



**“STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* PT TRANSPORTASI JAKARTA  
DALAM MEMPERBAIKI PELAYANAN PADA PENGGUNA BUS  
TRANSJAKARTA”**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu

(S1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Disusun Oleh :

**DESY JENITA SIAHAAN**

**44211120113**

**PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2015**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : Strategi Public Relations PT Transportasi Jakarta dalam  
Memperbaiki Pelayanan pada Pengguna Bus Transjakarta

Nama : Desy Jenita Siahaan

NIM : 44211120113

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 12 Juli 2015

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Mengetahui,  
Pembimbing



(Yuni Tresnawati, M.Ikom)

**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI**

Judul : Strategi Public Relations PT Transportasi Jakarta dalam  
Memperbaiki Pelayanan pada Pengguna Bus Transjakarta

Nama : Desy Jenita Siahaan

NIM : 44211120113

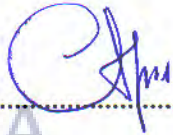
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 29 Juli 2015

1. Ketua Sidang


Dr. Agustina Zubair, M.Si



(.....)

2. Penguji Ahli

Irmulan Sati, M.Si



(.....)

3. Pembimbing

Yuni Tresnawati, M.Ikom



(.....)

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Judul : Strategi Public Relations PT Transportasi Jakarta dalam  
Memperbaiki Pelayanan pada Pengguna Bus Transjakarta

Nama : Desy Jenita Siahaan

NIM : 44211120113

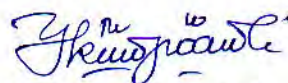
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 06 Agustus 2015

Disetujui dan diterima oleh :

Dosen Pembimbing



Yuni Tresnawati, M.Ikom

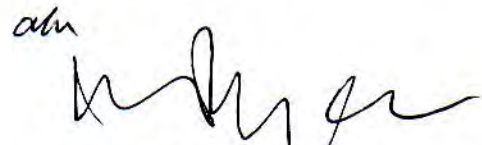
Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Bidang Studi Public Relations



Dr. Agustina Zubair, M.Si



Dr. Elly Yuliani, M.Si

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, karena berkat dan hikmatNya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini berjudul “Strategi *Public Relations* PT Transportasi Jakarta Dalam Memperbaiki Pelayanan Terhadap Pengguna Bus Transjakarta” ditulis sebagai salah satu syarat kelulusan studi program Strata Satu (S1) fakultas Ilmu Komunikasi program studi *Public Relations* Universitas Mercu Buana.

Adapun skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dorongan yang tulus dari berbagai pihak, karena itu dengan penuh rasa hormat, peneliti menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Yuni Tresnawati, M.Ikom selaku Dosen Pembimbing penulis yang telah mengarahkan, membimbing dan memberikan ilmu selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku ketua bidang studi *public relations* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Agustina Zubair M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
4. Ibu Irmulan Sati, M.Si selau Dosen Penguji, terima kasih atas kritik dan saran serta masukan terhadap penelitian ini.
5. Kedua orang tua yang senantiasa memberikan doa dan dukungan baik moril maupun materil.

6. Adik-adikku terkasih : Rico, Tio, Cindy.. Makasi dek buat dukungan dan doanya (*Expecially* for Tio, terima kasih karena selalu ada untuk membantu selama kakak kuliah, maaf kalau kamu ga sempat melihat kakak wisuda ya dek, *you are my guardian angel in heaven. See you again dear* )
7. Seluruh Dosen Pengajar Fakultas Ilmu Komunikasi, khususnya bidang studi *Public Relations* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
8. Seluruh Staff Tata Usaha dan Badan Administrasi Akademik Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
9. Ibu Sri Ulina selaku Manager Humas di PT Transportasi Jakarta yang telah memberikan informasi dan ilmu mengenai PT Transportasi Jakarta.
10. Bapak Ferry Togi selaku Staff Humas di PT Transportasi Jakarta, terima kasih atas masukan-masukan dan informasi, data dan waktunya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
11. Teman – teman seangkatan, terima kasih buat supportnya kepada peneliti dalam menyelesaikan proposal penelitian ini.
12. David Markus, Aku mengucapkan syukur kepada Tuhan, setiap kali aku mengingat kamu.
13. Ka Wenny, yang tak pernah jemu-jemu memberi semangat dan membantu lewat doa sehingga skripsi ini dapat terselesaikan juga (*finally* !!), Buat keluarga PA, teman-teman FREE KALBEK, teman-teman GEBET (buat tumpangan tempat tinggal, dan telah menjadi saudara dalam kesukaran,

God Bless all of you abundantly), GKKD Kuningan – Pakars (ini adalah keluarga sorga yang Tuhan berikan bagiku di bumi)

14. Pihak-pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan proposal penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa proposal penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan peneliti. Oleh karena itu peneliti membuka pintu saran serta kritik yang membangun sehingga proposal penelitian ini bermanfaat bagi peneliti khususnya dan pembaca umumnya.



