



**PERAN HUMAS PT. JASA MARGA (PERSERO) TBK. DALAM  
MEMBANGUN KOMUNIKASI ORGANISASI ANTARA KARYAWAN  
DENGAN DIREKSI**

SKRIPSI

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

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Disusun oleh :

**DEA ANGGRAINI**  
44213210009

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
BEKASI  
2016**



**Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana**

## **LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**Judul** : Peran Humas PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Dalam Membangun Komunikasi Organisasi Antara Karyawan Dengan Direksi

**Nama** : Dea Anggraini

**NIM** : 44213210009

**Fakultas** : Ilmu Komunikasi

**Bidang Studi** : Public Relations

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

Bekasi, 16 Februari 2017

Mengetahui,

Pembimbing

(Dicky Andika, S.Sos, M. Si)

## LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : Peran Humas PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Dalam Membangun  
Komunikasi Organisasi Antara Karyawan Dengan Direksi

Nama : Dea Anggraini

NIM : 44213210009

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

UNIVERSITAS Bekasi, 16 Februari 2017

MERCU BUANA

Ketua Sidang,  
Drs. Rahman, M. Si

(.....)

Penguji Ahli,  
Dr. Elly Yuliawati, M. Si

(.....)

Pembimbing I,  
Dicky Andika, S. Sos, M. Si

(.....)

## LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **Peran Humas PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Dalam Membangun Komunikasi Organisasi Antara Karyawan Dengan Direksi**

Nama : Dea Anggraini

NIM : 44213210009

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

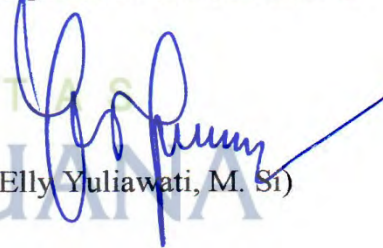
Bekasi, 16 Februari 2017  
Disetujui dan diterima oleh,

**Pembimbing Ketua**



(Dicky Andika, S. Sos, M. Si)

**Ketua Bidang Studi Public Relations**



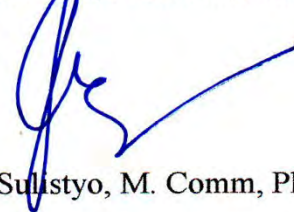
(Dr. Elly Yuliawati, M. Si)

**Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi**



(Dr. Agustina Zubair, M. Si)

**Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi**



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

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Dea Anggraini  
NIM : 44213210009  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Jurusan : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

“Peran Humas PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Dalam Membangun Komunikasi Organisasi  
Antara Karyawan Dengan Direksi”

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 sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya.

Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiarism maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Kranggan, 19 Februari 2017

Yang membuat pernyataan,

Dea Anggraini

NIM : 44213210009

## KATA PENGANTAR

Karya tulis (skripsi) ini merupakan hasil penelitian dari penulis mengenai peran Humas Jasa Marga dalam membangun komunikasi organisasi antara karyawan dengan Direksi. Besarnya minat peneliti terhadap topic peran Humas adalah karena peran Humas sangatlah penting dalam membangun alur komunikasi, terutama komunikasi internal perusahaan, karena dengan komunikasi internal perusahaan yang baik maka dapat menciptakan citra perusahaan yang baik pula.

Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

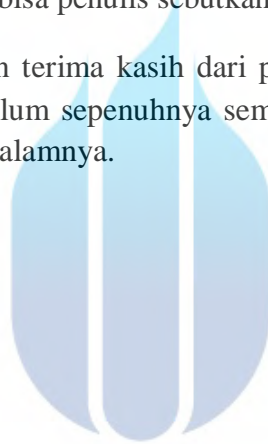
1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM. selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M. Si, selaku Ketua Bidang Studi Public Relations.
3. Bapak Dicky Andika, S.Sos, M. Si, yang telah membimbing penulis dalam mengerjakan skripsi, dan juga masukan-masukan serta nasihat yang telah diberikan kepada penulis.
4. Bapak Drs. Rahman, M. Si, yang telah meng-acc proposal skripsi sehingga penulis dapat melanjutkan skripsi.
5. Bapak Dwimawan Heru Santoso, Assistant Vice President Departemen Corporate Communication PT. Jasa Marga (Persero) Tbk, yang telah meluangkan waktu sebagai narasumber.
6. Ibu Irra Susiyanti, Customer & Employee Relations Manager PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. yang telah membimbing penulis sewaktu magang dan juga telah meluangkan waktu sebagai narasumber.
7. Bapak M. Sony Saputra, Internal Communication Assistant Manager PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. yang telah bersabar membimbing penulis selama magang sekaligus meluangkan waktu sebagai narasumber.
8. Bapak Panji Satriya, Internal Communication Assistant Manager PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. yang telah meluangkan waktu sebagai narasumber.
9. Bapak Rusli (JMDC Jasa Marga) yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk magang.
10. Ibu Yulianti yang suka membawakan cemilan.
11. Ibu Faiza Riani, yang sudah berbaik hati membantu anak-anak magang.
12. Ibu Herald Galingga Wira Shenta, yang juga suka membantu pelajar yang sedang magang.
13. Ibu Pinta Julianti, yang sudah berbaik hati membawakan *snack box*, mengajarkan cara menggunakan faximili, mengajarkan pekerjaan lain serta memberikan nasihat dan masukan kepada penulis maupun anak magang yang lainnya.
14. Bapak Aji, yang juga telah berbaik hati kepada anak-anak magang.
15. Bapak Anang, yang telah mengajarkan penulis mengenai dokumentasi.
16. Dan juga kepada Pak Wasta, Pak Mahdi, Pak Mahda, Pak Tarjoni, dan Pak Yudha; untuk seluruh karyawan yang berada diruangan Corporate Communication Dept. Jasa Marga, dan juga karyawan yang bukan berada diruangan Corporate Communication Dept. yang

