



**STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* DALAM MENYOSIALISASIKAN
PROGRAM #BERSIHBERDAYABESTARI PADA *WEBSITE*
TRANSJAKARTA.CO.ID UNTUK MENGUBAH PERILAKU
PENGGUNA TRANSJAKARTA PERIODE TAHUN 2023-2024**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Faradina Damayanti

44220010266

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2024

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Faradina Damayanti
NIM : 44220010266
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Strategi Public Relations Dalam Menyosialisasikan Program #BersihBerdayaBestari Pada Website Transjakarta.co.id Untuk Mengubah Perilaku Pengguna Transjakarta Periode Tahun 2023-2024

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 11 September 2024



Faradina Damayanti

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Faradina Damayanti
NIM : 44220010266
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Strategi Public Relations Dalam Menyosialisasikan Program #BersihBerdayaBestari Pada Website Transjakarta.co.id Untuk Mengubah Perilaku Pengguna Transjakarta Periode Tahun 2023-2024

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

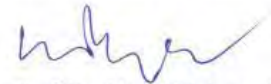
Pembimbing I : Dr. Alifiah Ghaniyyu Widyaningrum, M. Ikom
NIDN : 0303078802
Ketua Penguji : Dra. Tri Diah Cahyowati, M.Si
NIDK : 8941650022
Penguji Ahli : Dewi Sad Tanti, S.Sos, M.Ikom
NIDN : 0726067701



MERCU BUANA

Jakarta, 07 September 2024
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



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

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Faradina Damayanti
NIM : 44220010266
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Strategi Public Relations Dalam Menyosialisasikan Program #BersihBerdayaBestari Pada Website Transjakarta.co.id Untuk Mengubah Perilaku Pengguna Transjakarta Periode Tahun 2023-2024

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 11 September 2024

Yang menyatakan,



METERAI
TEMPEL
10000
999ABALX413806390

(Faradina Damayanti)



Nama : Faradina Damayanti
NIM : 44220010266
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Strategi *Public Relations* Dalam Menyosialisasikan Program #BersihBerdayaBestari Pada *Website* Transjakarta.co.id Untuk Mengubah Perilaku Pengguna Transjakarta Periode Tahun 2023-2024
Pembimbing : Dr. Alifiah Ghaniyyu Widyaningrum, M.Ikom

ABSTRAK

Pada tahun 2023 Transjakarta meluncurkan Program #BersihBerdayaBestari untuk menambah armada bus Transjakarta yang ramah lingkungan dan mendukung program pemerintah dalam mencapai *Net Zero Emission*, dengan fokus pada pelibatan masyarakat dan karyawan dalam upaya lingkungan, ekonomi, dan sosial. Penelitian ini menggunakan teori strategi *Public Relations*, yaitu *fact finding*, *Planning*, *communications*, dan *Evaluation*. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan datanya menggunakan wawancara narasumber dengan *Public Relations & Corporate Social Responsibility*, Pengguna dan Pramudi dari PT. Transportasi Jakarta serta dokumentasi.

Berdasarkan hasil dari penelitian menunjukkan bahwa, PT. Transjakarta pada tahap *Fact finding* menemukan kendala yaitu masyarakat masih banyak yang tidak mau menggunakan transportasi umum karena kurang nyaman dari segi bus dan halte yang sudah mengalami kerusakan. Oleh karena itu, Transjakarta saat ini terus berbenah dalam memperbaiki halte dan mengeluarkan armada bus Transjakarta yang ramah lingkungan. Kemudian pada tahap *Planning*, Transjakarta membuat suatu perencanaan berupa program kelanjutan untuk memberikan pelayanan kepada

para pengguna, hal tersebut dilakukan untuk menyelesaikan kendala yang ada. Pada tahap *Communication* Transjakarta melakukan aktivitas publikasi kampanye melalui poster *barcode* “Ayo Tanam Mangrove” di halte maupun postingan di Instagram. Terakhir pada tahap *Evaluation* dilakukan dengan monitoring untuk mengevaluasi pencapaian sosialisasi program Bersih Berdaya Bestari yang berhasil meningkatkan kesadaran tentang keberlanjutan dan kontribusi Transjakarta terhadap. Kesimpulan dari pengguna Transjakarta yaitu poster mengenai Program #BersihBerdayaBestari cukup efektif meskipun ada beberapa kekurangan seperti ukuran poster yang kecil dan kurang tersebar luas pada halte dan media sosial.

