

Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations
Martin Ashari
44215110003

Peran Humas PT. Jasa Marga Cabang Meruya dalam sosialisasi penggunaan kartu elektronik pada gerbang tol otomatis (GTO) di wilayah Meruya, Jakarta Barat

Jumlah Halaman : xi + 100 Halaman + 4 Lampiran

Bibliografi : 18 Acuan, 1 Majalah, 4 Internet

ABSTRAK

Kemacetan merupakan masalah yang sangat krusial untuk diselesaikan atau paling tidak diminimalisir. Kemacetan menjadi momok bagi siapa saja yang menggunakan transportasi darat. Tidak sedikit kerugian fisik maupun mental dan energi serta waktu yang terbuang percuma hanya karena macet. Berbagai upaya dilakukan pemerintah untuk mengurangi kemacetan itu. Melalui peranan teknologi yang ditingkatkan, PT. Jasa Marga juga telah menerapkan sistem pembayaran elektronik secara *online*, melalui beberapa produk kerjasamanya dengan beberapa bank besar baik pemerintah ataupun swasta. Diantaranya *e-toll card*, *e-money*, *bca flash* dan *e-toll pass*.

Penelitian yang dilakukan ini adalah untuk mengetahui peran humas yang dilakukan oleh PT Jasa Marga dalam mensosialisasikan penggunaan kartu elektronik di gerbang tol otomat di wilayah Meruya, Jakarta Barat. Penelitian ini menggunakan teori Peran PR yang ada di dalam bukunya Scott, Cutlip and Broom yaitu *Effective Public Relations*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan dengan tipe penelitian deskriptif. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus dengan melakukan wawancara mendalam kepada narasumber.

Hasil penelitian ini membahas peran yang dilakukan oleh PT Jasa Marga dalam program sosialisasi penggunaan kartu elektronik. Menurut teori peran tersebut, ada 4 (empat) peran yaitu Penasehat Ahli, Fasilitator Komunikasi, Fasilitator Proses Pemecahan Masalah dan Teknisi Komunikasi. Dengan demikian, peneliti mampu menggambarkan mengenai peran Humas yang paling dominan dalam program komunikasi.

Penelitian menyimpulkan bahwa peran yang paling dominan dijalankan oleh Humas PT Jasa Marga adalah Fasilitator Komunikasi. Fasilitator Komunikasi mengindikasikan terlibat secara penuh dalam mengidentifikasi masalah dalam pencapaian tujuan serta mencari solusi permasalahan melalui program komunikasi yang bermanfaat bagi keberlangsungan pelayanan di GOT Meruya Jakarta Barat.

University of Mercu Buana
faculty of Communication
Field of Public Relations Studies
Martin Ashari
44215110003

The role of Public Relations PT. Jasa Marga Meruya Branch in the socialization of the use of electronic cards at auto toll gate (GTO) in Meruya, West Jakarta
Number of Pages: xi + 100 Pages + 4 Attachments
Bibliography: 18 References, 1 Magazine, 4 Internet

ABSTRACT

Congestion is a very crucial issue to solve or at least minimize. Congestion becomes a scourge for anyone who uses ground transportation. Not a few physical and mental losses and energy and time wasted just because of traffic. Various efforts made by the government to reduce the congestion. Through the role of improved technology, PT. Jasa Marga has also implemented an electronic payment system online, through several products in cooperation with several big banks, both government and private. Among them are e-toll cards, e-money, flash bca and e-toll pass.

This research is to know the role of public relations done by PT Jasa Marga in socializing the use of electronic card at auto toll gate in Meruya area, West Jakarta. This study uses the theory of public relations that is in his book Scott, Cutlip and Broom is Effective Public Relations. This research uses qualitative approach with descriptive research type. The research method used is case study by conducting in-depth interview to resource person.

The results of this study discusses the role undertaken by PT Jasa Marga in the socialization of the use of electronic cards. According to the role theory, there are 4 (four) roles namely Expert Advisor, Communication Facilitator, Facilitator of Problem Solving Process and Communication Technician. Thus, researchers are able to describe the role of the most dominant PR in the communication program.

The research concludes that the most dominant role run by PT Jasa Marga Public Relations is Communication Facilitator. The Communication Facilitator indicates to be fully involved in identifying problems in achieving the objectives and finding solutions to problems through a communication program that is beneficial to the continuity of service at GOT Meruya, West Jakarta.