

SKRIPSI

**PERANAN HUMAS PT. JASA RAHARJA (PERSERO) KOTA
PALEMBANG DALAM MENSOSIALISASIKAN DANA
SANTUNAN KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS JALAN
DAN PENUMPANG UMUM**

Disusun untuk memenuhi sebagai persyaratan

Mencapai derajat sarjana Strata 1(S1) Ilmu Komunikasi

Konsentrasi Hubungan Masyarakat



OLEH:

ANANDA RHIDOO SATRIA

07031381419117

PRODI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

TAHUN 2020

HALAMAN PENGESAHAN

PERAN HUMAS PT. JASA RAHARJA (PERSERO) KOTA PALEMBANG DALAM
SOSIALISASI DANA SANTUNAN BAGI KORBAN KECELAKAAN LALU
LINTAS DAN PENUMPANG UMUM

SKRIPSI

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat
Pada Tanggal 19 Desember 2019

Pembimbing I

1. Prof. Dr. Alfitri, M.Si
NIP. 196601221990031004

Pembimbing II

1. Nurly Meilinda, S.I.Kom., M.I.Kom
NIP. 199005142015042001

Mengetahui,

Dekan FISIP

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

Prof. Dr. Kiagus M. Sobri, M.Si.
NIP. 196311061990031001

Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si.
NIP. 197905012002121005

ILMU ALAT PENGABDIAN

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

**PERANAN HUMAS PT. JASA RAHARJA (PERSERO) KOTA PALEMBANG
DALAM SOSIALISASI DANA SANTUNAN BAGI KORBAN KECELAKAAN
LALU LINTAS DAN PENUMPANG UMUM
SKRIPSI!**

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat
Pada Tanggal 19 Desember 2019

Ketua:

1. Prof. Dr. Alfitri, M.Si.
NIP. 196601221990031004

Anggota:

1. Nurly Meilinda, S.I.Kom., M.I.Kom
NIK. 1990051420150442001
2. Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si.
NIP. 197905012002121005
3. Miftha Pratiwi, S.I.Kom., M.I.Kom.
NIP. 1992053122019032018

Mengetahui,

Dekan FISIP

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

Prof. Dr. Kiagus M. Sobri, M.Si.
NIP. 196311061990031001

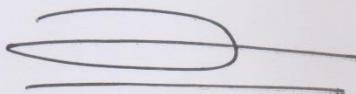
Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si.
NIP. 197905012002121005

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Peranan humas PT. Jasa Raharja (Persero) Kota Palembang dalam sosialisasi dana santunan bagi korban kecelakaan lalu lintas dan penumpang umum. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Wawancara mendalam kepada kepala bagian humas dan hukum PT. Jasa Raharja Kota Palembang dan staf ahli di kehumasan PT. Jasa Raharja Kota Palembang. Serta melakukan observasi di unit Humas PT. Jasa Raharja Kota Palembang . Dimensi yang digunakan menurut Rosady Ruslan adalah *communicator* (penghubung pesan), *relationship* (membina hubungan), manajemen *back up* (manajemen pendukung) dan *corporate image* (membangun citra). Berdasarkan data yang telah di peroleh dapat dilihat bahwa dimensi *communicator* (penghubung) *relationship* (membina hubungan), manajemen *back up* (manajemen pendukung) dan *corporate image* (membangun citra), dapat disimpulkan baik karena Peranan Humas Dalam memberikan Informasi kepada Masyarakat Kota Palembang telah berjalan dengan lancar tanpa ada hambatan.

Kata kunci: Humas, Wartawan, informasi, *communicator* , *relationship*, manajemen *back up* dan *corporate image*.

