwa tiap laju memiliki kapasitas 2.300 kendaraan per jam, apabila lalu lintas per jamnya sudah melebihi kapasitas akan timbulnya kepadatan.

3. Mengenai lalu lintas jalan tol Jakarta-Cikampek, bagaimana pihak operasional PT Jasamarga Transjawa Tol menangani agar tidak adanya kepadatan?

Jawab :

PT Jasa Marga membagi lalu lintas mudik ini menjadi 3, ke arah barat, selatan dan timur. Arah barat ini menuju kota-kota wilayah barat, seperti ke Tangerang, Merak, termasuk Sumatera. Untuk wilayah selatan ini menuju ke jalan Cianjur, Sukabumi, Puncak. Lalu arah timur ini dibagi menjadi 2, menuju Transjawa dan menuju Bandung. Lalu lintas yang menuju ke arah timur lebih tinggi dibanding barat dan selatan.

4. Bagaimana publik menyampaikan komplain atau masalahnya, apakah dengan datang langsung atau melalui telepon?

Jawab :

Ada macam-macam complain yang diterima oleh pihak PT Jasamarga Transjawa Tol, ada kemacetan, mengalami gangguan, menunggu lama

datangnya Derek. Apabila memiliki masalah kemacetan biasanya komplain melalui call center PT Jasa Marga.

5. Apabila ada kecelakaan yang mengakibatkan kemacetan, siapakah yang bertugas dalam menangani masalah tersebut?

Jawab :

Ada banyak yang berkontribusi dalam hal tersebut, seperti ambulance, Derek, medis, dan semacamnya. Itu dilihat kembali kondisinya bagaimana, apabila kondisinya sudah tidak baik, maka seluruh petugas akan segera datang ke lokasi tersebut.

6. Dalam merealisasikan strategi humas selama arus mudik lebaran tahun 2022, bagaimana metode dalam mengimplementasikannya?

Jawab :

Dalam merealisasikan agar jalur tol tidak memiliki hambatan kepadatan jalan tol, maka diadakannya sistem oneway dan contraflow dalam waktu arus mudik dan arus balik. Karena seperti yang sudah terjadi di tahun 2022, sistem contraflow ini dapat menjadi solusi dalam mengatasi kepadatan arus mudik dan arus balik.

7. Solusi apa yang dilakukan humas PT Jasamarga Transjawa Tol untuk mengatasi kendala yang terjadi?

Jawab :

Kita bekerjasama dengan pihak-pihak yang ada di lapangan, karena yang ada di lapangan itu yang melakukan oneway dan contraflow, serta melakukan pendekatan. Sistem oneway dan contraflow ini dilakukan oleh pihak kepolisian, PT Jasamarga Transjawa Tol hanya mengikuti saja.

8. Berapakah jumlah pengguna jalan tol yang melintasi jalan tol pada saat arus mudik lebaran tahun 2022?

Jawab :

Total volume lalu lintas di Kalihurip Utama 1 jumlahnya ada 844.467 pengguna jalan tol, di Kalihurip Utama 2 jumlahnya ada 789.726 pengguna jalan tol, di Cikampek Utama 1 jumlahnya ada 1.134.470 pengguna jalan tol, lalu di Cikampek Utama 2 jumlahnya ada 770.300. Jumlah volume lalu lintas paling banyak dilintasi oleh pengguna jalan tol adalah Cikampek Utama 1.

9. Apa saja kendala yang dihadapi oleh humas PT Jasamarga Transjawa Tol dalam menyelesaikan komplain publik?

Jawab :

Kendalanya biasanya publik setelah melakukan komplain tidak merasa puas atas jawaban-jawaban yang sudah diberikan oleh pihak PT Jasamarga Transjawa Tol. Namun, pihak PT Jasamarga Transjawa Tol selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

10. Apakah sistem oneway dan contraflow akan selalu ada di setiap tahun menjelang lebaran?

Jawab :

Sangat berhasil, karena sebelumnya kita sudah mengantisipasi apabila terjadinya kemacetan, kita koordinasi dengan pihak kepolisian bahwa lalu lintas ke arah Cikampek membutuhkan oneway. Jadi, pada arus mudik lebaran tahun 2022 sangat memuaskan bagi pengguna jalan karena sudah banyak yang mengerti mengenai sistem tersebut. Apabila sudah mencapai 5.500 per jam, maka harus dilaksanakannya contraflow. Apabila sudah mencapai 6.000 per jam, maka harus dilaksanakannya oneway. Korlantas yang bertanggungjawab atas diberlakukannya oneway dan contraflow.