Kata Kunci : Strategi *Public Relations*, Sosialisasi, Kampanye *Public Relations*, *Website*, PT. Transportasi Jakarta





Name : Faradina Damayanti
NIM : 44220010266
Study Program : Ilmu Komunikasi
Title Internship Report : Strategi *Public Relations* Dalam Menyosialisasikan Program #BersihBerdayaBestari Pada *Website* Transjakarta.co.id Untuk Mengubah Perilaku Pengguna Transjakarta Periode Tahun 2023-2024
Counsellor : Dr. Alifiah Ghaniyyu Widyaningrum, M.Ikom

ABSTRACT

In 2023, Transjakarta launched the #BersihBerdayaBestari Program to introduce eco-friendly Transjakarta buses and support the government's Net Zero Emission goals, with a focus on involving the community and employees in environmental, economic, and social efforts. This study uses the Public Relations strategy theory, which includes fact finding, planning, communication, and evaluation. The research approach employed is qualitative. The method used is qualitative descriptive, with data collection techniques involving interviews with Public Relations & Corporate Social Responsibility personnel, users, and drivers from PT. Transportasi Jakarta, as well as documentation.

The research findings indicate that, during the Fact Finding stage, PT. Transjakarta identified challenges such as a reluctance among many people to use public transportation due to discomfort with buses and damaged bus stops. As a result, Transjakarta is continuously working on improving bus stops and introducing eco-friendly bus fleets. In the Planning stage, Transjakarta developed a continuation program to enhance services for users, addressing the identified issues. During the Communication stage, Transjakarta carried out public campaign activities through barcode posters titled “Ayo Tanam Mangrove” at bus stops and

Instagram posts. Finally, in the Evaluation stage, monitoring was conducted to assess the success of the #BersihBerdayaBestari program in raising awareness about sustainability and Transjakarta's contributions as an environmentally friendly transportation provider. The conclusion from Transjakarta users is that the poster campaign for the #BersihBerdayaBestari Program was quite effective, though there were some drawbacks such as the small size of the posters and limited distribution at bus stops and on social media.

Keywords : Public Relations Strategy, Socialization, Public Relations Campaign, Website, PT. Transportasi Jakarta



KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Penelitian Tugas Akhir yang berjudul **“Strategi *Public Relations* Dalam Menyosialisasikan Program #BersihBerdayaBestari Pada *Website* Transjakarta.co.id Untuk Mengubah Perilaku Pengguna Transjakarta Periode Tahun 2023-2024”** dengan baik. Tidak lupa shalawat serta salam penulis curahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW.

Penelitian tugas akhir ini, penulis susun untuk memenuhi syarat dalam mendapatkan gelar sarjana. Dalam penyusunan penelitian ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu:

1. Dosen Pembimbing, Ibu Dr. Alifiah Ghaniyyu Widyaningrum, M.Ikom, yang telah sabar dan mengorbankan waktu, tenaga, serta pikiran untuk membimbing penulis dalam menyusun penelitian tugas akhir.
2. Kepada pihak Transjakarta, Ibu Yola, Bapak Samsul dan Ibu Novi yang telah membantu dan memudahkan dalam mendapatkan informasi yang penulis butuhkan untuk menyelesaikan penelitian ini.
3. Kepada pihak *Public Relations* Transjakarta, Bapak Reza Pahlevi yang telah membantu dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh penulis.
4. Kepada pihak informan penelitian tugas akhir saya, Bapak Sujiyanto, S.Kom dan Bapak Ellohansen yang telah memberikan waktu, bantuan dan partisipasinya dalam proses penelitian ini.
5. Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi, Bapak Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si, yang telah menyetujui dan mendukung penelitian sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian dengan baik.
6. Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
7. Ibu Dr. Irmulan Sati, M. Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