Pembimbing I



Prof. Dr. Alfitri, M.Si
NIP. 196601221990031004

Pembimbing II



Nurly Meilinda, S.Ikom, M.I.Kom
NIP. 199005142015042001

Palembang, Desember 2019
Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Dr. Andries Lionardo, S.Ip. M.Si
NIP. 197905012002121005

ABSTRACT

This research aims to determine the role of PT. Jasa Raharja (Persero) public relations in Palembang city in socializing compensation funds for traffic accident victims and public passengers. Data collection techniques used are in-depth conversation with the head of the public relations and legal department of PT. Jasa Raharja (Persero), the expert staff in public relations of PT. Jasa Raharja (Persero) and make observation in the public relations's unit PT. Jasa Raharja (Persero). Dimensions are used according to Rosady Ruslan are communicator, relationship, back up management and corporate image. Based on data collected it shown that the dimensions of communicator, relationship, back up management and corporate image can be conclude well because the role of public relations in providing information to the people of Palembang city runs smoothly without any obstacles.

Keywords: *public relations, journalist, information, communicator, relationship, back up management, corporate image.*

Supervisor I



Prof. Dr. Alfitri, M.Si
NIP. 196601221990031004

Supervisor II



Nurly Meilinda, S.Ikom, M.I.Kom
NIP. 199005142015042001

Palembang, December 2019
Chairman of the Department of Communication Studies
faculty of Social Science and Political Science
Sriwijaya University



Dr. Andries Lionardo, S.Ip. M.Si
NIP. 197905012002121005

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ananda Rhidoo Satria
NIM : 07031381419117
Tempat dan Tanggal Lahir : Palembang, 25 November 1996
Program Studi/Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Peran Humas PT. Jasa Raharja (Persero) Kota Palembang Dalam Sosialisasi Dana Santunan Korban Kecelakaan Lalu Lintas dan Penumpang Umum

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang,
Yang membuat pernyataan,



NIM. 07031381419117.....

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Jika Orang Lain Bisa, Maka Aku Juga Bisa”

-Ananda Rhidoo Satria

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Ayahanda Herwan dan Ibunda Ennie Armanita tercinta.
2. Mbakku Errenita Putri S.T. serta adikku Kinanti
3. Keluarga besar Soleh dan Keluarga besar Paris.
4. Sahabat-sahabat terbaikku.
5. Almamaterku.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **PERANAN HUMAS PT. JASA RAHARJA (PERSERO) KOTA PALEMBANG DALAM SOSIALISASI DANA SANTUNAN KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS JALAN DAN PENUMPANG UMUM**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) Jurusan ilmu komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini sudah menjadi kewajiban moral bagi penulis untuk menyampaikan terimakasih kepada:

1. Kedua orangtuaku Ayahanda Herwan dan Ibunda Ennie Armanita serta Mbakku Erennita Putri S.T. dan adikku Kinanti yang selalu memberikan do'a dan semangat dalam proses perkuliahan.
2. Bapak Prof. Dr. Kgs. M. Sobri, M.Si selaku Dekan FISIP Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Pembimbing I sekaligus Wakil Dekan I FISIP Universitas Sriwijaya dan Ibu Nurly Meilinda, S.I.Kom., M.I.Kom selaku Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran dan perhatiannya dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Dr. Andries Lionardo, S.Ip, M.Si. selaku Ketua Jurusan ilmu komunikasi dan Bapak Faisal Nomaini, S.Sos., M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Ilmu komunikasi FISIP Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Prof. Dr. Kgs. M. Sobri, M.Si selaku Pembimbing Akademik yang telah bersedia memberikan perhatian, arahan dan motivasi dalam proses perkuliahan.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen FISIP Universitas Sriwijaya.
7. Seluruh Staf Tata Usaha Jurusan Ilmu Komunikasi Kampus Palembang yang telah menyediakan waktu, pikiran dan tenaga dalam mengurus semua keperluan administrasi penulis.
8. Terimakasih untuk Risa Amelia Rizki S.P. yang selalu memberi semangat dan dorongan dalam pengerjaan skripsi sampai selesai.

