



**STRATEGI HUMAS PT JASA MARGA (PERSERO) Tbk
DALAM SOSIALISASI APLIKASI “TRAVOY 3.0” SEBAGAI
MEDIA INFORMASI PENGGUNA JALAN TOL TAHUN 2022**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S-1)
Komunikasi Bidang Studi Hubungan Masyarakat

Disusun Oleh:

FITA RIZKY FADHILLA

44219210069

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2023**

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fita Rizky Fadhillia
NIM : 44219210069
Program Studi : Hubungan Masyarakat
Judul Laporan Skripsi : Strategi Humas PT Jasa
Marga (Persero) Tbk Dalam Sosialisasi Aplikasi "Travoy 3.0" Sebagai
Media Informasi Pengguna Jalan Tol Tahun 2022.

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 2 Februari 2023


Fita Rizky Fadhillia.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Magang/Skripsi/Tesis/Disertasi ini diajukan oleh :

Nama : Fita Rizky Fadhilla
NIM : 44219210069
Program Studi : Hubungan Masyarakat
Judul Laporan Skripsi : Strategi Humas PT Jasa Marga(Persero) Tbk Dalam Sosialisasi Aplikasi “Travoy 3.0” Sebagai Media Informasi Pengguna Jalan Tol Tahun 2022.

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi., Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing	: Tri Diah Cahyowati Dra. M.Si	()
NIDK	: 8941650022	
Ketua Penguji	: Anindita, S.Pd, M.Ikom	()
NIDN	: 0306018903	
Penguji Ahli	: Dr. Irmulansati Tomohardjo, M.Si	()
NIDN	: 033007730	

Jakarta, 2 Februari 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



Dr. Elly Yuliawati, M Si

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Dr. Farid Hamid Umarela, M Si

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fita Rizky Fadhillah
NIM : 44219210069
Program Studi : Hubungan Masyarakat
Judul Laporan Magang/Skripsi/Tesis/Disertasi : Strategi Humas PT Jasa Marga (Persero) Tbk Dalam Sosialisasi Aplikasi "Travoy 3.0" Sebagai Media Informasi Pengguna Jalan Tol Tahun 2022.

Demikian pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 2 Februari 2023

Yang menyatakan,


10000
MELUKAI
TEKPEL
20F2JAKK150955004

(Fita Rizky Fadhillah)

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah Subbhanahu Wa Ta'ala, yang selalu melimpahkan rahmat, keberkahan, kenikmatan, kesehatan, kelancaran, kemudahan serta hidayah-Nya kepada saya, sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “ Strategi Humas PT Jasamarga (Persero) Tbk Dalam Sosialisasi Aplikasi Travoy 3.0 Sebagai Media Informasi Pengguna Jalan Tol Tahun 2022 ”. Penulis berharap dapat memahami lebih dalam pengetahuan tentang analisa penelitian kualitatif.

Untuk itu Penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu, mendukung, dan membimbing dalam penyusunan Tugas Akhir ini, pada kesempatan ini saya menyampaikan banyak terimakasih kepada :

1. Ibu Tri Diah Cahyowati, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi dan selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi, yang sudah membimbing penulis dengan selalu setia dan sabar dalam memberikan arahan, serta semangat kepada penulis.
2. Bapak Dr. Farid, M.Si selaku Ketua Program Studi Public Relations.
3. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM selaku Ketua Bidang Public Relations.
4. Kedua orang tua Bapak Drs. Musofifin dan Ibu Wiwiet Tusitah yang selalu memberi bimbingan, mendidik, serta memberikan doa dan kasih sayang kepada penulis dan juga men-support saya baik dari segi batin maupun materi dan Kepada Kakak tercinta Faizal Hussein dan Heppy Ennitasari, dan Adik Zulfan Al-Ghiffari yang telah memberikan dukungan materi dan doa hingga penelitian ini selesai dengan baik.
5. Kepada seluruh rekan-rekan dari PT Jasamarga Tollroad Operator yang telah mengijinkan penelitian ini di lakukan oleh penulis dan selalu memberikan kemudahan penulis dalam pengambilan data.
6. Kepada sahabat saya Atariany Salsabilah, Evita Rizky A, dan Salsabila Ramadhan P, yang selalu memberikan support dan membantu saya dalam pengerjaan Tugas Akhir ini.
7. Kepada teman-teman kampus saya Anisha, Aulina, Bunga, Enden, Luqyana, Viqqi yang telah membantu saya dan memberikan support dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
8. Teman-teman Public Relations 2019 yang sudah berjuang bersama-sama

