

**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PT. JASA RAHARJA DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP KORBAN KECELAKAAN LALU
LINTAS**

**(Studi Kasus Kecelakaan Lalu Lintas Di Kelurahan Wirolegi Kecamatan
Sumpersari Kabupaten Jember)**

SKRIPSI



OLEH

AGUNG BAHRONI

NIM. 1710521014

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

2021

**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PT. JASA RAHARJA DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP KORBAN
KECELAKAAN LALU LINTAS
(Studi Kasus Kecelakaan Lalu Lintas Di Kelurahan Wirolegi Kecamatan
Sumbersari Kabupaten Jember)**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Muhammadiyah Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan
Program Sarjana Ilmu Komunikasi

Oleh:
AGUNG BAHRONI
NIM. 1710521014

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

2021



PERSEMBAHAN

Syukur Alhamdulillah berkat kebesaran Allah SWT serta segala dukungan dan doa dari orang terkasih, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan berbahagia saya sampaikan rasa syukur dan terimakasih kepada:

1. Allah SWT, karena berkat izin dan karunia-Nya skripsi ini dapat dibuat dan diselesaikan pada waktunya. Puji syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT yang merindhoi dan mengabdikan doa-doa hambanya.
2. Ayahanda tercinta Holik Fahrudin dan Ibunda tercinta Siti Zubaidah, yang telah memberikan dukungan morial dan juga materi serta doa yang selalu dipanjatkan kepada-Nya untuk kesuksesan dan keberhasilan saya, karena berkat doa dan support yang menghantarkan saya dapat melangkah sejauh ini.
3. Teruntuk ke 2 adik saya Bagas Umar Syaputra, Muhammad Amarullah Atha yang selalu memberikan semangat dan doa, sehingga membangun saya agar tidak mudah putus asa dalam menghadapi masalah apapun.
4. Kepada Ir.H.M.Thamrin.M S.I. Selaku Dosen pembimbing, membimbing dengan sabar ,yang selalu memberikan cambukan dan solusi untuk saya agar segera menyelesaikan tugas skripsi ini. Terimakasih telah menghantar saya untuk mendapatkan gelar sarjana ilmu komunikasi
5. Bapak Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan banyak saya ilmu yang sangat bermanfaat.
6. Terimakasih untuk Acmad Kurnia Firmansyah, Muhammad Fatchurahim yang telah memfasilitasi laptop dan teman-teman IK 17, yang selalu memberikan semangat dan motifasi serta selalu mendukung saya untuk menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya. Tanpa mereka semua tentunya bukan apa apa mereka yang selalu ada disaat kondisi apapun, terimakasih sebanyak-banyaknya.

MOTTO

“Dan jangan kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya yang berputus asa dari rahmat Allah hanyalah orang-orang yang kafir”

(QS. Yusuf Ayat 87)

“Barang siapa yang menyulitkan (orang lain) maka Allah akan mempersulitnya para hari kiamat”

(HR Al-Bukhari no 7152)

“Sesibuk apapun dirimu jangan tinggalkan shalat 5 waktu”

(Ayah Holik Fahrudin)

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Agung Bahroni
NIM : 1710521014
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri; bukan merupakan pengambil-alihan, tulisan atau pikiran orang lain yang saya aku sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan/plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut, termasuk pencabutan gelar akademik saya.

Jember, 15 Juli 2021

Yang membuat pernyataan



Agung Bahroni

NIM.1710521014

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul: **STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PT. JASA RAHARJA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS (Studi Kasus Di Kelurahan Wirolegi Kecamatan Sumpalsari Kabupaten Jember)**

Oleh:

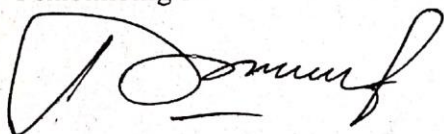
Agung Bahroni

NIM 1710521014

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh Tim Penguji

Jember, 15 Juli 2021

Pembimbing I



Ir. H.M. Thamrin., M.Si

NIP.196108281993021001

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi oleh Agung Bahroni, NIM: 1710521014 ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 15 Juli 2021
Tempat : Ruang Ujian / Lab. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji :

Ketua,

Sekretaris,



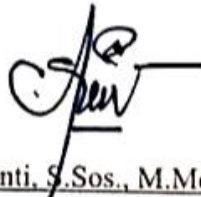
Dr. Juariyah, M.Si

Ir. H. M. Thamrin., M.Si

NIP. 196708061993032002

Anggota,

NIP.191608281993021001



Ari Susanti, S.Sos., M.Med.Kom

NIP. 19770401.1.1703807

Mengetahui:

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Jember



Dekan,

Dr. Juariyah, M.Si

NIP. 196708061993032002

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Jember, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agung Bahroni
NIM : 1710521014
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Muhammadiyah Jember

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Jember **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul **“STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PT. JASA RAHARJA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS (Studi Kasus Di Kelurahan Wirolegi Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember)”** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Jember berhak menyimpan, mengalihmediakan, memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jember

Pada tanggal : 15 Juli 2020



Agung Bahroni

NIM.1710521014

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah swt. yang telah memberikan rahmat dan hidayah Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul: **“STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PT. JASA RAHARJA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS (Studi Kasus Di Kelurahan Wirolegi Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember)”**

yang merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar kesarjanaan dalam Program Studi Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulis menyadari bahwa tiada manusia yang sempurna di dunia ini karena itu pasti mempunyai kekurangan. Penulis tak lepas dari kekurangan, sehingga apa yang tertulis dalam skripsi ini adalah masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, merupakan kebanggaan bagi penulis apabila ada kritik maupun saran-saran yang baik merupakan bekal untuk melangkah kejalan yang lebih sempurna.