9. Bapak Rafie Nasser SH,MH. dan Bapak Candra Putra S.ikom selaku informan di PT. Jasa Raharja Kota Palembang yang telah membantu dalam pengerjaan skripsi di Humas PT. Jasa Raharja Kota Palembang.
10. Teman – teman ku yang sudah banyak membantu dalam proses pengerjaan skripsi ini Agung Prabu, Alif Jawo, Uud Taun, Afif Sabun, Ananta Doyok, Hatta Bondas, Faqih Balap, Apis sabun, Moses Bodoh, Mifta Germo, Nanda Surgo,Cek Nadya, Atya Khalifa, Tammy Bule, Septian Bucin.
11. Kepada Para Pejabat, Yandri PK , Aan Boneng, Fahri Sapi, Bing Tolep, Gepeng Flaka, Irfan Jeber yang mensupport batin selama ini sukses selalu untuk kita semua Aamiin.
12. Terimakasih kepada Wangi, Ava, Bull, Yasmine, Ninis, dan Roro yang telah menemani saya selama masa perkuliahan.
13. Teman-temanku satu angkatan SMAN 18 Palembang dan guru-guru juga yang banyak sekali memberkan saya ilmu.
14. Rekan-rekan se-angkatan Jurusan Ilmu komunikasi Angkatan 2014 yang telah menjadi keluarga di Kampus, semoga kita sukses semua.

Demikian yang dapat penulis sampaikan, terimakasih untuk semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dan mendukung hingga terselesainya skripsi ini, dan segala kerendahan hati penulis memohon maaf atas semua kesalahan dan kekurangan yang ada, kritik dan saran senantiasa diharapkan untuk awal yang lebih baik dikemudian hari. Akhir kata, penulis berharap semoga karya ini dapat memberikan manfaat yang berarti.

Palembang, Desember 2019
Penulis

Ananda Rhidoo Satria
NIM. 07031381419117

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| DAFTAR ISI | iii |
| DAFTAR TABEL | vii |
| DAFTAR GAMBAR..... | viii |
| DAFTAR ISTILAH..... | xi |
| DAFTAR ISI..... | iii |
| BAB 1. PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.1.1. Menurunnya Angka Kecelakaan Lalu Lintas di Kota Palembang Setiap Tahun. | 4 |
| 1.1.2. Naiknya Jumlah Dana Santunan Bagi Korban Kecelakaan di Tahun 2017 | 6 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 6 |
| 1.3. Tujuan Penelitian..... | 7 |
| 1.4. Manfaat Penelitian..... | 7 |
| BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA | 9 |
| 2.1. Landasan Teori | 9 |
| 2.2. Pengertian Peranan Humas..... | 9 |
| 2.2.1. Peranan Humas | 10 |
| 2.2.2. Peran Utama Humas..... | 11 |

| | |
|---|----|
| 2.2.3. Tiga Aspek Peranan..... | 13 |
| 2.3. Pengertian Sosialisasi..... | 15 |
| 2.3.1. Sosialisasi | 15 |
| 2.3.2 Jenis Sosialisasi | 16 |
| 2.3.3. Tipe Sosialisasi..... | 17 |
| 2.3.4. Tujuan Sosialisasi | 19 |
| 2.3.5. Pola Sosialisasi..... | 19 |
| 2.3.6. Proses Sosialisasi | 20 |
| 2.4 Teori-Teori Peranan Humas..... | 23 |
| 2.4.1. Teori Menurut Rosady Ruslan | 23 |
| 2.4.2. Teori Menurut Grunig dan Hunt | 25 |
| 2.4.3 Teori Menurut James E. Grunig | 26 |
| 2.5. Teori Yang di Gunakan Dlaam Penelitian Ini | 27 |
| 2.6. Kerangka Teori..... | 28 |
| 2.7 Kerangka Pemikiran | 29 |
| 2.8 Alur Pemikiran | 31 |
| 2.9 Penlitian Terdahulu | 31 |
| BAB 3. Metode Penelitian..... | 36 |
| 3.1. Rancangan Penelitian..... | 36 |
| 3.2 Definisi Konsep dan Aspek..... | 37 |
| 3.3. Fokus Penelitian | 39 |

