

SKRIPSI
PERAN HUMAS DALAM MEMPROMOSIKAN
TERMINAL TIPE A TIRTONADI KEPADA
MASYARAKAT

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Mencapai Gelar Sarjana
Dalam Prodi Ilmu Komunikasi
Universitas Sahid Surakarta



Disusun Oleh:
Syerli Alifa Radhmadani
NIM : 2021071024

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA DAN SENI
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA

2025

SURAT PERNYATAAN ORISINIL KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Syerli Alifa Radhmadani
NIM : 2021071024
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Sosial, Humaniora dan Seni

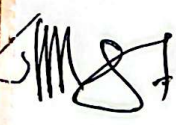
Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah murni merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing.
2. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana, baik di Universitas Sahid Surakarta maupun di Universitas lain.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan mencantumkan dalam daftar pustaka. Kutipan dan tulisan orang lain ditunjuk sesuai dengan cara penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa dalam skripsi ini terkandung ciri-ciri dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Surakarta, 11 Juni 2025

Yang membuat pernyataan


 Syerli Alifa Radhmadani

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas Sahid Surakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Syerli Alifa Radhmadani
NIM : 2021071024
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Sosial, Humaniora dan Seni
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sahid Surakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif atas skripsi/laporan penelitian saya yang berjudul “PERAN HUMAS DALAM MEMPROMOSIKAN TERMINAL TIPE A TIRTONADI KEPADA MASYARAKAT” serta instrument/desain/perangkat (jika ada). Berhak menyimpan, mengalihkan bentuk, mengalihmediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat serta mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis (*author*) dan pembimbing sebagai *co-outher* atau pencipta dan juga sebagai hak milik pencipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya secara sadar dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Surakarta, 11 Juni 2025



Syerli Alifa Radhmadani
2021071024

LEMBAR PERSETUJUAN

PERAN HUMAS DALAM MEMPROMOSIKAN TERMINAL TIPE A TIRTONADI KEPADA MASYARAKAT

Disusun Oleh :

Syerli Alifa Radhmadani

NIM. 2021071024

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan
dihadapan dewan penguji
pada tanggal 24 -06- 2025

Pembimbing I



Dr. Rahmat Wisudawanto, S.S.,M.Hum
NIDN. 0628108301

Pembimbing II



Esfandani Peni Indreswari, S.I.Kom., M.I.Kom.
NIDN. 0617058903

Mengetahui,
Ketua Program Studi



Dr. Rahmat Wisudawanto, S.S.,M.Hum
NIDN. 032018060069

LEMBAR PENGESAHAN

PERAN HUMAS DALAM MEMPROMOSIKAN TERMINAL TIPE A TIRTONADI KEPADA MASYARAKAT

Disusun Oleh :

Syerli Alifa Radhmadani

NIM. 2021071024

Skripsi ini telah diterima dan disahkan
oleh dewan penguji Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi

Universitas Sahid Surakarta

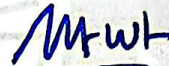
Pada tanggal 24-06-2025

Susunan Dewan Penguji:

Dewan Penguji :

Dr. Rahmat Wisudawanto, S.S., M.Hum

NIDN.0628108301



Dewan Penguji

Esfandani Peni Indreswari, S.I.Kom., M.I.Kom.

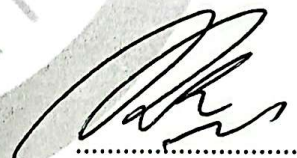
NIDN.0617058903



Dewan Penguji

Dyah Retno Pratiwi, S.Sos., M.I.Kom.

NIDN. 0616068501



Mengetahui,

Dekan
Fakultas Sosial, Humaniora, dan
Seni



Faqih Purnomosidi, S.Psi., M.Si
NIDN. 0602058801

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi



Dr. Rahmat Wisudawanto, S.S., M.Hum
NIDN. 0628108301

MOTTO

“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(QR.Al-Insyirah : 5-6)

“Keberhasilan bukanlah milik orang pintar, keberhasilan adalah kepunyaan mereka yang senantiasa berusaha.”

