



**PROGRAM KERJA HUMAS SEBAGAI STRATEGI
KOMUNIKASI BADAN PENGELOLA
TRANSPORTASI JABODETABEK DALAM
MEMBENTUK CITRA POSITIF**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**OLEH
IQBAL DARMINTO
55220110040**

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



**PROGRAM KERJA HUMAS SEBAGAI STRATEGI
KOMUNIKASI BADAN PENGELOLA
TRANSPORTASI JABODETABEK DALAM
MEMBENTUK CITRA POSITIF**



TESIS

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Studi Magister Ilmu Komunikasi**

MERCU BUANA

**OLEH
IQBAL DARMINTO
55220110040**

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



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

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS

Nama Lengkap : Iqbal Darminto
NIM : 55220110040
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Konsentrasi : Korporate Komunikasi dan Komunikasi Pemasaran
Judul Karya Akhir/Tesis : Program Kerja Humas Sebagai Strategi Komunikasi
Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek Dalam Membentuk Citra Positif

Jakarta, 14 Agustus 2023

Dosen Pembimbing
UNIVERSITAS
MERCU BUANA


(Dr. Afdal Makkuraga Putra, M.Si)



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

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS

Judul : Program Kerja Humas Sebagai Strategi Komunikasi Badan
Pengelola Transportasi Jabodetabek Dalam Membentuk Citra
Positif
Nama : Iqbal Darminto
NIM : 55220110040
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Korporate Komunikasi dan Komunikasi Pemasaran
Tanggal : 14 Agustus 2023

Jakarta, 14 Agustus 2023
Mengetahui,

1. Ketua Sidang :
Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si
2. Penguji Ahli :
Dr. Heri Budianto, M.Si
3. Pembimbing :
Dr. Afdal Makkuraga Putra, M.Si

(.....)
(.....)
(.....)



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

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS

Judul : Program Kerja Humas Sebagai Strategi Komunikasi Badan
Pengelola Transportasi Jabodetabek Dalam Membentuk Citra
Positif
Nama : Iqbal Darminto
NIM : 55220110040
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Korporate Komunikasi dan Komunikasi Pemasaran
Tanggal : 14 Agustus 2023

Jakarta, 14 Agustus 2023

Mengetahui,

1. Ketua Sidang :
Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si
2. Penguji Ahli :
Dr. Heri Budianto, M.Si
3. Pembimbing :
Dr. Afdal Makkuraga Putra, M.Si

(.....)
(.....)
(.....)



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

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Nama Lengkap : Iqbal Darminto
NIM : 55220110040
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Kosentrasi : Korporate Komunikasi dan Komunikasi Pemasaran
Judul Karya Akhir/Tesis : Program Kerja Humas Sebagai Strategi Komunikasi
Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek Dalam
Membentuk Citra Positif

Jakarta, 14 Agustus 2023

Dosen Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(Dr. Afdal Makkuraga Putra, M.Si)

Dekan
Fakultas Ilmu Komunikasi

(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)

Ketua Program Studi
Magister Ilmu Komunikasi

(Dr. Heri Budiarto, M.Si)

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Iqbal Darminto
NIM : 55220110040
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Dengan judul “Program Kerja Humas Sebagai Strategi Komunikasi Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek Dalam Membentuk Citra Positif”, telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 24 Agustus 2023, didapatkan nilai persentase sebesar 27%.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 24 Agustus 2023
Administrator Turnitin



Sukadi, SE., MM

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Program Kerja Humas Sebagai Strategi Komunikasi Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek Dalam Membentuk Citra Positif
Nama : Iqbal Darminto
NIM : 55220110040
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Tanggal : 14 Agustus 2023

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 14 Agustus 2023



Iqbal Darminto

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunianya peneliti dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **PROGRAM KERJA HUMAS SEBAGAI STRATEGI KOMUNIKASI BADAN PENGELOLA TRANSPORTASI JABODETABEK DALAM MEMBENTUK CITRA POSITIF**. Adapun tujuan peneliti menyusun tesis ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Magister Ilmu Komunikasi.