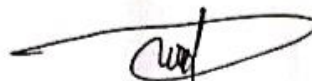
Pada kesempatan ini perkenankan penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Juariyah M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Bapak Dr. Sudahri S.Sos., M.I.Kom, selaku Kaprodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Ir, H.M. Thamrin., M.S.i selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan motivasi dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak/Ibu dosen dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember.
5. Bapak Yudho Susanto Sfat Humas PT. Jasa Raharja Kabupaten Jember yang telah memberikan ijin penelitian.
6. Semua pihak yang telah membantu hingga tersusunnya skripsi ini.

Semoga Allah s.w.t. memberikan balasan yang setimpal atas segala jasa-jasa, kebaikan-kebaikan serta bantuan-bantuan yang telah diberikan kepada penyusun.

Akhirul kalam penyusun berharap semoga karya tulis ilmiah dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca.

Jember, 15 Juli 2020



AGUNG BAHRONI

Penulis

ABSTRAK

Bahroni, Agung, 2021. *Strategi Komunikasi Humas PT. Jasa Raharja Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Di Kelurahan Wirolegi Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember*. Skripsi, Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jember. Pembimbing: Ir, H.M. Thamrin., M.S.i

KataKunci: Strategi Komunikasi, Humas, Jasa Raharja

Penelitian ini membahas tentang strategi komunikasi humas PT. Jasa Raharja dalam meningkatkan pelayanan terhadap korban kecelakaan lalu lintas di kelurahan wirolegi kecamatan sumbersari. Rumusan masalah pada skripsi ini adalah: (1) bagaimana strategi komunikasi humas PT. Jasa Raharja Jember dalam mensosialisasikan peningkatan pelayanan jaminan korban kecelakaan (2) bagaimana respon korban kecelakaan lalu lintas terhadap peningkatan pelayanan jaminan dari PT. Jasa Raharja Jember (3) unsur apa saja yang mempengaruhi peningkatan pelayanan jaminan korban kecelakaan lalu lintas.

Teori yang digunakan adalah Harold Lasswell dan purposive sampling. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) strategi komunikasi humas PT. Jasa Raharja dalam meningkatkan pelayanan, adapun beberapa elemen tersebut adalah sosialisasi dilembaga kemasyarakatan, bertatap muka langsung, menggunakan media online, (2) adanya keterlibatan korban untuk memberikan respon, guna untuk membantu kinerja Jasa Raharja, (3) adanya keterlibatan instansi terkait, struktur organisasi, kecepatan dan ketepatan guna untuk mempermudah Jasa Raharja dalam memberikan pelayanan.

ABSTRACT

Bahroni, Agung, 2021. Public Relations Communication Strategy of PT. Jasa Raharja in improving services for victims of traffic accidents in the Wirolegi Village, Summersari District, Jember Regency. Thesis, Communication Studies Program, Faculty of Social and Political Sciences, University of Muhammadiyah Jember. Supervisor: Ir, H.M. Thamrin., M.S.i