11. Adanya oneway dan contraflow, apakah ada dampaknya untuk pihak PT Jasamarga Transjawa Tol?

Jawab :

Ada, ini dilihat kembali dari peningkatan volume lalu lintasnya, bila tidak mengalami kelonjakan yang sangat tinggi, hanya dibuka contraflow. Apabila contraflow tidak efektif, maka akan diberlakukan kembali sistem oneway. Meskipun sedikit membuat kesulitan untuk petugas dari pihak kami. Misalnya, oneway di km 48 ke Cikutama, ada kecelakaan di km 60, kami tidak bisa kembali lagi ke Pos karena sedang berjalannya sistem oneway tersebut, jadi kami harus melintasi jalur pantura dahulu untuk kembali ke pos.

Panduan Wawancara

Informan : Slamet Abdullah (Informan)

Umur : 39 Tahun

Jabatan : Supir Travel

Alamat : Jalan D.I Panjaitan No.1, Jatinegara, Jakarta Timur.

Hari/Tanggal : Senin, 23 Januari 2023

1. Bagaimana persiapan Bapak dalam safety berkendara sebelum mengantarkan masyarakat yang ingin mudik?

Jawab :

Sudah pasti melakukan pengecekan mobil terlebih dahulu, karena saya sebagai supir dan membawa penumpang yang banyak jadi saya perlu berhati-hati. Kebetulan juga saya kan disini hanya sebagai supir, disini mobilnya juga bukan punya saya. Jadi biasanya disini selalu ada pengecekannya sendiri, mbak. Saya sendiri juga harus merasakan kondisi tubuh yang fit, karena apabila tidak, ya nantinya akan terjadi hal-hal yang tidak diinginkan.

2. Ketika tiba waktunya mudik, apakah travel disini memang dikhususkan untuk melintasi jalan tol Jakarta-Cikampek?

Jawab :

Benar, mbak. Travel disini khusus Cawang UKI – Karawang saja, dan memang melintasi jalur tol Jakarta-Cikampek.

3. Apakah Bapak merasa aman dan nyaman ketika mengantarkan pemudik melintasi jalan tol Jakarta-Cikampek?

Jawab :

Menurut saya, untuk tahun ini aman dan nyaman sih mbak, karena tahun ini jalan tol Japek jauh lebih baik, mulai dari kondisi jalanannya ataupun pelayanan informasinya. Beda dari tahun sebelumnya, kondisi jalan tol yang masih berantakan, informasi yang diberikan simpang siur, makanya tahun ini saya cukup merasa aman dan nyaman.

4. Bagaimana perkembangan akses jalan tol setiap tahunnya?

Jawab :

Jauh lebih baik mba, apalagi ketika mudik kemarin itu ya walaupun masih ada macetnya tapi tidak macet yang lama seperti tahun-tahun sebelumnya.

5. Dalam tingkat kemacetan, apakah memiliki perbedaan dari tahun ini dengan tahun sebelumnya?

Jawab :

Sangat berbeda sekali ya mbak, tahun ini jauh lebih baik, karena ketika tahun 2018 itu saya merasakan macet berjam-jam mbak, baru masuk bekasi aja udah macet, tahun 2022 kemarin tidak.

6. Diadakannya oneway dan contraflow, apakah benar menjadi solusi untuk mengatasi kepadatan arus mudik di jalan tol Jakarta-Cikampek?

Jawab :

Menurut saya, mengatasi sih mbak. Karena memang adanya oneway dan contraflow ini saya tidak merasakan kemacetan yang sampai lama gitu, tapi ketika saya ingin melakukan arah balik dari karawang ke uki ini jadi beputar jauh dan menunggu waktunya lama, jadi ada rasa sedikit mengganggu sih mbak kalau dari arah karawang ke ukinya.

7. Bagaimana pelayanan humas PT Jasamarga Transjawa Tol dalam menangani arus mudik tahun 2022?

Jawab :

Menurut saya, pelayanan yang dilakukan PT Jasamarga Transjawa Tol baik aja sih mbak, dari tahun-tahun sebelumnya juga menurut saya memang sudah baik.

8. Apakah Bapak merasakan kegelisahan ketika melintasi jalan tol Jakarta-Cikampek?

Jawab :

Kegelisahan sih suka ada ya mbak kalau adanya kemacetan, ya kalau tidak macet tidak ada kegelisahan.

9. Apabila ada kegelisahan, apakah pihak humas di PT Jasamarga Transjawa Tol menanganinya dengan baik?

Jawab :

Menurut saya pihak PT Jasamarga Transjawa Tol ini cukup baik dalam melakukan pelayanannya. Ada kejadian waktu adik saya mudik itu dia memiliki pengalaman bahwa mobilnya itu ada masalah pecah ban, itu dia langsung menghubungi pihak PT Jasamarga Transjawa Tol dan langsung diatasi masalahnya. Kalau saya pribadi selama jadi supir disini ketika adanya arus mudik, saya tidak pernah mengalami hal tersebut mbak, Alhamdulillah.