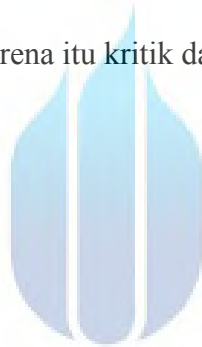
Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini belum sempurna, masih memiliki kekurangan atau kesalahan yang tidak disengaja. Semoga tesis ini bisa menjadi lebih baik dikemudian waktu. Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam penelitian ini, ucapan terima kasih khususnya ditujukan kepada:

1. Bapak Dr. Afdal Makkuraga P, M.Si. selaku dosen pembimbing serta Sekretaris Prograam Studi Magisters Ilmu Komunkasi, yang senantiasa memberikan dukungan dan bimbingan dalam menyelesaikan tesis ini.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M,Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi, yang telah memberikan dukungan dan bimbingan dalam menyelesaikan tesis ini.
3. Bapak Dr. Heri Budianto, M,Si. selaku Ketua Program Studi Magistes Ilmu Komunikasi, yang telah memberikan dukungan dan bimbingan dalam menyelesaikan tesis ini.
4. Kedua Orang tua penulis, Bapak Darsono dan Ibu Robiatun yang selalu

mendukung, memberikan yang terbaik, dan selalu berdoa untuk masa depan penulis.

5. Istri dan anak penulis, Dini Hapsari Wijayanti dan Kautsarrazky Arshaka Darminto. yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan tesis ini.
6. Segenap Pimpinan dan staf Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek yang telah memberikan izin dan akses informasi pada penelitian ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan ketidak sempurnaan dalam penyusunan tesis ini. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan.



Jakarta, 14 Agustus 2023

UNIVERSITAS
MERCU BUANA Iqbal Darminto

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS.....	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS.....	iv
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK.....	v
PERNYATAAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Akademis	8
1.4.2 Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Kajian Teoritis.....	28
2.2.1 Hubungan Masyarakat (<i>Public Relations</i>).....	28

2.2.2 Fungsi dan Aktivitas Humas	32
2.2.3 Humas Pemerintahan	35
2.2.4 Strategi Komunikasi.....	37
2.2.5 Perumusan Strategi Komunikasi	39
2.2.6 Implementasi Strategi	42
2.2.7 Citra.....	44
2.2.8 Jenis-jenis Citra.....	47
2.3 Kerangka Pemikiran.....	48
BAB III METODELOGI PENELITIAN	50
3.1 Paradigma Penelitian.....	50
3.2 Metode Penelitian.....	51
3.3 Objek Penelitian	53
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.4.1 Data Primer.....	55
3.4.2 Data Sekunder.....	56
3.5 <i>key Informan</i>	56
3.6 Teknik Analisa Data.....	57
3.7 Teknik Keabsahan Data	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	60
4.1.1 Sejarah Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek.....	60
4.1.2 Visi dan Misi BPTJ	61
4.1.3 Tugas dan Fungsi	62

4.1.4 Struktur Organisasi	64
4.2 Hasil dan Pembahasan Penelitian.....	64
4.2.1 Analisis Situasi Humas BPTJ	67
4.2.2 Strategi Komunikasi Humas BPTJ	68
4.2.3 Implementasi Strategi Komunikasi Humas BPTJ.....	78
4.2.4 Citra Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek.....	101
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	108
5.1 Kesimpulan	108
5.2 Saran.....	110
5.2.1 Saran Praktis	110
5.2.2 Saran Akademis	110
DAFTAR PUSTAKA	112



DAFTAR TABEL

2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	21
3.1 Daftar Nama Narasumber	57



DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Pemikiran.....	49
3.1 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data.....	59
4.1 Struktur Organisasi BPTJ.....	64
4.2 Banner Rute Koridor Biskita.....	82
4.3 Spanduk Pemberitahuan Biskita Berbayar.....	83
4.4 Flyer Pengumuman Biskita Segera Berbayar	83
4.5 Publikasi Talkshow melalui Radio	84
4.6 Dokumentasi Kegiatan Pameran Bersama Kementerian Perhubungan	84
4.7 Dokumentasi Kegiatan Jumpa Pers Akhir Tahun	87
4.8 Akun Youtube BPTJ	91
4.9 Akun Instagram BPTJ.....	91
4.10 Akun Facebook BPTJ	92
4.11 Akun Twitter BPTJ.....	92
4.12 Akun TikTok BPTJ.....	93
4.13 Monitoring Berita Bulanan	94
4.14 Website BPTJ.....	96
4.15 Website PPID yang dikelola Humas BPTJ	98
4.16 Publikasi Kampanye Jalan Hijau	100
4.17 Dokumentasi Kampanye Jalan Hijau	100
4.18 Laporan Media Monitoring Bulan Januari.....	102
4.19 Publikasi Bus Subsidi BPTJ.....	104
4.20 Survei Kepuasan Masyarakat.....	106

4.21 Dokumentasi Penyerahan Piagam oleh KPAID kepada BPTJ 107



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS.....	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS.....	iv
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK.....	v
PERNYATAAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Akademis	8
1.4.2 Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Kajian Teoritis.....	28
2.2.1 Hubungan Masyarakat (<i>Public Relations</i>).....	28

2.2.2 Fungsi dan Aktivitas Humas	32
2.2.3 Humas Pemerintahan	35
2.2.4 Strategi Komunikasi.....	37
2.2.5 Perumusan Strategi Komunikasi	39
2.2.6 Implementasi Strategi	42
2.2.7 Citra.....	44
2.2.8 Jenis-jenis Citra.....	47
2.3 Kerangka Pemikiran.....	48
BAB III METODELOGI PENELITIAN	50
3.1 Paradigma Penelitian.....	50
3.2 Metode Penelitian.....	51
3.3 Objek Penelitian	53
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.4.1 Data Primer.....	55
3.4.2 Data Sekunder.....	56
3.5 <i>key Informan</i>	56
3.6 Teknik Analisa Data.....	57
3.7 Teknik Keabsahan Data	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	60
4.1.1 Sejarah Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek.....	60
4.1.2 Visi dan Misi BPTJ	61
4.1.3 Tugas dan Fungsi	62

4.1.4 Struktur Organisasi	64
4.2 Hasil dan Pembahasan Penelitian.....	64
4.2.1 Analisis Situasi Humas BPTJ	67
4.2.2 Strategi Komunikasi Humas BPTJ	68
4.2.3 Implementasi Strategi Komunikasi Humas BPTJ.....	78
4.2.4 Citra Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek.....	101
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	108
5.1 Kesimpulan	108
5.2 Saran.....	110
5.2.1 Saran Praktis	110
5.2.2 Saran Akademis	110
DAFTAR PUSTAKA	112



DAFTAR TABEL

2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	21
3.1 Daftar Nama Narasumber	57



DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Pemikiran.....	49
3.1 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data.....	59
4.1 Struktur Organisasi BPTJ.....	64
4.2 Banner Rute Koridor Biskita.....	82
4.3 Spanduk Pemberitahuan Biskita Berbayar.....	83
4.4 Flyer Pengumuman Biskita Segera Berbayar	83
4.5 Publikasi Talkshow melalui Radio	84
4.6 Dokumentasi Kegiatan Pameran Bersama Kementerian Perhubungan	84
4.7 Dokumentasi Kegiatan Jumpa Pers Akhir Tahun	87
4.8 Akun Youtube BPTJ	91
4.9 Akun Instagram BPTJ.....	91
4.10 Akun Facebook BPTJ	92
4.11 Akun Twitter BPTJ.....	92
4.12 Akun TikTok BPTJ.....	93
4.13 Monitoring Berita Bulanan	94
4.14 Website BPTJ.....	96
4.15 Website PPID yang dikelola Humas BPTJ	98
4.16 Publikasi Kampanye Jalan Hijau	100
4.17 Dokumentasi Kampanye Jalan Hijau	100
4.18 Laporan Media Monitoring Bulan Januari.....	102
4.19 Publikasi Bus Subsidi BPTJ.....	104
4.20 Survei Kepuasan Masyarakat.....	106

4.21 Dokumentasi Penyerahan Piagam oleh KPAID kepada BPTJ 107

