



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* BADAN PENGELOLA  
TRANSPORTASI JABODETABEK (BPTJ) DALAM  
MEMBENTUK CITRA TERMINAL PENUMPANG TIPE A  
BARANANGSIANG**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana  
Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi *Public Relation*

MERCU BUANA

Disusun Oleh:

**NISA ALAWIYAH ISKANDAR**  
**44218120021**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2021**



**Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana**

### **LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nisa Alawiyah Iskandar  
NIM : 44218120021  
Fakultas : Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : *Public Relations*

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul **STRATEGI PUBLIC RELATIONS BADAN PENGELOLA TRANSPORTASI JABODETABEK (BPTJ) DALAM MEMBENTUK CITRA TERMINAL PENUMPANG TIPE A BARANANGSIANG** adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang telah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya.

Bila terbukti saya melakukan tindak plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu berupa pembatalan kelulusan saya sebagai Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 30 Januari 2021



Nisa Alawiyah Iskandar



**Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul Skripsi : **Strategi Public Relations Badan Pengelola Transportasi  
Jabodetabek (BPTJ) Dalam Membentuk Citra Terminal  
Penumpang Tipe A Baranangsiang**

Nama : Nisa Alawiyah Iskandar

NIM : 44218120021

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, Januari 2021

Mengetahui  
Pembimbing,

Anindita, M. Ikom

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

**LEMBAR TANDA TANGAN LULUS SIDANG SKRIPSI**

Judul Skripsi : **Strategi Public Relations Badan Pengelola Transportasi  
Jabodetabek (BPTJ) Dalam Membentuk Citra Terminal  
Penumpang Tipe A Baranangsiang**

Nama : Nisa Alawiyah Iskandar

NIM : 44218120021

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, Januari 2021

Ketua Sidang  
Enjang Pera Irawan, M.Si



  
(.....)

Penguji Ahli  
Dr. Farid Hamid., M.Si



(.....)

Pembimbing  
Anindita, M.Ikom

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

  
(.....)



**Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana**

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Judul Skripsi : **Strategi Public Relations Badan Pengelola Transportasi  
Jabodetabek (BPTJ) Dalam Membentuk Citra Terminal  
Penumpang Tipe A Baranangsiang**

Nama : Nisa Alawiyah Iskandar

NIM : 44218120021

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, Januari 2021

Disetujui dan diterima oleh

Pembimbing

Ketua Bidang Studi Public Relations

Anindita, M.Ikom

Dr. Elly Yuliawati, M.Si

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

Ponco Budi Sulistyio, M.Comn, Ph.D

Dr. Farid Hamid, M.Si



Nama : Nisa Alawiyah Iskandar  
NIM : 44218120021  
Judul : Strategi *Public Relations* Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek (BPTJ) Dalam Membentuk Citra Terminal Penumpang Tipe A Baranangsiang  
Jumlah Halaman : X, 117  
Bibliografi : 5 Bab 77 halaman + Lampiran + 10 Buku + 8 Jurnal + 2 Internet

### ABSTRAK

Lembaga Pemerintah erat kaitannya dengan pelayanan publik, sehingga diperlukan hubungan yang baik untuk mendapatkan kepercayaan dan dukungan masyarakat. Pada 2018, pengelolaan Terminal Penumpang Tipe A Baranangsiang dialihkan dari Pemerintah Daerah ke Pemerintah Pusat sesuai dengan UU Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah dengan segala permasalahan yang ada di dalamnya. Strategi *Public Relations* Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek (BPTJ) dilakukan untuk membangun hubungan baik dengan masyarakat terminal yang mulanya sensitif dan tidak percaya pada pemerintah, sehingga dapat membentuk citra baik BPTJ dan memperoleh dukungan untuk melaksanakan revitalisasi terminal.

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana Strategi *Public Relations* Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek (BPTJ) dalam melakukan hubungan baik dengan masyarakat dan komunitas terminal. Teori strategi *Public Relations* yang diambil merupakan langkah-langkah strategi perencanaan komunikasi oleh Cutlip dan Center yang terdiri dari *Fact Finding* (Penemuan fakta-fakta), *Planning* (Perencanaan), *Communication* (komunikasi) dan *Evaluation* (Evaluasi).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dimana penelitian ini ingin menggambarkan dan mendeskripsikan strategi *Public Relations* BPTJ dalam melakukan pendekatan *community relations* dengan masyarakat komunitas terminal. Pengumpulan data yang digunakan adalah melalui wawancara dengan 3 (tiga) *key informan* dan 3 (tiga) *informan*.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah *Public Relations* BPTJ telah menyusun strategi dengan cukup baik melalui pendekatan *community relations* oleh Pelaksana Humas Terminal sehingga adanya perubahan sikap masyarakat pada pengelolaan yang dilakukan BPTJ di Terminal Penumpang Tipe A Baranangsiang.