| | |
|--|----|
| 3.4. Unit Analisis Data dan Unit Observasi | 41 |
| 3.4.1. Unit Analisis Data | 41 |
| 3.4.2. Unit Observasi | 41 |
| 3.5. Informan dan Kriteria Informan | 41 |
| 3.5.1. Informan | 41 |
| 3.5.2. Kriteria Informan | 41 |
| 3.6. Key Informan | 42 |
| 3.7. Data dan Sumber Data | 42 |
| 3.7.1. Data | 42 |
| 3.7.2. Sumber Data | 42 |
| 3.8. Teknik Pengumpulan Data | 43 |
| 3.8.1 Wawancara Mendalam (<i>In Depth Interview</i>) | 43 |
| 3.8.2. Studi Dokumentasi | 43 |
| 3.9. Teknik Keabsahan Data | 44 |
| 3.10. Teknik Analisis Data | 44 |
| BAB 4. Gambaran Umum | 46 |
| 4.1. Sejarah jasa Raharja Kota Palembang | 46 |
| 4.2. Profil Jasa Raharja | 52 |
| 4.3. Visi dan Misi Perusahaan | 54 |
| 4.3.1. Makna Catur Bakti Eka Karsa PT. Jasa Raharja | 54 |
| 4.4. Struktur Organisasi | 55 |

| | |
|--|----|
| 4.4.1. Kajian Teori | 55 |
| BAB 5. Hasil Dan Analisis | 57 |
| 5.1. Deskripsi Informan penelitian | 59 |
| 5.2. Deskripsi Hasil dan Analisis Penelitian | 60 |
| 5.2.1. <i>Communicator</i> | 61 |
| 5.2.2. <i>Relationship</i> | 66 |
| 5.2.3. <i>Management Back Up</i> | 71 |
| 5.2.4. <i>Corporate Image</i> | 80 |
| BAB 6. Kesimpulan dan Saran | 85 |
| 6.1. Kesimpulan..... | 85 |
| 6.2. Saran | 86 |
| DAFTAR PUSTAKA | 87 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Table 1.1 Data angka kecelakaan lalu lintas dan penumpang umum Kota Palembang dari tahun 2015-2017..... | 4 |
| Table 1.2 Data pembagian dana santunan korban kecelakaan lalu lintas dan kendaraan umum Kota Palembang tahun 2015-2017..... | 5 |
| Tabel 3.1 Fokus Penelitian..... | 39 |
| Tabel 3.2 Jadwal Penelitian..... | 46 |
| Tabel 5.1 Data Perencanaan..... | 72 |
| Tabel 5.2 Data Pelaksanaan..... | 74 |
| Tabel 5.3 Data Kontrol..... | 75 |
| Tabel 5.4 Data Pengadaan Sumber Daya Manusia..... | 77 |
| Tabel 5.5 Data Pengembangan Sumber Daya Manusia..... | 78 |
| Tabel 5.8 Data Publikasi..... | 81 |
| Tabel 5.9 Data Menjalin Hubungan Internal dan Eksternal..... | 83 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Alur Pemikiran..... | 31 |
| Gambar 5.1 Data Pengorganisasian..... | 73 |

Daftar Istilah

1. BCA : Bank Central Asia
2. BIK : Badan Informasi dan Komunikasi
3. BUMN : Badan Usaha Milik Negara
4. Golkar : Golongan Karya
5. *Goodwill* : Aset Dalam Neraca Keuangan Perusahaan
6. IPK : Indeks Penilaian Kumulatif
7. KPJR : Kantor Pelayanan Jasa Raharja
8. MH : Magister Hukum
9. No : Nomor
10. PNAK : Perusahaan Negara Asuransi Kerugian
11. POAC : *planning, organizing, actuating, controlling*
12. PP : Peraturan Pemerintah
13. PR : *Public Relation*
14. PT : Perseroan Terbatas
15. SH : Sarjana Hukum
16. UU : Undang - Undang

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada masa sekarang ini terjadinya berbagai perubahan yang tidak dapat dihindari lagi pada setiap lapisan masyarakat di belahan dunia yang berkembang dengan pesat. Perubahan ini terjadi pada banyak hal yang secara tidak sadar di alami oleh manusia.