8. Ibu SM Niken Restaty, M.Si selaku Seketaris Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana.
9. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu pada awal masuk perkuliahan sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dengan baik dan tepat waktu.
10. Ibu Dewi Ambarsari, S.Sos, M.Ikom selaku Dosen Pengampu mata kuliah Tugas Akhir atas segala bimbingan dalam penyusunan penelitian tugas akhir ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
11. Ibu Dra. Tri Diah Cahyowati, M.Si selaku Ketua Penguji Tugas Akhir atas segala bimbingan dalam penyusunan penelitian tugas akhir ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
12. Ibu Dewi Sad Tanti, S.Sos, M.Ikom selaku Penguji Ahli Tugas Akhir atas segala bimbingan dalam penyusunan penelitian tugas akhir ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
13. Kepada orang tua saya, Ayah Budi, Bunda Yati, Ayah Anto, Ibu Hesti dan Adik saya Niken yang telah memberikan doa dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian tugas akhir dengan tepat waktu.
14. Kepada teman seperjuangan saya Annida Nurfarah Mavita yang telah berjuang bersama, menghibur penulis dalam kepenatan, dan mendukung satu sama lain serta membantu penulis dalam proses penyusunan penelitian ini.
15. Kepada teman seperjuangan saya Alyah Syaharani Putri yang telah berjuang bersama, menghibur penulis dalam kepenatan, dan mendukung satu sama lain serta membantu penulis dalam proses penyusunan penelitian ini.
16. Kepada teman sekolah saya Hairiah Fadila yang telah menghibur penulis dalam kepenatan dan mendukung serta mendoakan penulis dalam proses penyusunan penelitian ini.
17. Kepada teman sekolah Zakiyah yang telah mendukung penulis dalam proses penyusunan penelitian ini

Penulis menyadari bahwa penulisan penelitian ini masih jauh dari kata sempurna oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk dapat lebih baik lagi masa yang akan datang. Semoga penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi untuk peneliti selanjutnya di masa yang akan datang khususnya pada Fakultas Ilmu Komunikasi dengan Bidang Studi *Public Relations*. Akhir kata semoga penulisan penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk pihak-pihak yang berkepentingan khususnya pada praktisi *Public Relations*.

Sekian dan Terimakasih

Jakarta, 08 Agustus 2024

Faradina Damayanti



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

| | |
|--|------------|
| HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI | iv |
| ABSTRAK | v |
| ABSTRACT | vii |
| KATA PENGANTAR..... | ix |
| DAFTAR ISI..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian | 1 |
| 1.2 Fokus Penelitian | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 4 |
| 1.4 Manfaat Peneliti | 4 |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis | 4 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis | 4 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 6 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 6 |
| 2.2 Kajian Teoritis | 26 |
| 2.2.1 <i>Public Relations</i> | 26 |
| 2.2.2 Strategi <i>Public Relations</i> | 27 |
| 2.2.3 Fungsi <i>Public Relations</i> | 29 |
| 2.2.4 Peran <i>Public Relations</i> | 30 |
| 2.2.5 Pelayanan Publik..... | 31 |
| 2.2.6 Kampanye <i>Public Relations</i> | 32 |
| 2.2.7 <i>Cyber Public Relations</i> | 35 |
| 2.2.8 Sosialisasi..... | 36 |
| 2.2.9 <i>Environmental Social Governance (ESG)</i> | 37 |