*Kata kunci: Strategi Public Relations, Community Relations, Citra*

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena atas ridho dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir “*Strategi Public Relations Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek (BPTJ) Dalam Membentuk Citra Terminal Penumpang Tipe A Baranangsiang*” dengan tepat waktu. Penulisan laporan ini dilakukan dalam rangka memenuhi syarat untuk melanjutkan tugas akhir guna mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Bidang Studi *Public Relation* di Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam mengerjakan proposal ini masih terdapat kekurangan karena batasan pengetahuan serta materi yang ada, penulis mengharapkan kritik dan saran agar dapat memperbaiki proposal ini. Penulis sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. *Miss* Anindita, M.Ikom, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan masukan, memberikan dukungan dan memotivasi Penulis selama proses penyusunan penelitian.
2. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si, selaku Ketua Bidang Studi Ilmu Komunikasi.
3. Ibu Dr. Elly Yulawati, M.Si, selaku Ketua Program Studi *Public Relations*.
4. Bapak Ponco Budi Sulisty, M.comn, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
5. Kedua orang tua saya Bapak Iwan dan Ibu Leli yang senantiasa mendo’akan dan mendukung secara moral maupun finansial.
6. Kepada keluarga besar, adik-adik saya Lulu dan Lola, sahabat yang selalu mendo’akan dan memberi motivasi.
7. Pihak Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek dan Terminal Baranangsiang yang telah memberi izin bagi penulis untuk melakukan penelitian.

Jakarta, 30 Januari 2021

Penulis

NISA ALAWIYAH ISKANDAR

NIM : 44218120021

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR TANDA TANGAN LULUS SIDANG SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	6
2.2 Komunikasi .....	16
2.2.1 Pengertian Komunikasi .....	16
2.2.2 Strategi Komunikasi.....	16
2.2.3 Fungsi Komunikasi .....	17
2.3 <i>Public Relations</i> .....	18
2.3.1 Pengertian <i>Public Relations</i> .....	18
2.3.2 Peran dan Fungsi <i>Public Relations</i> .....	19
2.3.3 Strategi <i>Public Relations</i> .....	20
2.4 <i>Community Relations</i> .....	20
2.5 Citra .....	22
2.5.1 Pengertian dan Jenis Citra .....	22
2.5.2 Proses Pembentukan Citra.....	23
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1 Paradigma.....	25
3.2 Metode Penelitian .....	26
3.3 Subjek Penelitian .....	28
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.5 Teknik Analisis Data .....	32
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	34



<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	36
4.1.1 Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek .....	36
4.1.2 Terminal Penumpang Tipe A Baranangsiang .....	38
4.1.3 Visi dan Misi BPTJ.....	39
4.1.4 Struktur Organisasi BPTJ.....	40
4.1.5 Hubungan Masyarakat BPTJ.....	43
4.2 Hasil Penelitian.....	44
4.2.1 <i>Fact Finding</i> .....	45
4.2.2 <i>Planning</i> .....	51
4.2.3 <i>Communication</i> .....	57
4.2.4 <i>Evaluation</i> .....	64
4.3 Pembahasan.....	73
4.3.1 <i>Fact Finding</i> .....	73
4.3.2 <i>Planning</i> .....	75
4.3.3 <i>Communication</i> .....	77
4.3.4 <i>Evaluation</i> .....	80
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>82</b>
5.1 Kesimpulan.....	82
5.2 Saran .....	82
5.2.1 <i>Fact Finding</i> .....	83
5.2.2 <i>Planning</i> .....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>84</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>86</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Pembentukan Citra .....	24
Gambar 4.1 Rencana Induk Transportasi Jabodetabek BPTJ .....	37
Gambar 4.2 Layout Terminal Tipe A Baranangsiang .....	38
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek.....	41
Gambar 4.4 Struktur Organisasi Sub Direktorat Sekretariat BPTJ .....	41
Gambar 4.5 Suasana Demo Penolakan Revitalisasi TTA Baranangsiang (2013).....	50
Gambar 4.6 Diskusi dengan Masyarakat TTA Baranangsiang .....	56
Gambar 4.7 Kegiatan Jumat Bersih Rutin di TTA Baranangsiang .....	56
Gambar 4.8 Sosialisasi dari Pelaksana Humas Terminal pada Masyarakat .....	57
Gambar 4.9 Tampilan Medsos Instagram BPTJ dan Terminal TTA Baranangsiang .....	63
Gambar 4.10 Bimbingan Teknis Pelayan Informasi Publik di Lingkungan BPTJ .....	65
Gambar 4.11 Kunjungan Humas BPTJ ke TTA Baranangsiang Sebelum Pandemi .....	67
Gambar 4.12 Kondisi Halte Tunggu Penumpang Tahun 2018 Awal.....	71
Gambar 4.13 Kondisi Halte Tunggu Penumpang Tahun 2019 pada Pengelolaan BPTJ .....	72
Gambar 4.14 Kondisi Kios dan Loket AKAP Tahun 2018 Awal .....	72
Gambar 4.15 Kondisi Kios dan Loket AKAP Tahun 2019 Pengelolaan BPTJ.....	73