

**STRATEGI HUMAS PERUSAHAAN OTOBUS HAFESA TRANS JEMBER  
DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN PARIWISATA**

**SKRIPSI**



**OLEH  
MUHAMMAD RIDHO  
NIM. 1710521001**

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

2021

**STRATEGI HUMAS PERUSAHAAN OTOBUS HAFESA TRANS JEMBER  
DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN PARIWISATA**

**SKRIPSI**

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

Oleh:

**MUHAMMAD RIDHO**

**NIM. 1710521001**

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

2021



## PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT serta dukungan moral maupun moril dari orang-orang terkasih, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, dengan rasa penuh bangga dan bahagia saya sampaikan rasa syukur dan terimakasih kepada :

1. Kepada Allah SWT, karena atas izin dan karuniaNya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan sesuai waktunya. Puji syukur kepada Allah SWT telah mengabulkan doa-doa hingga saat ini dan telah memberikan kejutan-kejutan yang tak terhingga kepada hambanya.
2. Kepada kedua orang tuaku tercinta Bapak Misman dan Ibu Wainem tercinta yang telah memberikan dukungan moril dan juga materi serta doa yang tidak hentinya dipanjatkan untuk Anak Lelaki tersayang ini. Karena berkat doa dan suport mereka lah yang mengantarkan saya di titik saat ini.
3. Kepada Dosen Pembimbing Akademik saya Drs. Hery B Cahyono, M.Si yang telah membimbing dan menyetujui mata kuliah saya dari awal hingga mengantarkan saya hingga mendapat sarjana Ilmu Komunikasi.
4. Kepada Dosen Pembimbing saya Ibu Dr. Juariyah, M.Si yang telah membimbing saya dengan sabar, selalu memberikan motivasi-motivasi dan masukan-masukan dalam skripsi ini hingga saya semangat menjalankannya. Terima kasih telah mengantarkan saya untuk mendapat gelar sarjana Ilmu Komunikasi.
5. Terima kasih atas didikannya kepada guru-guruku dari TK sampai SMA serta bapak ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Jember.
6. Almamaterku Universitas Muhammadiyah Jember beserta semua staf KUI & Humas, PT Mentari Karya Gemilang, dan UMJ Trans yang mengantarkanku mendapatkan gelar sarjana Ilmu Komunikasi.
7. Kepada Naning yang mau menemani dari awal saya menyusun Skripsi ini dan teman-temanku yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Untuk teman-teman seperjuangan IK 17 dan Keluarga Grup Anti Teror yang telah membantu dari awal hingga akhir dalam menyusun skripsi ini.

## MOTTO

"Wahai orang-orang yang beriman! Apabila dikatakan kepadamu, "Berilah kelapangan didalam majelis, maka lapangkanlah, niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan berdirilah kamu, maka berdirilah, niscaya Allah akan mengangkat derajat orang-orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang berilmu beberapa derajat".

(Q.S Al-Mujadalah ayat 11)

"Barangsiapa belajar sesuatu semata-mata karena Allah, mencari ilmu yang ada bersama-Nya, maka dia akan menang. Dan barang siapa yang belajar sesuatu karena selain Allah, maka dia tidak akan mencapai tujuannya, juga pengetahuan yang diperolehnya tidak akan membawanya lebih dekat kepada Allah."

( Hasan al-Basri )

Bermimpilah setinggi langit dan bila terjatuh, engkau akan jatuh diantara bintang  
bintang (Ir. Soekarno)



## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

### PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Ridho  
NIM : 1710521001  
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, 25 September 2021

Yang membuat pernyataan



Muhammad Ridho

NIM.1710521001

## HALAMAN PERSETUJUAN

### HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul: **STRATEGI HUMAS PERUSAHAAN OTOBUS  
HAFESA TRANS JEMBER DALAM MENINGKATKAN MUTU  
PELAYANAN PARIWISATA**

**Oleh :**

**Muhammad Ridho  
NIM 1710521001**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh Tim Penguji

Jember, 18 Agustus 2021

Pembimbing



**Dr. Juariyah, M.Si**  
**NIP. 196708061993032002**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi oleh Mochammad Ridho, dengan NIM 1710521001 ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari :

Tanggal :

Tempat :

Tim Penguji

Ketua,



Drs. Hery B Cahyono, M.Si  
NIDN : 0713046301

Sekretaris,



Dr. Juariyah, M.Si  
NIP. 96708061993032002

Anggota



Ari Susanti, S.Sos., M.Med.Kom  
NIP. 19770401.1.1703807

Mengetahui:

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Jember



Dr. Juariyah, M.Si  
NIP. 96708061993032002



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

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

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

Nama : Muhammad Ridho  
NIM : 1710521001  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas : 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 HUMAS PERUSAHAAN OTOBUS HAFESA TRANS  
JEMBER DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN  
PARIWISATA”**

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 : 25 September  
2021

Yang menyatakan,

  
6A04JX617012510

Muhammad Ridho  
NIM.1710521001

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah swt. yang telah memberikan rahmat dan hidayah Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul: **“STRATEGI HUMAS PERUSAHAAN OTOBUS HAFESA TRANS JEMBER DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN PARIWISATA”** yang merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulis menyadari tak lepas dari kekurangan , sehingga apa yang tertulis dalam skripsi ini adalah masih jauh dari 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 sekaligus selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan motivasi dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Sudahri S.Sos., M.I.Kom, selaku Kaprodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak/Ibu dosen dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Bapak Alex Bachtiar selaku staf humas PT. Hafesa Trans Kabupaten Jember yang telah memberikan izin penelitian.
5. 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, 25 September 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN LOGO .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
MOTTO .....	v
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....	vi
HALAMAN PERSETUJUAN .....	vii
HALAMAN PENGESAHAN .....	viii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
ABSTRAK .....	xi
<i>ABSTRACT</i> .....	xii
DAFTAR ISI .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	6
2.2 Strategi Humas .....	8
2.2.1 Pengertian Humas .....	8
2.2.2 Fungsi Humas .....	10
2.2.3 Tugas Humas .....	10
2.2.4 Pengertian Strategi .....	11
2.3 Mutu Pelayanan .....	12
2.4 Perusahaan Otobus .....	13
2.5 Kerangka Pemikiran .....	14
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>16</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	16
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	16
3.3 Pendekatan Penelitian .....	16
3.4 Sumber Data .....	17
3.5 Instrumen Penelitian .....	18

3.6 Teknik Penentuan Sumber Data .....	18
3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	19
3.8 Teknik Analisis Data .....	20
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>22</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	22
4.1.1 Profil Perusahaan Otobus Jember .....	22
4.1.2 Struktur Organisasi dan Tupoksi .....	23
4.2 Hasil Penelitian .....	23
4.2.1 Analisis Umum .....	23
4.2.2 Peran Humas .....	24
4.2.3 Respon Konsumen .....	29
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>31</b>
5.1 Kesimpulan .....	31
5.2 Saran .....	32
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>33</b>