tidak dapat disebutkan satu per satu. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada teman-teman magang yang juga telah bekerja sama mengerjakan tugas-tugas magang yang harus dikerjakan (Untuk : Della, Ferisha, Gennea, Fertin, Melly, dan Clara).

17. Mama dan Papa yang juga telah men-*support* penulis dalam mengerjakan skripsi.
18. Teman *sharing* sekaligus teman-teman sekelas (Ester Rahajenk, Karina Agung, dan Mesy Ayu) yang sudah saling *support*, *sharing* (terutama *sharing* mengenai skripsi), dan juga sekaligus sebagai teman mengobrol-ngobrol santai.
19. Lieke Hanny Sigo, seorang sahabat yang telah men-*support* dan memberikan semangat kepada penulis.
20. Sahabat-sahabat lainnya (Naomi Putri, Charen Prischiella, Nadia Tamara).
21. Ko Christian S. Natan, yang suka menanyakan skripsi penulis.
22. Kak Yanuar Megido yang telah men-*support* saat saya gagal dalam TOEFL.

Dan teman-teman lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu-satu.

Demikian kata pengantar dan ucapan terima kasih dari penulis. Kritik dan saran terbuka bagi penulis, mengingat karya tulis ini belum sepenuhnya sempurna. Akhir kata, penulis sekali lagi mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya.



Bekasi, 25 Januari 2017

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Penulis

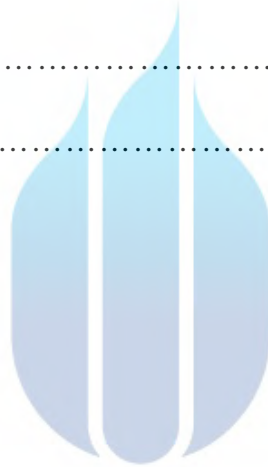
## Daftar Isi

1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 FOKUS PENELITIAN.....	13
1.3 IDENTIFIKASI MASALAH.....	13
1.4 TUJUAN PENELITIAN.....	13
1.5 MANFAAT PENELITIAN.....	14
1.5.1 Manfaat Akademis.....	14
1.5.2 Manfaat Praktis.....	14
2.1 KOMUNIKASI.....	15
2.1.1 Pengertian.....	15
2.2.2 Proses Komunikasi.....	17
2.3 PUBLIC RELATIONS.....	29
2.3.1 Pengertian.....	29
2.3.2 Ruang Lingkup Public Relations.....	31
2.3.3 Fungsi dan Tugas Public Relations.....	33
2.3.4 Tujuan Kegiatan Public Relations.....	35
2.3.5 Peran Public Relations.....	36
2.4 KERANGKA KONSEPTUAL.....	39
2.5 KERANGKA BERFIKIR.....	40
3.1 PARADIGMA PENELITIAN.....	42
3.2 TIPE PENELITIAN.....	43
3.3 METODE PENELITIAN.....	44
3.4 SUBYEK PENELITIAN.....	45



3.5 TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	46
3.5.1 Data Primer.....	46
3.5.2 Data Sekunder.....	47
3.6 TEKNIK ANALISIS DATA.....	48
4.1 GAMBARAN UMUM PT. JASA MARGA (PERSERO) TBK.....	50
4.1.1 Sejarah PT. Jasa Marga (Persero) Tbk.....	50
4.1.2 Visi dan Misi PT. Jasa Marga (Persero) Tbk.....	51
4.1.3 Tata Nilai PT. Jasa Marga (Persero) Tbk.....	52
4.1.4 Dewan Direksi PT. Jasa Marga (Persero) Tbk.....	52
4.1.5 Dewan Komisaris PT. Jasa Marga (Persero) Tbk.....	53
4.2 HASIL PENELITIAN.....	54
4.2.1 Penasehat Ahli .....	54
4.2.2 Fasilitator Komunikasi.....	61
a. Bentuk Cetak.....	61
a.1 Info Tol.....	62
a.2 Majalah Berita Jalan Tol (BJT).....	69
a.3 Mading (Majalah dinding) Foto.....	75
b. Bentuk Online.....	76
b.1 Portal Internal.....	76
b.2 Website dan Sosial Media (Untuk Publik Eksternal).....	79
b.2.1 Website.....	79

b.2.2 Social Media Twitter dan Facebook.....	82
c. Kegiatan dan Event.....	84
c.1 Safari Ramadhan.....	84
c.2 Family Gathering.....	87
4.2.3 Sebagai Fasilitator Proses Pemecahan Masalah.....	89
Melalui WBS (WhistleBlowing System).....	89
4.3 PEMBAHASAN.....	94
5.1 KESIMPULAN.....	99
5.2 SARAN.....	100



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**