10. Di media manakah Bapak mengetahui informasi mengenai arus mudik jalan tol Jakarta-Cikampek?

Jawab :

Media yang saya pakai untuk melihat informasi jalan tol di facebook dan google mbak, cuma saya bukan orang yang aktif sama media sosial gitu. Selebihnya informasi yang sering saya dapatkan dari teman supir disini, dikasih taunya suka lewat whatsapp atau langsung.

Panduan Wawancara

Informan : Eko Nurcholis (Informan)

Umur : 28 Tahun

Jabatan : Wiraswasta

Alamat : Jalan Menteng Atas, Setiabudi, Jakarta Selatan.

Hari/Tanggal : Minggu, 22 Januari 2023

1. Bagaimana persiapan Bapak dalam safety berkendara sebelum melakukan mudik?

Jawab :

Pertama, untuk safety dalam mudik itu kita perlu cek kendaraan, kemudian kondisi tubuh juga perlu diperhatikan juga.

2. Ketika mudik, apakah Bapak mudik setiap tahun melintasi jalan tol Jakarta-Cikampek?

Jawab :

Oh iya, tentu. Saya setiap tahun kebetulan mudiknya memang ke solo, jadi sering melintasi jalan tol tersebut. Karena memang perjalanan mudiknya cukup jauh, jadi diperlukan sekali untuk melintasi jalur tol tersebut.

3. Apakah Bapak merasa aman dan nyaman ketika mudik melintasi jalan tol Jakarta-Cikampek?

Jawab :

Untuk sejauh ini sih saya merasa aman dan nyaman saja ya dalam melewati jalur tol tersebut. Tapi ada sedikit rasa kurang nyaman juga sih, ketika bertemu dengan medan yang kurang baik di jalan tol.

4. Bagaimana perkembangan akses jalan tol setiap tahunnya?

Jawab :

Menurut saya sih sejauh ini lebih baik ya dibandingkan tahun-tahun sebelumnya, tahun lalu itu banyak sekali pembangunan, apalagi jalan tol Jakarta-Cikampek ini sebelum selesai itu membuat pengaruh yang besar karena jalanan jadi macet. Saya merasakan ketika mudik pada tahun 2018, jalanan tidak bisa bergerak sama sekali.

5. Dalam tingkat kemacetan, apakah memiliki perbedaan dari tahun ini dengan tahun sebelumnya?

Jawab :

Tentu, ada banyak perbedaan. Pertama kali itu di tahun 2018 atau 2019 sudah diadakannya jalur oneway dan cukup membantu untuk pemudik. Tapi setelah itu ada banyak perubahan sih, apalagi di tahun 2022 ini jauh lebih baik.

6. Diadakannya oneway dan contraflow, apakah benar menjadi solusi untuk mengatasi kepadatan arus mudik di jalan tol Jakarta-Cikampek?

Jawab :

Menurut saya, memang mengatasi. Karena warga Jabodetabek ini sangat padat, apalagi jalur Jakarta-Cikampek pada saat mudik itu memang harus diperlukannya oneway dan contraflow ini.

7. Bagaimana pelayanan PT Jasamarga Transjawa Tol dalam menangani arus mudik tahun 2022?

Jawab :

Menurut saya, cukup baik ya, apalagi mereka cukup sigap untuk mengatur kerucut-kerucut untuk jalur oneway dan contraflow.

8. Apakah Bapak merasakan kegelisahan ketika melintasi jalan tol Jakarta-Cikampek?

Jawab :

Kegelisahan itu sih sudah pasti tentu ada ya pada setiap masing-masing pemudik, apalagi dalam kondisi kendaraan tidak fit, namun apabila kendaraan sedang fit pasti akan baik-baik saja dan tidak akan merasa kegelisahan.

9. Apabila ada kegelisahan, apakah pihak humas di PT Jasamarga Transjawa Tol menanganinya dengan baik?

Jawab :

Saya pernah ngalamin kendaraan saya pada saat itu sedang bermasalah dan saya merasa gelisah sama sekali dan tidak nyaman. Tapi pada saat itu,

saya menghubungi salah satu petugas PT Jasa Marga dan sebagian langsung menghampiri saya, itu sangat membantu saya sekali.

10. Di media manakah Bapak mengetahui informasi mengenai arus mudik jalan tol Jakarta-Cikampek?

Jawab :

Kebetulan saya sering melihat postingan di media sosial ya, salah satunya adalah instagram. Jadi saya lebih cepat untuk tahu informasi mengenai jalan tol tersebut dari PT Jasamarga Transjawa Tol. Karena menurut saya, informasi ini sangat penting sekali untuk pemudik, dan PT Jasamarga Transjawa Tol sudah cukup aktif dalam memberikan informasinya.