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Peneliti

Desy Jenita Siahaan

## DAFTAR ISI

DAFTAR ABSTRAKSI	
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	
LEMBAR PERBAIKAN PENGESAHAN SKRIPSI	
LEMBAR PENGESAHAN	
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
I. PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Fokus Penelitian .....	7
1.3. Identifikasi Masalah .....	8
1.4. Tujuan Penelitian .....	8
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
1.5.1. Akademis.....	8
1.5.2. Praktis .....	9
II. TINJAUAN PUSTAKA .....	10
2.1. Komunikasi Organisasi .....	10
2.2. <i>Public Relations</i> .....	11
2.2.1 Defenisi <i>Public Relations</i> .....	11
2.2.2 Tujuan <i>Public Relations</i> .....	13
2.2.3 Fungsi <i>Public Relations</i> .....	14
2.2.4 Peranan <i>Public Relations</i> .....	16
2.2.5 Kegiatan <i>Public Relations</i> .....	18
2.3. Strategi <i>Public Relations</i> .....	21
2.3.1. Defenisi Strategi <i>Public Relations</i> .....	21
2.3.2. Komponen Strategi <i>Public Relations</i> .....	25
2.3.3. Peran <i>Public Relations</i> Dalam Strategi Perusahaan	28
2.4. <i>Customer Relations</i> .....	35
2.4.1. Pengertian <i>Customer Relations</i> .....	35
2.4.2. Tujuan <i>Customer Relations</i> .....	37
2.4.3. Peranan <i>Customer Relations</i> .....	37
2.5. Pelayanan Prima .....	38
2.5.1. Tujuan Pelayanan Prima .....	40
2.5.2. Manfaat Pelayanan Prima.....	41
III. METODOLOGI PENELITIAN .....	43
3.1. Paradigma Penelitian .....	43
3.2. Metode Penelitian .....	45

3.3.	Subyek Penelitian .....	46
3.4.	Teknik Pengumpulan Data .....	47
	3.4.1. Data Primer .....	47
	3.4.2. Data Sekunder .....	48
3.5.	Teknik Analisis Data .....	48
3.6.	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	49
IV.	HASIL PENELITIAN .....	51
	4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	51
	4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan .....	51
	4.1.2. Visi dan Misi PT Transportasi Jakarta .....	55
	4.1.3. Slogan PT Transportasi Jakarta .....	55
	4.1.4. Logo PT Transportasi Jakarta .....	56
	4.1.5. Sasaran Perubahan PT Transportasi Jakarta .....	57
	4.1.6. Tujuan PT Transportasi Jakarta .....	57
	4.1.7. Tugas PT Transportasi Jakarta .....	58
	4.1.8. <i>Public Relations</i> PT Transportasi Jakarta .....	58
	4.2. Hasil Penelitian .....	59
	4.2.1. Mendefinisikan Masalah .....	60
	4.2.2. Tahap Perencanaan dan Pemrograman .....	64
	4.2.3. Mengambil Tindakan dan Berkomunikasi .....	66
	4.2.4. Evaluasi .....	68
	4.3. Pembahasan .....	69
	4.3.1. Defenisi Permasalahan PR .....	70
	4.3.2. Perencanaan dan Pemrograman .....	71
	4.3.3. Aksi dan Komunikasi .....	72
	4.3.4. Evaluasi Program .....	72
V.	KESIMPULAN DAN SARAN .....	74
	5.1. Kesimpulan .....	74
	5.2. Saran .....	76
	5.2.1. Saran Akademis .....	76
	5.2.2. Saran Praktis .....	76
	DAFTAR PUSTAKA .....	78
	LAMPIRAN .....	80

## DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Halaman
4.1	Koridor Bus Transjakarta .....	51



## DAFTAR GAMBAR

No	Judul Gambar	Halaman
2.1	Empat Langkah Proses Strategis PR.....	28
4.1	Logo PT Transportasi Jakarta .....	55
4.2	Struktur Organisasi Humas dan Komunikasi PT Transportasi Jakarta .....	57



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Struktur Organisasi PT Transportasi Jakarta
Lampiran 2	Data Penumpang Tahun 2014
Lampiran 3	Skrip Wawancara
Lampiran 4	Foto Peresmian Bus Scania Terbaru
Lampiran 5	Permohonan Wawancara
Lampiran 6	Surat Keterangan Telah Melakukan Wawancara
Lampiran 7	Berita Terkait Bus Baru Transjakarta