Perubahan yang terjadi mendesak setiap bagian dari instansi atau perusahaan menjadi lebih variatif dalam menjalani tuntunan dari masyarakat yang luas. Hubungan Masyarakat (Humas) pada zaman keterbukaan informasi publik memegang peranan yang sangat tepat. Seperti yang telah diketahui, idealnya saat ini peranan humas sebagai penyampai informasi dan pembentuk citra yang sangat di perlukan terutama bagi organisasi maupun perusahaan.

Menurut Mifta Thoha (2002), peran adalah serangkaian perilaku seseorang yang dilakukan berdasarkan dengan karakternya. Kondisi ini bisa dilatarbelakangi oleh psikologi seseorang setiap melakukan tindakan yang diinginkan, sesuai kata hatinya.

Humas merupakan upaya terencana untuk mempengaruhi opini melalui kinerja tanggung jawab sosial dan dapat diterima, berdasarkan komunikasi dua arah yang saling memuaskan. Humas dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan karyawan, pelanggan, investor, pemilih, atau masyarakat umum. Publik dianggap sebagai penghubung antara perusahaan dan media. *Public relations* juga dapat didefinisikan sebagai praktik mengelola komunikasi antara organisasi dengan publiknya. Peranan Humas dalam suatu perusahaan/instansi pemerintah sangat penting karena demi menjaga citra perusahaan sehingga citra yang di bangun oleh humas dari persusahaan/instransi pemerintahan dapat di pandang oleh masyarakat baik. Sehingga apa yang di kerjakan oleh humas tersebut tidak lah sia sia saja.

Menurut Cutlip, Center dan Broom, (2011:481-487) Humas memiliki fungsi sebagai manajemen, yang dapat membangun serta mempertahankan suatu hubungan yang dapat berpengaruh bagi kesuksesan suatu organisasi. Humas atau Hubungan Masyarakat adalah suatu bagian organisasi yang memiliki fungsi menjalin hubungan, interaksi, dan kerja sama organisasi dengan pihak masyarakat yang berkaitan dengan organisasi tersebut. Menurut J.C Seidel yang dikutip oleh Abdurrachman Oemi dalam buku *Dasar-dasar Public Relations* (2014:24-25), bahwa humas juga dapat diartikan sebagai suatu proses yang kontinyu dari usaha-usaha manajemen untuk memperoleh *good will* dan pengertian dari para pelanggannya, pegawai-pegawainya dan publik pada umumnya. Ke dalam, mengadakan analisa dan perbaikan-perbaikan terhadap diri sendiri. Ke luar, dengan mengadakan pertanyaan-pertanyaan. Adapula tujuan utama humas adalah mempengaruhi perilaku orang secara individu maupun kelompok saat saling berhubungan melalui dialog dengan semua golongan, dimana persepsi, sikap, dan opininya penting terhadap suatu kesuksesan sebuah perusahaan (Davis, 2016:4).

Hal penting yang perlu dibahas secara mendalam pada penelitian ini adalah peranan Humas PT. Jasa Raharja Kota Palembang dalam mengsosialisasikan dana santunan bagi korban kecelakaan lalu lintas dan penumpang umum sebagai jasa asuransi untuk selalu memberikan pelayanan pada masyarakat tentunya harus memberikan pelayanan yang lebih baik setiap tahunnya. Tentunya dalam pengamatan penulis Humas PT. Jasa Raharja Kota Palembang berperan dalam mengsosialisasikan informasi mengenai dana santunan bagi korban kecelakaan lalu lintas dan penumpang umum.

Humas PT. Jasa Raharja Kota Palembang memberikan informasi kepada masyarakat menggunakan media yang lebih inovatif yaitu dengan menggunakan media sosial. Media sosial saat ini merupakan media yang cepat dan mudah diakses oleh masyarakat Kota Palembang tentunya Humas PT. Jasa Raharja Kota Palembang dapat lebih mudah

memberikan informasi tersebut. Informasi melalui media sosial sangat lah bermanfaat dalam menyebarkan informasi mengenai kegiatan yang di lakukan oleh PT. Jasa Raharja Kota Palembang. Beberapa media sosial yang di gunakan oleh PT. Jasa Raharja Kota Palembang dalam menyebarkan informasi untuk masyarakat Kota Palembang, seperti di bawah ini;

. Humas secara rutin memberikan informasi tentang kegiatan PT. Jasa Raharja Kota Palembang setiap saat. Berikut ini media sosial yang di gunakan Humas PT. Jasa Raharja Kota Palembang.

