



**PROGRAM KOMUNIKASI PT TRANSJAKARTA DALAM  
MENGKOMUNIKASIKAN MODA TRANSPORTASI  
TERINTEGRASI DI DKI JAKARTA**

**(Studi Kasus Pada Tahap Pembangunan Di Terminal Lebak Bulus Jakarta Selatan)**

**SKRIPSI**

Skripsi Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Strata satu (S1) Ilmu Komunikasi Bidang Studi Public Relations

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**Disusun Oleh**

**Deni Ramli**

**44212110028**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2017**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : **PROGRAM KOMUNIKASI PT TRANSJAKARTA  
DALAM MENKOMUNIKASIKAN MODA  
TRANSPORTASI *TERINTEGRASI* DI DKI JAKARTA  
(Studi Kasus Pada Tahap Pembangunan Di Terminal Lebak  
Bulus Jakarta Selatan)**

Nama : Den Ramli

NIM : 44212110028

Fakultas : Ilmu Komunikasi

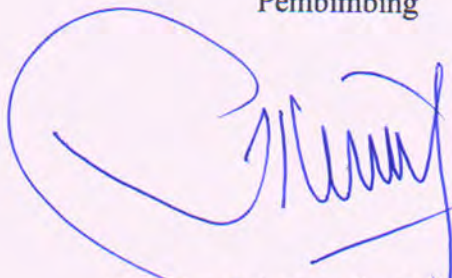
Bidang Studi : Public Relations

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 18 Februari 2017

Mengetahui,

Pembimbing



(Juwono Tri Atmodjo, S.sos., M.Si)

**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI**

Judul : **PROGRAM KOMUNIKASI PT TRANSJAKARTA  
DALAM MENKOMUNIKASIKAN MODA  
TRANSPORTASI TERINTEGRASI DI DKI JAKARTA  
(Studi Kasus Pada Tahap Pembangunan Di Terminal Lebak  
Bulus Jakarta Selatan)**

Nama : Den Ramli

NIM : 44212110028

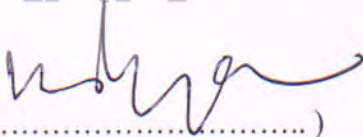
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 18 Februari 2017

Ketua Sidang  
Dr. Ahmad Mulyana, M.Si.



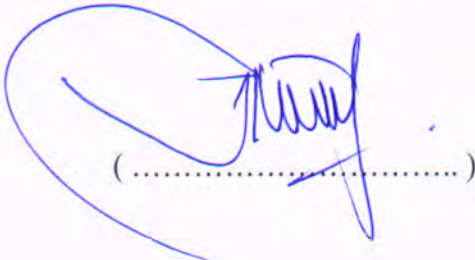
(.....)

Penguji Ahli  
Suryaning Hayati, SE. MM. M.Ikom



(.....)

Pembimbing I  
Juwono Tri Atmodjo, S.Sos., M.Si



(.....)

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Judul : **PROGRAM KOMUNIKASI PT TRANSJAKARTA  
DALAM MENKOMUNIKASIKAN MODA  
TRANSPORTASI TERINTEGRASI DI DKI JAKARTA  
(Studi Kasus Pada Tahap Pembangunan Di Terminal Lebak  
Bulus Jakarta Selatan)**

Nama : Den Ramli  
NIM : 44212110028  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 18 Februari 2017

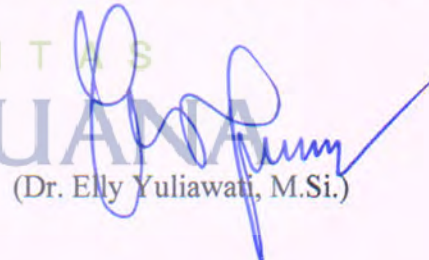
Disetujui dan diterima oleh,

**Pembimbing**

**Ketua Bidang Studi Broadcasting**



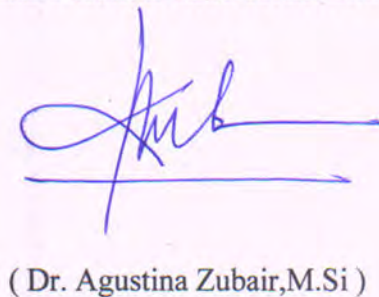
(Juwono Tri Atmodjo, S.Sos., M.Si.)



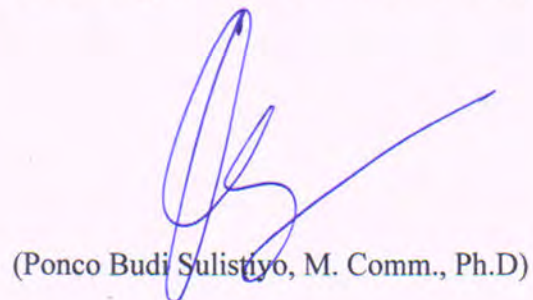
(Dr. Ely Yuliani, M.Si.)

**Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi**

**Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi**



(Dr. Agustina Zubair, M.Si.)



(Ponco Budi Sulistyho, M. Comm., Ph.D)

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Deni Ramli  
NIM : 44212110028  
Bidang Studi : Public Relations  
Alamat Rumah : Jl. H. Saanan RT 02 RW 02 No. 31  
Kembangan Utara, Jakarta Barat - 11610  
No. Telp. : 0881 1694 892

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul: **Program Komunikasi PT Transjakarta Dalam Mengkomunikasikan Moda Transportasi Terintegrasi Di DKI Jakarta (Studi Kasus Pada Tahap Pembangunan Di Terminal Lebak Bulus Jakarta Selatan)** adalah murni hasil karya yang telah saya buat sendiri untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi ini bukan merupakan tiruan atau duplikasi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan atau tidak, kecuali bagian kutipan yang sumbernya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan sebagai Sarjana Ilmu Komunikasi dan melakukan kembali proses penyusunan skripsi dari awal.

Demikian surat ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 18 Februari 2017



Deni Ramli

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah Yang Maha Kuasa atas berkat dan karunia-Nya serta salam dan sholawat kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, yang telah memberikan selama proses penyelesaian skripsi ini. Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan pendidikan Strata Satu (S1) yang berjudul :

**“Program Komunikasi Dalam Mengkomunikasikan Moda Transportasi Terintegrasi Transjakarta Di Jakarta (Studi Kasus Pada Tahap Pembangunan Di Terminal Lebak Bulus Jakarta Selatan)”**

Dalam kesempatan ini peneliti menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada para pihak yang telah berperan serta dalam bimbingan baik secara materil maupun moril hingga terselesaikannya proposal penelitian ini. Pihak-pihak tersebut adalah :

1. Bapak Juwono Tri Atmodjo, S.sos., M.Si selaku dosen pembimbing yang penuh tanggung jawab, bijaksana serta kesabarannya atas bimbingan dan saranya untuk membantu peneliti selama proses penelitian berjalan.
2. Ibu Dr. Agustina Zubair, Msi. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi, Bapak Ponco Budi Sulistyio, M.Comm., Ph.D. Selaku Ketua Program Studi dan Ibu Elly Yuliatwati, M.Si, selaku Ketua Bidang Studi Ilmu Komunikasi atas segala kemudahan dalam hal administratif dan saran akademik, sehingga peneliti dapat melaksanakan dan menyelesaikan penelitian dengan baik

3. Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu buana, khususnya bidang Studi Public Relations, beserta seluruh Tim Dosen yang tidak akan pernah terlupakan untuk segala jasa dan pengabdian Bapak dan Ibu selama peneliti menjalankan masa-masa studi di Universitas Mercu Buana ini. Dan juga kepada para staff dan jajaran tim administrasi TU FIKOM, BAK, BAPA, POP, POS-SI, PPBA, dan seluruh jajaran administrasi lainnya atas segala layanan administratif yang maksimal dan memuaskan.
4. Kepada para pejabat struktural PT Transportasi Jakarta, khususnya Bapak Prasetia Budi selaku kepala Humas & Komunikasi PT Transportasi Jakarta yang telah memberikan izin riset data penelitian di PT. Transjakarta dan Bapak Ferry Togi selaku pelaksana kegiatan protokol kehumasan PT Transportasi Jakarta yang telah memberikan data-data penelitian kegiatan Humas PT Transjakarta, serta kakak-kakak staff Humas PT Transportasi Jakarta. Kakak Wibowo, Lestari Artanta, Dwi Herlambang dan Ibu Ayunda yang telah memberikan motivasi, pengalaman dan informasi mengenai beberapa data terkait selama masa penelitian berlangsung.
5. Kepada Orangtua (Almarhum) Bapak Dalih bin Sableng dan (Almarhumah) Ibu Nimah binti Jembrong yang telah memberikan motivasi batin dalam penyelesaian skripsi ini (Alhamdulillah kebayar nazar sama beliau). Jazza kamullah khairan katsiron atas komunikasi batinnya (Rabbifirlii waliwalidayah warhamhumma' kamaarobbayani' syoghiraa...Aamien)