Lampiran VI : Dokumentasi Pada Saat Wawancara



Informan : M Sonny Saputra (Key Informan)

Umur : 40 Tahun

Jabatan : VP Corporate Secretary and Legal

Alamat : Pondok Jati Utara, Jurangmangu

Hari/Tanggal : Kamis, 22 Desember 2022



Informan : Totong Herdi Cahyadi (Informan)

Umur : 45 Tahun

Jabatan : Assistant Manager Traffic Management

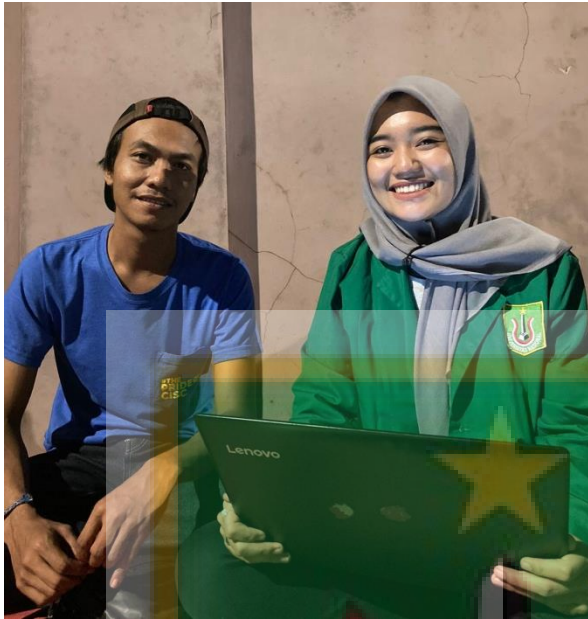
Alamat : Rumah Dinas Gerbang Tol Tambun, Desa Lambang Jaya

Hari/Tanggal : Rabu, 28 Desember 2022



Informan : Slamet Abdullah (Informan)
Umur : 39 Tahun
Jabatan : Supir Travel
Alamat : Jalan D.I Panjaitan No.1, Jatinegara, Jakarta Timur.
Hari/Tanggal : Minggu, 22 Januari 2023





Informan : Eko Nurcholis (Informan)

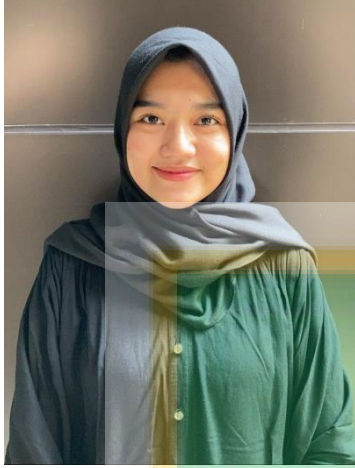
Umur : 28 Tahun

Jabatan : Wiraswasta

Alamat : Jalan Menteng Atas, Setiabudi, Jakarta Selatan

Hari/Tanggal : Senin, 23 Januari 2023

Lampiran VII : Daftar Riwayat Hidup



Penulis lahir di Jakarta pada tanggal 21 Maret 2002, anak terakhir dari lima bersaudara, terlahir dengan Nama Winna Wandayani, Nomor Handphone 089502318612. Rumah kediaman di Bukit Duri Tanjakan RT.015/RW.012, Tebet, Jakarta Selatan. Pendidikan dasar yang pernah ditempuh penulis di SD Bukit Duri 011 PG, dengan

jangka waktu enam tahun, lulus pada tahun 2013. Pendidikan menengah pertama ditempuh di SMPN 33 Jakarta, dengan jangka waktu tiga tahun, lulus pada tahun 2016. Pendidikan menengah atas ditempuh di SMAS YMIK 2 Jakarta, dengan jangka waktu tiga tahun, lulus pada tahun 2019. Perguruan tinggi ditempuh di Universitas Nasional, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan Program Studi Ilmu Komunikasi(Public Relations), sejak tahun 2019 sampai sekarang.

tahap 1

ORIGINALITY REPORT

20%
SIMILARITY INDEX

20%
INTERNET SOURCES

5%
PUBLICATIONS

%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	etheses.iainponorogo.ac.id Internet Source	2%
2	investor-id.jasamarga.com Internet Source	2%
3	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	2%
4	repository.uinjambi.ac.id Internet Source	1%
5	mediaindonesia.com Internet Source	1%
6	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1%
7	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
8	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	1%
9	www.unika.ac.id Internet Source	<1%