Media sosial instragram Humas PT. Jasa Raharja Kota Palembang membantu memberikan informasi kepada masyarakat, salah satunya membuat kegiatan mengenai dana santunan bagi korban kecelakaan lalu lintas dan penumpang umum. Tentunya dengan adanya media sosial instragram dapat membantu dalam menyebarkan informasi.

Media sosial twitter di pakai juga oleh pihak jasa raharja sebagai penyebar informasi atau kegiatan yang sedang dikerjakan oleh pihak PT. Jasa Raharja Kota Palembang yang di bagikan melalui instragram. Dengan adanya media sosial twitter ini dapat membantu pihak PT. Jasa Raharja Kota Palembang dalam menyebarkan informasi atau kegiatan yang sedang di kerjakan oleh pihak Humas PT. Jasa Raharja Kota Palembang.

Berdasarkan salah salah satu media cetak online yang ada di Sumatera Selatan, Humas dari PT. Jasa Raharja Kota Palembang sangat lah terbantu dalam menyebar luaskan informasi mengenai sosialisasi tentang dana sanntunan bagi korban kecelakaan lalu lintas dan penumpang umum. Tentunya dengan adanya media cetak online di Sumatera Selaran ini dapat membantu Humas PT. Jasa Raharja Kota Palembang dalam menyebarkan informasi.

Hal penting yang perlu dibahas secara mendalam pada penelitian ini adalah peranan humas PT.Jasa Raharja kota Palembang dalam mengsosialisasikan dana santunan bagi korban kecelakaan lalu lintas dan penumpang umum sebagai jasa asuransi untuk selalu memberikan pelayanan pada masyarakat Kota Palembang tentunya harus memberikan pelayanan yang lebih baik setiap tahunnya. Tentunya dalam pengamatan penulis humas PT. Jasa Raharja Kota Palembang berperan dalam mengsosialisasikan informasi mengenai dana santunan bagi korban kecelakaan lalu lintas dan penumpang umum. Adapun alasan penelitian sebagai berikut:

1.1.1. Menurunnya Angka Kecelakaan lalu lintas di Kota Palembang setiap tahun

Seiring dengan era global, sarana transportasi merupakan kebutuhan sehari – hari yang sangatlah penting bagi kehidupan manusia dalam melakukan kegiatan mereka. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologinya khususnya di bidang lalu lintas dan transportasi tidak lah menimbulkan hal yang positif. Korban kecelakaan lalu lintas baik itu luka ringan, luka berat, dan ahli waris korban meninggal dunia sangat membutuhkan biaya untuk keperluan pengobatan maupun pemakaman.

Pada dasarnya, setiap warga negara harus mendapatkan perlindungan dari akibat kerugian yang di derita karena resiko – resiko tersebut oleh negara. Hal tersebut menjadikan PT. Jasa Raharja Kota Palembang selaku BUMN yang di berikan kepercayaan oleh Pemerintah untuk memberikan dana santunan bagi korban kecelakaan lalu lintas dan penumpang umum. Berikut angka kecelakaan di Kota Palembang dan pembagian dana santunan bagi korban kecelakaan lalu lintas dan penumpang umum di Kota Palembang dari tahun 2015 – 2017:

Table 1.1

Data angka kecelakaan lalu lintas dan penumpang umum Kota Palembang dari tahun 2015-2017

| Tahun | Jumlah Kecelakaan Lalu Lintas (Orang) |
|-------|---|
| 2015 | 1174 |
| 2016 | 1049 |
| 2017 | 848 |