(B.J Habibie)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Tiada lembar skripsi yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan. Bismillahirrohmanirrohim skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan pertolongan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Dengan penuh rasa syukur, saya persembahkan skripsi ini kepada kedua orang tua saya yang tercinta, Bapak Sutopo dan Ibu Muryani yang selalu melangitkan doa-doa baik dan menjadikan motivasi untuk saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Serta kakak dan adek yang telah memberikan dukungan , kasih sayang dan doa yang tidak pernah putus.
3. Diri saya sendiri Syerli Alifa Radhmadani karena telah mampu berusaha dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri walaupun banyak tekanan dari luar keadaan dan tidak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Ilmu Komunikasi yang telah membimbing dan mengarahkan saya untuk menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan kasih-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PERAN HUMAS DALAM MEMPROMOSIKAN TERMINAL TIPE A TIRTONADI KEPADA MASYARAKAT” dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi.

Terima kasih juga disampaikan atas segala bentuk bantuan, dukungan, semangat, dan doa dari berbagai pihak selama pelaksanaan skripsi:

1. Ibu Dr. Sri Huning Anwariningsih, S.T., M.Kom, selaku Rektor Universitas Sahid Surakarta.
2. Ibu Dr. Erwin Kartinawati S.Sos., M.I.Kom selaku Wakil Rektor Bidang Akademi, Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama Universitas Sahid Surakarta.
3. Ibu Destina Paningrum, SE., MM selaku Wakil Bidang Sumberdaya Keuangan dan Pengembangan Universitas Sahid Surakarta.
4. Bapak Faqih Purnomosidi, S.Psi.,M.Si selaku Dekan Fakultas Sosial Humaniora dan Seni Universitas Sahid Surakarta.
5. Bapak Dr. Rahmat Wisudawanto, S.S.,M.Hum selaku ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Sahid Surakarta.
6. Bapak Dr. Rahmat Wisudawanto, S.S.,M.Hum selaku Pembimbing I
7. Ibu Esfandani Peni Indreswari, S.I.Kom.,M.I.Kom. selaku Pembimbing II
8. Ibu Dyah Retno Pratiwi, S.Sos., M.I.Kom selaku Penguji
9. Orang Tua, yang telah memberikan doa dan support sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Kakak dan Adek yang sudah memberikan Semangat.

11. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya. Berkontribusi banyak dalam penulisan ini, baik tenaga, waktu, maupun materi kepada saya. Telah menjadi rumah, pendamping dalam segala hal yang menemani mendukung atau menghibur dalam kesedihan, mendengar keluh kesah, memberi semangat untuk pantang menyerah. Semoga Allah memberikan keberkahan dalam segala hal yang kita lalui.
12. Adek tingkat sekaligus sahabat Sintya Karisa dan Nabila Putri yang telah memberikan semangat dan menjaga moodku untuk menyelesaikan skripsi ini.
13. Teman-teman kos biru Tina dan Aini yang selalu saling kasih semangat agar selalu terus berproses.
14. Teman-teman Angkatan 21 Ilmu Komunikasi yang sudah berjuang bersama.

Segala bentuk kritik dan saran sangat diharapkan untuk menyempurnakan laporan skripsi ini sehingga dapat memberikan manfaat dan wawasan tambahan untuk pembaca.