dengan penulis dan memberikan dukungan serta semangat kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih ada kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Untuk itu, penulis berharap menerima kritik dan saran demi perbaikan di masa yang akan datang agar penelitian ini menjadi sempurna. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih banyak untuk para pihak yang ikut serta dalam membantu dalam penyelesaian penelitian ini. Serta diharapkan penelitian ini dapat berguna dan bermanfaat serta menambah wawasan bagi para pembacanya.



Jakarta, 2 Januari 2023

Fita Rizky Fadhillah

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Komunikasi.....	21
2.2.1 Pengertian Komunikasi	21
2.2.2 Fungsi Komunikasi	23
2.2.3 Tujuan Komunikasi	24
2.3 Humas.....	25
2.3.1 Pengertian Humas	25
2.3.2 Fungsi Humas	26
2.3.3 Membentuk Karakter Humas	28
2.3.4 Strategi Humas	29
2.3.5 Aktivitas Humas	33
2.4 Sosialisasi	35
2.4.1 Pengertian Sosialisasi.....	35
2.4.2 Tujuan Sosialisasi	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
3.1 Paradigma Penelitian	36
3.2 Metode Penelitian.....	36

3.3 Subyek Penelitian.....	37
3.4 Teknik Pengumpulan Data	37
3.5 Teknik Analisis Data	38
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Profil PT Jasamarga (Persero) Tbk	43
4.1.1 Visi dan Misi Perusahaan	44
4.1.2 Struktur Organisasi	44
4.1.3 Logo Perusahaan.....	45
4.1.4 Aplikasi Travoy	45
4.2 Hasil Penelitian	48
4.2.1 Profil Aplikasi Travoy 3.0.....	50
4.2.2 Pengelolaan Aplikasi Travoy 3.0.....	51
4.2.3 Respon Publik Terhadap Aplikasi Travoy	53
4.2.4 Aplikasi Travoy Sebagai Media Informasi Di Mata Publik	54
4.2.5 Aplikasi Travoy 3.0 Kedepannya	55
4.2.6 Sosialisasi Yang Dilakukan Untuk Aplikasi Travoy 3.0.....	56
4.3 Pembahasan	57
4.3.1 Komunikasi	57
4.3.2 Humas	58
4.3.3 Strategi Humas	60
4.3.4 Sosialisasi Aplikasi Travoy yang dijalankan oleh Humas PT Jasamarga.....	63
4.3.5 Hambatan-hambatan dalam sosialisasi Aplikasi Travoy.....	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran.....	66
5.2.1 Saran Akademik.....	66
5.2.2 Saran Praktis.....	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	70

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
-------------------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Model Analisis Interaktif Miles & Huberman	40
Gambar 3.2 Triangulasi Data.....	41
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT Jasa Marga (Persero) Tbk	44
Gambar 4.3 Logo PT Jasa Marga (Persero) Tbk	45
Gambar 4.4 Fitur Aplikasi Travoy 3.0	46
Gambar 4.5 Riwayat Aplikasi Travoy 3.0 & Fitur Aplikasi	51
Gambar 4.6 Statistik Fitur Travoy Pengguna & Jumlah Pengguna Aktif	53



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	70
Lampiran II.....	71
Lampiran III	73
Lampiran IV	76
Lampiran V.....	81
Lampiran VI	84
Lampiran VII.....	87
Pedoman Wawancara 1.....	90
Pedoman Wawancara 2	91
Pedoman Wawancara Narasumber 3,4,5	92
Lampiran VIII.....	93

UNIVERSITAS
MERCU BUANA