6. Kakak-kakak peneliti, Mpok Limsih, Bang Sidiq, Bang Marjih (Bo'o) , Rita Susilawati, dan Linda Fauziah terima kasih atas kasih sayang serta dukungan dan do'anya.
7. Untuk teman-teman dan kawan-kawan Public Relations dari berbagai angkatan yang sudah lulus ataupun yang sama-sama berjuang khususnya angkatan 21. Hery, Imron, Yody, Gusta, Ipul, Meiryosa, Mas Slamet Widadi dan Mba EL serta teman-teman yang peneliti tidak sebutkan satu persatu, terima kasih atas kebaikan, keceriaan, kekonyolan dan kebersamaannya suka dan duka selama masa perkuliahan jadi satu yang nantinya menjadi pengalaman.
8. Terima kasih kepada teman-teman kerja dan kawan-kawan nongkrong yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang sering nanyain kapan kawin (pertanyaan klasik yang jawabanya juga harus klasik) thank's telah mendukung dan mendoakan serta membantu peneliti hingga proses akhir penulisan skripsi ini.
9. Terima kasih pula kepada seluruh pihak-pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah mendoakan dan membantu peneliti hingga proses akhir penulisan proposal skripsi ini.
10. Dan Komunitas-komunitas motor klasik di DKI Jakarta serta di sosial media yang telah memberikan energy positif dikala buntu mengerjakan skripsi ini.



Akhir kata peneliti mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu demi terselesaikannya pembuatan skripsi ini. Semoga Allah SWT yang akan membalas kebaikan kalian semua. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi terutama bagi jurusan Public Relations.

Jakarta, Februari 2017

Deni Ramli



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	i
<b>LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>ABSTRAKSI</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	8
1.3 Identifikasi Masalah .....	9
1.4 Tujuan Penelitian .....	9
1.5 Kegunaan Penelitian .....	10
1.5.1 Kegunaan Teoritis.....	10
1.5.2 Kegunaan Praktis .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	11
2.1 Komunikasi .....	11
2.1.1 Pengertian Komunikasi .....	11
2.1.2 Unsur-unsur Komunikasi .....	12
2.1.3 Tujuan Komunikasi.....	13
2.2 Komunikasi Organisasi.....	14

2.2.1 Arah Aliran Komunikasi.....	16
2.2.2 Komunikasi Kebawah.....	16
2.3 Public Relations.....	17
2.3.1 Pengertian Public Relations.....	17
2.3.2 Fungsi Public Relations.....	18
2.3.3 Strategi Public Relations.....	19
2.3.4 Bentuk Kegiatan Public Relations.....	22
2.4 Konsep Manajemen.....	23
2.4.1 Proses Manajemen.....	24
2.4.2 Fungsi Utama Management sebagai Administratif dan Operatif.....	25
2.5 Marketing Public Relations.....	26
2.5.1 Perbedaan Public Relations dan Marketing Public Relations.....	27
2.5.2 Teknik Marketing Public Relations.....	28
2.6 Transportasi.....	29
2.6.1 Permasalahan Transportasi.....	30
2.6.2 Angkutaan Umum.....	31
2.6.3 Peranan Angkutan Umum.....	32
2.7 Program Komunikasi.....	34
2.7.1 Kriteria Untuk Menetapkan Prioritas Program Komunkasi.....	35
2.7.2 Langkah-langkah Perencanaan Program Komunikasi.....	36
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>37</b>
3.1 Paradigma.....	37

3.2 Tipe Penelitian .....	39
3.3 Metode Penelitian .....	42
3.4 Subjek Penelitian .....	43
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.5.1 Data Primer.....	45
3.5.1.1 Wawancara.....	45
3.5.1.2 Dokumentasi.....	46
3.5.2 Data Sekunder.....	46
3.5.2.1 Studi Kepustakaan.....	46
3.6 Teknik Analisis Data Penelitian.....	47
3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>50</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	50
4.1.1 Sejarah PT Transportasi Jakarta (Transjakarta).....	50
4.1.2 Sekretariat PT Transportasi Jakarta .....	52
4.1.3 Visi dan Misi PT Transportasi Jakarta.....	54
4.1.3.1 Visi PT Transportasi Jakarta.....	54
4.1.3.2 Misi PT Transportasi Jakarta.....	54
4.1.4 Logo PT Transportasi Jakarta.....	55
4.1.5 Struktur Organisasi PT Transportasi Jakarta.....	56
4.1.6 Struktur Organisasi Dan Tupoksi Humas PT Transportasi Jakarta.....	57
4.2 Hasil Penelitian.....	59

4.2.1 Tabel Rakapan Hasil Wawancara.....	75
4.3 Pembahasan.....	79
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>89</b>
5.1 Kesimpulan.....	89
5.2 Saran.....	91
5.2.1 Saran Akademis.....	91
5.2.2 Saran Praktis.....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA