



**SOSIALISASI APLIKASI *JMCARE* HUMAS PT JASA MARGA (PERSERO)  
TBK. DALAM MEMPERMUDAH AKSES INFORMASI DI JALAN TOL**

**SKRIPSI**

**NOVIA RATNASARI**

**1310411148**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

***PUBLIC RELATIONS***

**2017**



**SOSIALISASI APLIKASI *JMCARE* HUMAS PT JASA MARGA (PERSERO)  
TBK. DALAM MEMPERMUDAH AKSES INFORMASI DI JALAN TOL**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar**

**Sarjana Ilmu Komunikasi**

**NOVIA RATNASARI**

**1310411148**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

***PUBLIC RELATIONS***

**2017**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Novia Ratnasari

NRP : 1310.411.148

Tanggal : 07 Juli 2017

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 07 Juli 2017

Yang Menyatakan,



Novia Ratnasari

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Novia Ratnasari  
NRP : 1310.411.148  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**SOSIALISASI APLIKASI *JMCARE* HUMAS PT JASA MARGA (PERSERO) TBK. DALAM MEMPERMUDAH AKSES INFORMASI DI JALAN TOL.**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 07 Juli 2017

Yang menyatakan,



Novia Ratnasari

## PENGESAHAN

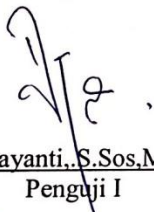
Skripsi diajukan Oleh :

Nama : Novia Ratnasari  
NRP : 1310411148  
Program Studi : Ilmu Komunikasi – *Public Relations*  
Judul Skripsi : SOSIALISASI APLIKASI *JMCARE* HUMAS PT JASA  
MARGA (PERSERO) TBK. DALAM  
MEMPERMUDAH AKSES INFORMASI DI JALAN  
TOL.

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.





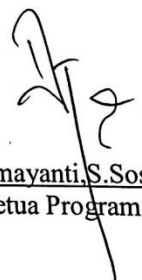
Dr. Kusumajanti, S.Sos.M.Si.  
Ketua Penguji



Damayanti, S.Sos.M.Si.  
Penguji I



Ir. Drina Intyaswati, M.Si  
Penguji II

  
  
Dr. Anter Venus, M.A, Comm  
Dekan

Damayanti, S.Sos.M.Si.  
Ketua Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta  
Tanggal Ujian : 7 Juli 2017

# **SOSIALISASI APLIKASI *JMCARE* HUMAS PT JASA MARGA (PERSERO) TBK. DALAM MEMPERMUDAH AKSES INFORMASI DI JALAN TOL**

**NOVIA RATNASARI**

## **Abstrak**

**Latar Belakang** skripsi ini membahas mengenai Sosialisasi Aplikasi *JMCare* oleh Humas PT Jasa Marga (persero) Tbk dalam mempermudah Akses Informasi di Jalan Tol. **Tujuan Penelitian** ini untuk mengetahui Proses Sosialisasi Aplikasi *JMCare* oleh Humas PT Jasa Marga (persero) Tbk dalam mempermudah Akses Informasi di Jalan Tol. Karena selama ini sering terjadi miskomunikasi antara perusahaan dengan pengguna jalan tol. Teori yang digunakan Komunikasi, Humas, Sosialisasi. **Metodologi penelitian** yang digunakan adalah Kualitatif dengan **sifat penelitian** deskriptif pengumpulan data dilakukan dengan cara Wawancara, observasi kepada pihak yang dapat memberikan informasi yang jelas dan lengkap. **Hasil penelitian** Sosialisasi Aplikasi *JMCARE* yang dilakukan oleh Humas PT Jasa Marga (persero) Tbk belum pada tahap konatif, karena banyak pengguna Jalan Tol yang belum menggunakan Aplikasi *JMCARE* sebagai alat untuk mempermudah akses informasi di jalan tol. **Kesimpulan**, Humas PT Jasa Marga telah melakukan sosialisasi Aplikasi *JMCARE* yang merupakan alat untuk menyampaikan informasi situasi lalu lintas secara realtime kepada pengguna jalan tol. Sampai saat ini Jasa Marga tidak mendapatkan respon yang baik, karena dilihat sendiri pada aplikasinya masih dalam proses pengembangan. Yang dipantau ialah banyaknya masyarakat yang mulai merespon dengan keberadaan aplikasi *JMCARE* dan menginstalnya.

