



**PERAN HUMAS PT. JASA MARGA DALAM SOSIALISASI
PENGGUNA KARTU ELEKTRONIK PADA GERBANG
TOL OTOMATIS (GTO) MERUYA,
JAKARTA BARAT**

SKRIPSI

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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun Oleh :

MARTIN ASHARI
44215110003

BIDANG STUDI *PUBLIC RELATIONS*
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2107

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **PERAN HUMAS PT. JASA MARGA DALAM
SOSIALISASI PENGGUNAAN KARTU ELEKTRONIK
PADA GERBANG TOL OTOMATIS (GTO) MERUYA,
JAKARTA BARAT.**

Nama : Martin Ashari

NIM : 44215110003

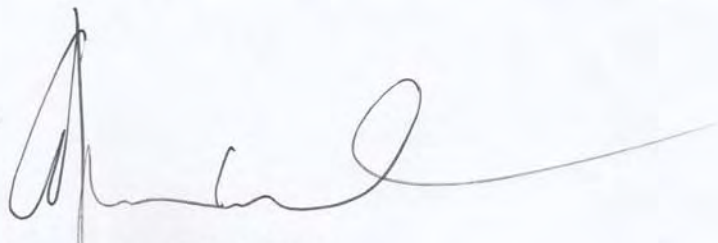
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 05 Juni 2017

Mengetahui,

Pembimbing



(Drs. Gufron Sakaril MM)

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : PERAN HUMAS PT. JASA MARGA DALAM
SOSIALISASI PENGGUNAAN KARTU ELEKTRONIK
PADA GERBANG TOL OTOMAT (GTO) MERUYA,
JAKARTA BARAT.

Nama : Martin Ashari

NIM : 44215110003

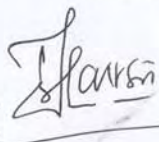
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 5 Agustus 2017

Ketua Sidang,

Dadan Iskandar M.Si



(_____)

Penguji Ahli


Marwan Mahmudi M.Si



(_____)

Pembimbing

Drs.Gufroni Sakaril M.M



(_____)

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : PERAN HUMAS PT. JASA MARGA DALAM
SOSIALISASI PENGGUNAAN KARTU ELEKTRONIK
PADA GERBANG TOL OTOMAT (GTO) MERUYA,
JAKARTA BARAT.

Nama : Martin Ashari

NIM : 44215110003

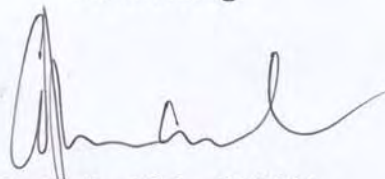
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 5 Agustus 2017

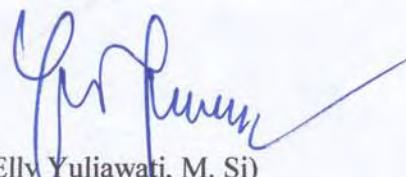
Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing




(Drs. Gufroni Sakaril M.M.)

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 Sulisty, M.Comm, Ph.D)

KATA PENGANTAR

Puji syukur panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat, nikmat dan karuniaNya terhadap peneliti berupa kesehatan, kesabaran, kegigihan, kekuatan serta pengetahuan sehingga peneliti dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi.

Dukungan serta do'a dari kedua orang tua peneliti yang telah mendampingi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Dukungan moril maupun materil membuat semangat peneliti untuk menyelesaikan skripsi dengan baik. Do'a yang terus menerus dari orang tua sehingga memberikan kekuatan spiritual dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dengan segala kerendahan hati peneliti menyadari selama pengerjaan skripsi banyak pihak yang telah membantu, izinkanlah peneliti untuk menyampaikan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berjasa memberikan motivasi dalam rangka menyelesaikan skripsi ini, antara lain peneliti tujukan kepada :

1. Gufroni Sakaril, M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu penulisan proposal skripsi ini.
2. Segenap Dosen Bidang Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi yang sudah memberikan ilmunya kepada penulis.
3. Humas PT. Jasa Marga (Persero) Tbk.
4. Sahabat-sahabat seperjuangan selama studi di Universitas Mercu Buana.

5. Kepada semua pihak yang sudah membantu peneliti secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari tanpa bantuan dari semua pihak, tidak akan mungkin skripsi ini dapat diselesaikan. Semoga bantuan terhadap penulis dalam menyusun skripsi ini mendapat ridho dan pahala dari Allah SWT, semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Jakarta, 8 Agustus 2017

Martin Ashari
44215110003



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

	Hal
COVER.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
ABSTRAKSI.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	vx
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	7
1.3 Identifikasi Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.5.2 Manfaat Praktis.....	9
1.5.3 Manfaat Sosial.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Komunikasi dan Humas.....	10
2.2 Komunikasi Organisasi.....	12
2.3 Peran Humas dalam Organisasi.....	16
2.4 Proses Perencanaan Kerja Humas.....	20
2.5 Sosialisasi.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1 Paradigma Penelitian.....	2

3.2	Tipe Penelitian	28
3.3	Metode Penelitian	28
3.4	Subyek Penelitian	31
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.6	Teknik Analisis Data.....	33
3.7	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		35
4.1	Profil PT Jasa Marga.....	35
4.1.1	Visi PT Jasa Marga.....	38
4.1.2	Misi PT Jasa Marga.....	38
4.1.3	Tata Nilai Perusahaan	38
4.1.4	Badan Hukum Instansi	39
4.1.5	Logo Instansi.....	41
4.1.6	Struktur Organisasi	42
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	64
4.2.1	Key Informan dan Informan	64
4.2.2	Peran Humas dalam sosialisasi	64
4.2.2.1	Penasehat Ahli.....	65
4.2.2.2	Fasilitator Komunikasi	68
4.2.2.3	Fasilitator Proses Pemecahan Masalah	71
4.2.2.4	Teknisi Komunikasi	72
4.2.3	Sosialisasi Penggunaan Kartu Elektronik	75
4.3	Pembahasan	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		100
5.1	Kesimpulan.....	101
5.2	Saran	102
DAFTAR PUSTAKA		103

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Struktur Organisasi PT Jasa Marga.....	42
Struktur Organisasi Divisi Corporate Planning.....	47
Struktur Organisasi Divisi Corporate Secretary.....	49
Website	79
Spanduk.....	80
Pameran.....	81
Sosialisasi ke lapangan.....	82
Call Center	83
Stiker	84
Service Excellent.....	84
Twitter.....	86
Mesin E-Toll Card Bank Mandiri	87
Pengguna E-toll card.....	99