Sumber : Humas PT. Jasa Raharja Kota Palembang

1.1.2. Naiknya jumlah dana santunan bagi korban kecelakaan di tahun 2017

Table 1.2

Data pembagian dana santunan korban kecelakaan lalu lintas dan kendaraan umum Kota Palembang tahun 2015-2017

| Tahun | Jumlah (Rp.) |
|-------|----------------|
| 2015 | 20.636.000.000 |
| 2016 | 19.536.000.000 |
| 2017 | 29.094.000.000 |

Sumber : Humas PT. Jasa Raharja Kota Palembang

Berdasarkan hasil data diatas dapat di ketahui kalau kecelakaan di Kota Palembang sudah menurun setiap tahunnya. Tetapi pengeluaran untuk dana santunan korban kecelakaan lalu lintas dan penumpang umum pada tahun 2017 mengalami kenaikan, di karenakan adanya Permenkeu RI No.15/PMK.10/2017 Tanggal 13 Februari 2017.

Atas dasar itulah, peneliti ingin mengetahui bagaimana peranan Humas PT. Jasa Raharja Kota Palembang dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Berpijak dari

pernyataan tersebut peneliti memilih judul skripsi “*Peranan Humas PT. Jasa Raharja (Persero) Kota Palembang dalam Menyosialisasi Dana Santunan Bagi Korban Kecelakaan Lalu Lintas dan Penumpang Umum*” sebagai judul penelitian ini.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Peran Humas dalam Sosialisasi Dana Santunan Bagi Korban Kecelakaan Lalu Lintas dan Penumpang Umum ?
2. Faktor – faktor apa saja yang menyebabkan sosialisasi dana santunan bagi korban kecelakaan lalu lintas dan penumpang umum bisa berjalan dengan baik ?

1.3 Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui secara lebih lanjut mengenai bagaimana peranan Humas PT. Jasa Raharja Kota Palembang dalam memberikaan informas kepada masyarakat Kota Palembang.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan, yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kegiatan yang dilakukan oleh Humas PT. Jasa Raharja Kota Palembang dalam memberikan informasi kepada masyarakat Kota Palembang.
2. Untuk mengetahui peranan Humas PT. Jasa Raharja Kota Palembang dalam memberikan informasi kepada masyarakat Kota Palembang

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara Akademis

1. Penelitian ini diharapkan mampu menambah serta menjadi bahan referensi, bahan bacaan serta ilmu pengetahuan bagi kalangan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sriwijaya Kampus Palembang 2018.
2. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi perkembangan di ilmu komunikasi serta tatanan masyarakat selama ini.
3. Penelitian ini di tujukan kepada jurusan ilmu komunikasi konsentrasi humas sebagai suatu pemikiran bagi studi tersebut dan pembelajaran tentang seorang humas bekerja di suatu perusahaan/instansi pemerintahan khususnya di PT. Jasa Raharja Kota Palembang

2. Secara Praktis

1. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi tolak ukur bagaimana cara Humas PT. Jasa Raharja Kota Palembang dalam memberikan informasi kepada masyarakat Kota Palembang.
2. Bagi peneliti, penelitian ini dapat menjadi sebagai pembelajaran yang sangatlah berharga untuk lebih mempelajari tentang seorang humas di suatu perusahaan
3. Bagi pembaca, penelitian ini dapat memberikan informasi secara tertulis dan nyata bagai mana seorang Humas PT. Jasa Raharja Kota Palembang ini bekerja dalam menyosialisasikan dana santunan bagi korban kecelakaan lalu lintas dan penumpang umum.