Kata Kunci : Sosialisasi, Aplikasi *JMCARE*, Akses Informasi, Jalan Tol

**THE APPLICATION SOCIALIZATION JMCARE BY PUBLIC RELATIONS PT  
JASA MARGA (PERSERO) TBK. IN SIMPLIFY ACCESS TO INFORMATION  
ON THE HIGHWAY**

**NOVIA RATNASARI**

**ABSTRACT**

***Background** skripsi this discusses the application Socialization JMCARE by Public Relations PT Jasa Marga (persero) Tbk in simplify access to information on the highway. The purpose of this **research** to know socialization application JMCARE by Public Relations PT Jasa Marga (persero) Tbk in simplify access to information on the highway. As currently frequent miscommunication between the company users toll road. The theory used Communication, Public Relations, Socialization. **Method** used is qualitative research with descriptive the nature of data collection is done by way of interviews, observation to the relevant information can give clear and complete. **Conclusion**, Public Relations for PT Jasa Marga do Socialization application JMCARE that is a tool to convey information traffic situation in realtime to road users toll. Until now jasa marga not get response good, because if it is seen itself in his application is in the process of development .Monitored are many people started to respond by the application jmcare and install.*

*Keyword : Socialization, Application JMCARE, Access to Information, Toll road.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah S.W.T, atas limpahan rahmat, karunia dan ridho-nya sehingga dapat memberikan kesehatan serta nikmat kepada kita dan tak lupa penulis mengirim shalawat serta salam untuk baginda besar Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi tepat pada waktunya. Penulis melakukan penelitian yang ber judul “Sosialisasi Aplikasi JMCARe Oleh Humas PT Jasa Marga (persero) Tbk dalam Mempermudah Akses Informasi di Jalan Tol”. Terima kasih peneliti ucapkan kepada Ir.Drina Intyaswati, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi saya yang telah memberikan saran yang sangat bermanfaat selama proses penyusunan skripsi.

Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Bapak Rohmani dan Ibu Anah selaku orang tua, serta kakak tersayang Tia R yang tidak ada Henti – hentinya memberikan semangat, do’a dan dukungan materil kepada peneliti. Tanpa mengurangi rasa hormat, peneliti juga sampaikan terima kasih kepada dosen Pembimbing Akademik Ibu Dra.Siti Maryam,M.Si, serta penulis juga mengucapkan Terima kasih kepada bapak PS selaku Humas PT Jasa Marga yang sudah meluangkan waktunya untuk wawancara. kemudian para teman – teman, sahabat, yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu serta *Someone* yang tersayang yang telah banyak membantu selama proses penyusunan skripsi ini.

Jakarta, 07 Juli 2017

Penulis



(Novia Ratnasari)



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	iii
PENGESAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Rumusan Masalah .....	8
I.3 Tujuan Penelitian.....	9
I.4 Manfaat Penelitian.....	9
I.5 Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB II KAJIAN TEORITIS</b>	
II.1 Penelitian Sebelumnya.....	11
II.2 Teori Dasar.....	12
II.3 Sosialisasi.....	18
II.4 Definisi Konsep.....	20
III.5. Kerangka Berpikir .....	23
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
III.1 Metode Penelitian .....	25
III.2 Jenis Penelitian .....	26
III.3 Teknik Pengumpulan Data .....	26
III.4 Penentuan <i>Key Informan</i> dan <i>Informan</i> .....	28
III.5 Teknik Analisis Data .....	29
III.6 Teknik Keabsahan Data .....	29
III.7 Waktu & Lokasi Penelitian.....	30
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
IV.1 Sejarah PT Jasa Marga .....	32
IV.2 <i>Corporate Communications</i> PT Jasa Marga.....	45
IV.3 Hasil Penelitian.....	59
IV.4 Pembahasan .....	76

<b>BAB V PENUTUP</b>	
V.5.1 Kesimpulan .....	83
5.2 Saran .....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>86</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Waktu Penelitian Skripsi .....	31
Tabel 2 Perjalanan Singkat PT Jasa Marga .....	37
Tabel 3 Penjabaran Tata Nilai PT Jasa Marga .....	41
Tabel 4 Uraian Jabatan .....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Tampilan Aplikasi <i>JMCARe</i> .....	21
Gambar 2 Kerangka Berfikir .....	23
Gambar 3 Tata Nilai JSMR .....	41
Gambar 4 Logo Jasa Marga .....	42
Gambar 5 Struktur Organisasi Jasa Marga .....	43
Gambar 6 Struktur Organisasi <i>Corporate Secretary</i> .....	44
Gambar 7 Fitur Aplikasi <i>JMCARe</i> Tahap 1 .....	71
Gambar 8 Fitur terbaru Aplikasi <i>JMCARe</i> .....	73
Gambar 9 Alur Terbentuknya Aplikasi <i>JMCARe</i> .....	75
Gambar 10 Sosialisasi Aplikasi <i>JMCARe</i> .....	76

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Form A.2.2
Lampiran 2	Form A.5
Lampiran 3	Fotocopy KHS
Lampiran 4	Fotocopy Print Out Pembayaran
Lampiran 5	Fotocopy Ijazah SMA
Lampiran 6	Fotocopy Sertifikat Out Bound
Lampiran 7	Daftar Kehadiran Mengikuti Sidang Proposal / Skripsi
Lampiran 8	Fotocopy Hasil TOEFL
Lampiran 9	Surat Permohonan Riset
Lampiran 10	Surat Balasan PT JASA MARGA (PERSERO) TBK
Lampiran 11	Transkrip Wawancara Key Informan
Lampiran 12	Transkrip Wawancara Informan
Lampiran 13	Foto dengan Key Informan dan Informan