Surakarta, 19 Mei 2025

Syerli Alifa Radhmadani

DAFTAR ISI

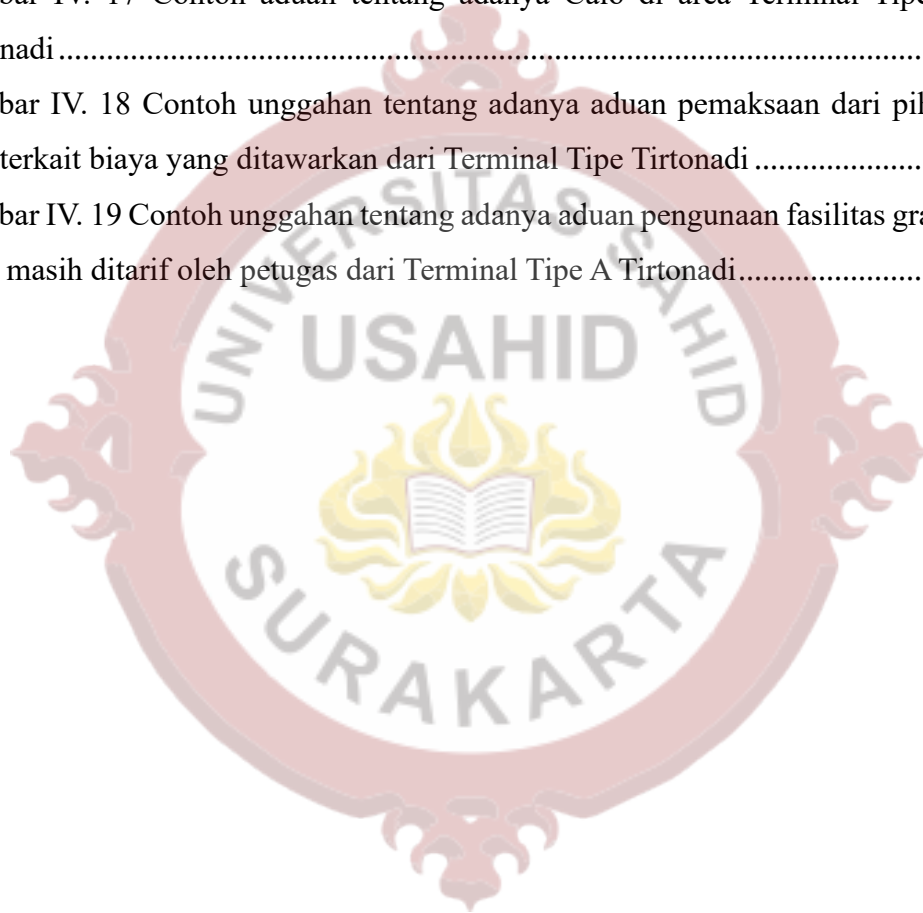
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN.....	xii
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis	4
1.4.2 Manfaat Praktis.....	4
BAB II.....	5
LANDASAN TEORI.....	5
2.1 Penelitian Terdahulu	5
2.2 Definisi Komunikasi.....	8
2.3 Proses komunikasi.....	9
2.4 Humas.....	11
2.5 Promosi.....	13
2.6 Peran Komunikasi humas.....	14
2.7 Analisis SWOT.....	16
2.8 Kerangka Berfikir.....	18
BAB III	20
METODOLOGI PENELITIAN.....	20
3.1 Jenis Penelitian	20
3.2 Lokasi Penelitian.	21
3.3 Sumber Data dan Data.....	21
3.3.1 Data Primer	21
3.3.2 Data Sekunder.....	21
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.5 Teknik Sampling.....	23

