

Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations
Dea Anggraini
44213210009

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

Jumlah halaman : ix + 100 halaman + 35 lampiran transkrip wawancara

Bibliografi : 18 acuan, tahun 1999-2015

ABSTRAK

Peran Humas merupakan hal yang penting dalam menciptakan komunikasi yang baik di dalam suatu perusahaan, tak terkecuali bagi PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Pentingnya peran Humas terlihat sewaktu di dalam lingkungan internal Jasa Marga terdapat konflik, seperti terjadinya demo karyawan Jasa Marga. Selain itu, Info Tol, yang merupakan media cetak yang dikeluarkan oleh Corporate Communication Dept. (sebutan Humas di Jasa Marga) saat ini hanya terbit 2 kali dalam seminggu, padahal Info Tol merupakan salah satu wadah Direksi mengetahui kondisi Jasa Marga, baik Kantor Pusat maupun Cabang.

Penelitian yang dilakukan ini untuk mengetahui peran yang dijalankan Humas Jasa Marga terkait dengan membangun komunikasi organisasi antara karyawan dengan Direksi, dengan mengacu pada teori Dozier & Broom, 1995, yang mengacu pada peran Humas dalam suatu perusahaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Metode yang digunakan adalah studi kasus dengan melakukan wawancara dan mengamati serta mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan peran Humas dalam membangun komunikasi organisasi antara karyawan dengan Direksi.

Hasil penelitian ini membahas mengenai apa saja peran Humas Jasa Marga dalam membangun komunikasi organisasi antara karyawan dengan Direksi, mulai dari sebagai penasehat ahli hingga sebagai fasilitator proses pemecahan masalah Hasil penelitian merupakan hasil wawancara dengan beberapa narasumber serta beberapa data dari pengamatan maupun dokumen pribadi peneliti.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa peran Humas Jasa Marga adalah sebagai penasehat ahli, fasilitator komunikasi, dan fasilitator proses pemecahan masalah. Ketiga peran tersebut dilakukan oleh Humas Jasa Marga untuk menciptakan alur komunikasi yang baik dalam perusahaan, terutama komunikasi para karyawan dengan Direksi.