| | |
|--|-----------|
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 39 |
| 3.1 Paradigma Penelitian | 39 |
| 3.2 Metode Penelitian | 40 |
| 3.3 Subyek Penelitian | 40 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data..... | 41 |
| 3.5 Teknik Analisis Data..... | 43 |
| 3.6 Teknik Keabsahan Data | 43 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 45 |
| 4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian..... | 45 |
| 4.1.2 Logo Transjakarta | 48 |
| 4.1.3 Visi Misi PT. Transjakarta..... | 48 |
| 4.1.4 Struktur Organisasi PT. Transjakarta | 49 |
| 4.1.5 <i>Website</i> PT. Transjakarta..... | 49 |
| 4.2 Hasil Penelitian..... | 50 |
| 4.2.1 <i>Fact Finding</i> | 50 |
| 4.2.2 <i>Planning</i> | 51 |
| 4.2.3 <i>Communication</i> | 54 |
| 4.2.4 <i>Evaluation</i> | 56 |
| 4.2.5 Pandangan Pengguna terhadap Program Bersih Berdaya Bestari | 57 |
| 4.3 Pembahasan | 60 |
| 4.3.1 Strategi <i>Public Relations</i> Transjakarta..... | 60 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 67 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 67 |
| 5.2 Saran | 68 |
| 5.2.1 Saran Teoritis | 68 |
| 5.2.2 Saran Praktis | 68 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 69 |
| LAMPIRAN..... | 73 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1.1 Program Transjakarta yaitu, #BersihBerdayaBestari | 2 |
| Gambar 4.1 Gedung Transjakarta | 45 |
| Gambar 4.2 Program BersihBerdayaBestari di website transjakarta.co.id | 47 |
| Gambar 4.3 Logo Transjakarta..... | 48 |
| Gambar 4.4 Visi Misi PT. Transportasi Jakarta..... | 48 |
| Gambar 4.5 Struktur Organisasi PT. Transportasi Jakarta | 49 |
| Gambar 4.6 Fitur Layanan Website Transjakarta..... | 49 |
| Gambar 4.7 Gerakan Tanam Mangrove oleh karyawan Transjakarta | 52 |
| Gambar 4.8 Mikrotrans PT. Transportasi Jakarta..... | 53 |
| Gambar 4.9 Bus Pink PT. Transportasi Jakarta..... | 53 |
| Gambar 4.10 Tanam Mangrove bekerja sama dengan <i>Carbonethics</i> | 54 |
| Gambar 4.11 Giveaway Program Bersih Berdaya Bestari..... | 55 |
| Gambar 4.12 Postingan Program Bersih Berdaya Bestari | 56 |
| Gambar 4.13 Poster halte & website Ayo Tanam Mangrove | 58 |
| Gambar 4.14 Langkah-langkah mengikuti Kampanye | 62 |
| Gambar 4.15 Langkah-langkah mengikuti Kampanye | 62 |
| Gambar 4.16 Langkah-langkah mengikuti Kampanye | 63 |
| Gambar 4.17 Langkah-langkah mengikuti Kampanye | 63 |
| Gambar 4.18 Langkah-langkah mengikuti Kampanye | 63 |
| Gambar 4.19 Langkah-langkah mengikuti Kampanye | 64 |
| Gambar 4.20 UMKM yang berada dihalte Transjakarta..... | 64 |
| Gambar 4.21 Fasilitas untuk disabilitas | 65 |
| Gambar 4.22 Beasiswa Cendikia | 65 |
| Gambar 4.23 Postingan Bersih Berdaya Bestari pada media digital | 66 |

DAFTAR TABEL

| | |
|-------------------------------------|---|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 9 |
|-------------------------------------|---|



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| LAMPIRAN 1 Tabel Pedoman Wawancara..... | 73 |
| LAMPIRAN 2 DRAFT WAWANCARA..... | 76 |
| LAMPIRAN 3 TRANSKRIP WAWANCARA 1 | 90 |
| LAMPIRAN 4 Surat Permohonan Wawancara..... | 113 |
| LAMPIRAN 5 Dokumentasi Wawancara Peneliti dengan Narasumber..... | 114 |
| LAMPIRAN 6 Sertifikat Program BersihBerdayaBestari Pengguna Tije | 116 |
| LAMPIRAN 7 Riwayat Hidup | 117 |
| LAMPIRAN 8 Pernyataan <i>Similarity Check</i> | 118 |



UNIVERSITAS
MERCU BUANA