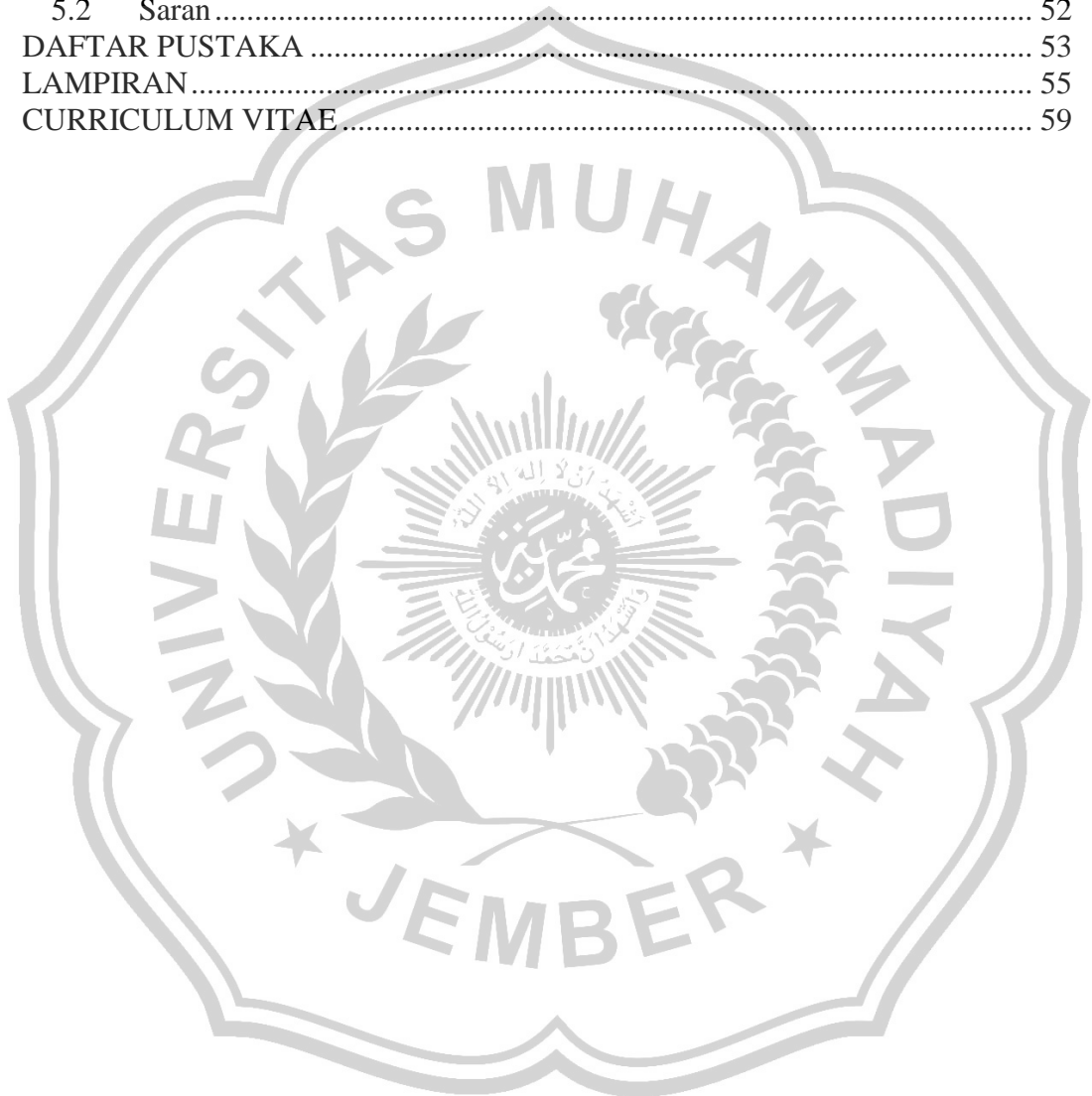
Keywords: *Communication Strategy, Public Relations, Jasa Raharja*

This study discusses the PR communication strategy of PT. Jasa Raharja in improving services for victims of traffic accidents in the wirolegi village, Summersari sub-district. The formulation of the problem in this thesis are: (1) how is the public relations communication strategy of PT. Jasa Raharju Jember in socializing the improvement of accident victims' insurance services (2) how do traffic accident victims respond to the improvement of insurance services from PT. Jasa Raharja Jember (3) what elements affect the improvement of traffic accident insurance services. The theory used is Harold e. Data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The results showed that (1) the PR communication strategy of PT. JasLasswell and purposive sampling. The research method used is descriptive qualitative Raharja in improving services, while some of these elements are socialization in community institutions, face to face, using online media, (2) victim involvement to provide responses, in order to help Jasa Raharja's performance, (3) involvement of relevant agencies, organizational structure, speed and accuracy to facilitate Jasa Raharja in providing services.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUL	i
HALAMAN LOGO	ii
PERSEMBAHAN	iii
MOTTO	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.2 Latar Belakang Permasalahan	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	6
2.2 Strategi Komunikasi Humas	8
2.2.1 Pengertian Public Relations	8
2.2.2 Pengertian Strategi	10
2.2.3 Pengertian Humas	14
2.3 Jasa Raharja	17
2.4 Pelayanan	18
2.4.1 Faktor-faktor dalam meningkatkan kualitas pelayanan	19
2.4.2 Indikator kualitas pelayanan	20
2.5 Kerangka Pemikiran	20
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Jenis Penelitian	23
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	23
3.3 Sumber Data	23
3.4 Instrumen Penelitian	25
3.5 Teknik Penentuan Sumber Data	25
3.6 Karakteristik Informan	26
3.7 Teknik Pengumpulan Data	26
3.8 Tahap Analisis Data	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	29
4.1.1 Jasa Raharja	29
4.1.2 Profil Jasa Raharja Jember	29

4.1.3	Prosedur dan Syarat pengajuan Klaim	30
4.1.4	Struktur Organisasi dan Tupoksi	31
4.2	Pembahasan	31
4.2.1	Identifikasi	32
4.2.2	Program dan Perencanaan	32
4.2.3	Pelaksanaan Humas	34
4.2.4	Evaluasi Korban	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		51
5.1	Kesimpulan	51
5.2	Saran	52
DAFTAR PUSTAKA		53
LAMPIRAN		55
CURRICULUM VITAE		59



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	6
Tabel 2 Karakteristik Informan	26



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar 2 Struktur Organisasi PT. Jasa Raharja Jember	31