Daftar Pustaka

A. BUKU – BUKU

- Abdurrahman, Oemi. 2001. *Dasar - Dasar Public Relations*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti
- Alex S. Nitisemito, (1992), *Manajemen dan Sumber Daya Manusia*, BPFE UGM, Yogyakarta.
- Ardianto, Elvinaro. 2005. *Dasar - Dasar Public Relations*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya
- Anton m moeliono.1949.*Tata Bahasa Baku Bahasa Indonesia*.Jakarta:Balai Pustaka
- Ba, S. And Pavlou, P.A. 2002. *Evidence of the effect of trust building technology in electronic markets : price premiums and buyer behaviour*'.
- Bogdan dan Taylor, 1975 dalam J. Moleong, Lexy. 1989.*Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remadja Karya.
- Burhan Bungin. 2009. *Analisis Penelitian Data Kualitatif*.Jakarta: Raja Grafindo
- Bygrave, William D. (1995). *The Portable MBA In Entrepreneurship*. New Jersey: John Wiley & Sons Inc.
- Cutlip, Scott M., Allen H. Center, dan Glen M. Broom. 2007. *Effective Public Relations*. Edisi Kelima. New Jersey: Prentice Hall International Inc.
- Gordon B. Davis (2003). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Grunig, James E, Hunt, Todd T. 1984. *Managing Public Relations*. United States of America: Harcourt Brace Javanovich College Publisher.
- Handoko, T.Hani, 2003, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta
- Handoko ,Umar, *Manajemen Kehidupan*, 2004. Malang: Jaya Abadi group
- Hasibuan, Malayu S.P, 2004, "Manajemen" Edisi Revisi, Penerbit PT. Bumi Aksara, Jakarta
- I.G. Ngurah Putra. 1999. *Manajemen Hubungan Masyarakat*. Yogyakarta: UniversitasAtmajaya
- Ismiani, Nanik. (2010). *Modul Strategi Image/Soft Sell*. Jakarta: Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
- Iriantara, Yosol. 2004. *Manajemen Strategis Public Relation*. Jakarta: Erlangga

- Kahn, et. Al. 1964. *Organizational Stress*, John Wiley & Sons, Newyork.
- Merriam-Webster. 1981. *Webster's New Collegiate Dictionary*. London: MerriamWebster, Inc
- M.J. Langeveld, *Pendidikan Kita*, terjemahan. 2005. Jakarta: Pt indah jaya grup.
- Moleong, Lexy J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Penerbit PT Remaja Rosdakarya Offset, Bandung
- Mulyadi. 2007. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Salemba. Empat. Jakarta
- Nazsir Nasrullah.2008,*Teori - Teori Sosiologi*. Bandung: Widya Padjadjaran.
- Oswald, S. O., Mossholder, K. W., & Harris, S. G., 1997. *Relations between strategic involvement and managers' perceptions of environment and competitive strengths: The effect of vision salience*. Group and Organization Management
- Raho Bernard.2007,*Teori Sosiologi Modern*. Jakarta: Prestasi Pusaka.
- Robbins, S dan Coulter, M. 2007, *Manajemen*.Edisi Kedelapan,Jakarta
- Robbins SP, dan Judge. 2008. *Perilaku Organisasi Buku 2*, Jakarta
- Ruslan, Rosady . 2007. *Manajemen Public Relations & Media komunikasi*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007),
- Ruslan, Rosady. 2010. *Manajemen Publik Relations & Media Komunikasi, Konsep & Aplikasinya*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada. 2010.Cetakan Kesepuluh.
- Sidarauk, *Peranan badan informasi bandung*, 2010. Bandung: Pemerintah kota Bandung
- Sumitro, *Pengalaman dan etos kerja*. 2001. Kebumen: Salemba Humanika
- Soerjono Soekanto, 2009:212-213, *Peranan Sosiologi Suatu Pengantar, Edisi Baru*. Rajawali Pers, Jakarta.
- Thomas Leech, *Say it like Shakespeare* Penerjemah Humania Grup . 2005 . Jakarta: Humania

B. SUMBER LAIN

<https://pakarkomunikasi.com/teori-komunikasi-menurut-para-ahli>

di akses pada 3 Agustus 2018

<https://kamus.besar.bahasaindonesia/arti.patner-kerja>

di akses pada 4 Agustus 2018

https://twitter.com/jr_sumsel

diakses pada 1 november 2018

https://instagram.com/jr_sumsel

di akses pada 1 november 2018

<https://sumsel.tribunnews.com>

di akses pada 1 november 2018

<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurna/search/authors/view?firstName=Yerni&middleName=Monita&lastName=Kasenda&affiliation=&country=>

di akses pada 20 maret 2019

<http://jurnalaspikom.org/index.php/aspikom/article/view/38/38>

diakses pada 20 maret 2019