3.6 Triangulasi Data	23
3.7 Teknik Analisis data.....	24
BAB IV	28
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Profil Terminal Tipe A Tirtonadi	28
4.2 Peran Humas Terminal Tirtonadi Tipe A.....	30
4.2.1 <i>Communicator</i>	30
4.2.2 <i>Relationship</i>	35
4.2.3 <i>Back up management</i>	38
4.2.4 <i>Good Image Maker</i>	41
4.3 Analisis SWOT	48
BAB V	53
KESIMPULAN DAN SARAN.....	53
5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1 Contoh gambar akun media sosial Terminal Tipe A Tirtonadi.....	4
Gambar II. 1 Contoh gambar Model Komunikasi menurut Harold D. Laswell ..	9
Gambar II. 2 Contoh gambar Model Proses Komunikasi menurut Kotler (Asari, 2021)	11
Gambar II. 3 Contoh gambar Kerangka Berfikir	18
Gambar III. 1 Gambar Triangulasi metode (Sugiyono, 2012)	24
Gambar III. 2 Contoh gambar Metode analisis model interaktif menurut Miles dan Huberman (2009)	25
Gambar IV. 1 Gambar IV.1 Contoh sosialisasi kegiatan Terminal Tirtonadi Tipe A.....	31
Gambar IV. 3 contoh fasilitas yang disediakan di Terminal Tirtonadi Tipe A ...	32
Gambar IV. 4 Gambar IV.4 Contoh himbauan di Terminal Tirtonadi Tipe A	33
Gambar IV. 5 Akun Instagram dan Tautan Whatsapp Terminal Tirtonadi Tipe A	34
Gambar IV. 6 Web Survei Kepuasan Publik Terminal Tirtonadi Tipe A.....	34
Gambar IV. 7 Contoh Servis Gratis Kunjung Kendaraan Roda 2 Cahaya.....	36
Gambar IV. 8 Contoh Edutrip dari TK, PAUD Terminal Tirtonadi TipeA	36
Gambar IV. 9 Contoh Program Mudik Gratis yang diselenggarakan Oleh Pihak Jasaraharja di Terminal Tirtonadi Tipe A	37
Gambar IV. 10 Contoh Fasilitas yang disediakan di Terminal.....	39
Gambar IV. 11 Contoh Fasilitas yang disediakan di Terminal Tirtonadi Tipe A Coffee dan Snack	40
Gambar IV. 12 Contoh Fasilitas yang disediakan di Terminal Tirtonadi Tipe A Ruang Laktasi.....	41
Gambar IV. 13 Contoh prestasi yang diraih Terminal Tipe A Tirtonadi Juara II terbaik tingkat Nasional	42

Gambar IV. 14 Contoh prestasi yang diraih Terminal Tipe A Tirtonadi dalam unggahan	43
Gambar IV. 15 Contoh ulasan tentang kekurangan pada fasilitas Terminal Tipe A Tirtonadi	44
Gambar IV. 16 Contoh aduan tentang adanya Penipuan di area Terminal Tipe A Tirtonadi	44
Gambar IV. 17 Contoh aduan tentang adanya Calo di area Terminal Tipe A Tirtonadi	45
Gambar IV. 18 Contoh unggahan tentang adanya aduan pemaksaan dari pihak ojek terkait biaya yang ditawarkan dari Terminal Tipe Tirtonadi	46
Gambar IV. 19 Contoh unggahan tentang adanya aduan penggunaan fasilitas gratis yang masih ditarif oleh petugas dari Terminal Tipe A Tirtonadi	46



DAFTAR TABEL

IV. 1 Analisis SWOT.....	57
--------------------------	----



PERAN HUMAS DALAM MEMPROMOSIKAN TERMINAL TIPE A TIRTONADI KEPADA MASYARAKAT

Syerli Alifa Radhmadani

2021071024

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Humas Terminal Tipe A Tirtonadi dalam pelaksanaan kegiatan branding kepada masyarakat. Sebagai lembaga publik di bidang transportasi darat, Terminal Tipe A Tirtonadi berupaya membangun citra positif melalui strategi komunikasi yang dilakukan oleh divisi Humas. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Teori utama yang digunakan adalah teori peran humas menurut Ruslan (2016) yang meliputi empat peran utama: *communicator*, *relationship*, *back up management*, dan *good image maker*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas Terminal Tipe A Tirtonadi telah menjalankan keempat peran tersebut melalui sosialisasi media sosial, penyelenggaraan *event publik*, serta pelayanan informasi langsung kepada masyarakat. Selain itu, analisis SWOT menunjukkan bahwa humas telah memanfaatkan kekuatan dan peluang yang dimiliki, meskipun masih terdapat beberapa kelemahan seperti respon terhadap kritik *publik* dan keterbatasan konsistensi konten promosi. Secara keseluruhan, peran humas terbukti signifikan dalam mendukung branding institusi Terminal Tipe A Tirtonadi dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan terminal.

Kata Kunci: Humas, branding, komunikasi, Promosi, Terminal Tipe A Tirtonadi.