ANALISIS PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DI MEDIA SOSIAL

(Studi pada Akun Instagram @lrt_jabodebek)

SKRIPSI

Oleh:

Firas Gibran

202110415167

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2025

ANALISIS PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DI MEDIA SOSIAL

(Studi pada Akun Instagram @lrt_jabodebek)

SKRIPSI

Oleh:

Firas Gibran

202110415167

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi	: Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan di Media Sosial (Studi pada Akun Instagram @lrtjabodebek
Nama Mahasiswa	: Firas Gibran
Nomor Pokok Mahasiswa	: 202110415167
Program Studi/Fakultas	: Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Skripsi	: 24 Juli 2025

Jakarta, 31 Juli 2025

MENYETUJUI,

Pembimbing

Tabrani Sjafrizal, S.Sos, M.I.Kom

NIDN. 0306046603

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul "Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan (Studi Pada Akun Instagram @lrt_jabodebek)" ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagi referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerma sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan difoto copy melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 31 Juli 2025

Yang membuat pernyataan.



Firas Gibran

202110415167

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi	: Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Di Media Sosial (Studi Pada Akun Instagram @lrt_jabodebek)
Nama Mahasiswa	: Firas Gibran
Nomor Pokok Mahasiswa	: 202110415167
Program Studi/Fakultas	: Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Skripsi	: 24 Juli 2025

Jakarta, 31 Juli 2025

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji	: Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si NIDN. 0319059501	.....
Penguji	: Tabrani Sjafrizal, S.Sos, M.I.Kom NIDN. 0306046603	.....
Sekretaris Penguji	: Azhar Irfansyah, S.IP, M.A NIDN. 0308108905	.....

MENGETAHUI

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi	Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si.	Dra. Truly Wangsalegawa, M.A., M.Ed., Ph.D
NIP. 2203551	NIP. 1908425

Analisis Penanganan.., Firas Gibran, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

BIMBINGAN SKRIPSI

: FIRAS GIBRAN

: 202110415167

am Studi : ILMU KOMUNIKASI

Skripsi : Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Di Media Sosial (Studi Pada Akun Instagram @lrt_jabodebek)

al Ujian : 24 Juli 2025
g Skripsi

Tanggal Konsultasi	Deskripsi Bimbingan	Paraf Pembimbing
07 Maret 2025	Bimbingan Bab. I	
14 Maret 2025	Revisi Bab.I dan Bimbingan Bab. II	
21 Maret 2025	Revisi Kerangka Konsep dan Berpikir (Bab. II)	
11 April 2025	Masalah Penjelasan Keluhan Yang Terjadi dari Hasil Postingan dari Januari 2024 sampai dengan Desember 2024	
25 April 2025	Pembahasan tentang konsep yang digunakan dalam menaganalisis isi.	
02 Mei 2025	Merapihkan tulisan pada kalimat dan pengkodean	
05 Mei 2025	Pembahasan isi penulisan Bab. III	
06 Mei 2025	ACC untuk dilanjutkan ke sidang proposal skripsi	
20 Juni 2025	Mempertimbangan metode pengumpulan data, apakah melalui analisis isi ditambah wawancara, atau hanya menggunakan analisis isi saja.	
24 Juni 2025	Mempelajari hasil penelitian mengenai analisa isi terhadap postingan postingan oleh pihak LRT Jabodebek	

n:

Kartu ini harus selalu dibawa saat Konsultasi dan diparaf oleh Dosen Pembimbing.
Pada saat pendaftaran ujian dan penyerahan Proposal, Kartu Konsultasi ini harus dilampirkan.
Kartu konsultasi ini tidak boleh hilang/rusak.

BIMBINGAN SKRIPSI

: FIRAS GIBRAN
: 202110415167
ram Studi : ILMU KOMUNIKASI
l Skripsi : Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Di Media Sosial (Studi Pada Akun Instagram @lrt_jabodebek)

ggal Ujian : 24 Juli 2025
ing Skripsi

	Tanggal Konsultasi	Deskripsi Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	26 Juni 2025	Mempelajari secara lebih mendalam mengenai hasil penelitian, berupa pengamatan dari postingan postingan yang dikaitkan dengan konsep konsep di model proses komunikasi yang efektif menurut Philips dan Gary dalam buku prinsip prinsip pemasaran Tahun 2008	
2.	30 Juni 2025	Mempelajari secara lebih mendalam mengenai hasil pembahasan analisa akun intagram LRT berupa pengamatan dari postingan postingan yang dikaitkandengan konsep konsep model proses komunikasi yang efektif menurut Philips dan Gary dalam buku prinsip prinsip pemasaranTahun 2008	
3.	09 Juli 2025	Pembahasan Kesimpulan dan Saran ACC untuk disidangkan	

atan:

1. Kartu ini harus selalu dibawa saat Konsultasi dan diparaf oleh Dosen Pembimbing.
2. Pada saat pendaftaran ujian dan penyerahan Proposal, Kartu Konsultasi ini harus dilampirkan.
3. Kartu konsultasi ini tidak boleh hilang/rusak.

Jakarta, 31 Juli 2025
Ketua Program Studi/Sesprodi

(Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si.,)

Pembimbing I

(Tabrani Sjafrizal, S.Sos, M.Ikom)

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi	: Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Di Media Sosial (Studi Pada Akun Instagram @lrt_jabodebek)
Nama Mahasiswa	: Firas Gibran
Nomor Pokok Mahasiswa	: 202110415167
Program Studi/Fakultas	: Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Skripsi	: 24 Juli 2025

Jakarta, 31 Juli 2025

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji	: Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si NIDN. 0319059501	.....
Penguji	: Tabrani Sjafrizal, S.Sos, M.I.Kom NIDN. 0306046603	.....
Sekretaris Penguji	: Azhar Irfansyah, S.IP, M.A NIDN. 0308108905	.....

MENGETAHUI

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi	Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si.	Dra. Truly Wangsalegawa, M.A., M.Ed., Ph.D
NIP. 2203551	NIP. 1908425

Analisis Penanganan.., Firas Gibran, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul "Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan (Studi Pada Akun Instagram @lrt_jabodebek)" ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagi referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerma sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan difoto copy melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 31 Juli 2025

Yang membuat pernyataan.



Firas Gibran

202110415167

ABSTRAK

Firas Gibran. 202110415167, Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan di Media Sosial (Studi pada Akun Instagram @lrt_jabodebek)

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan strategi komunikasi yang efektif yang dilakukan oleh @lrt_jabodebek. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, dengan pengumpulan data melalui observasi, dan dokumentasi. Instagram, sebagai salah satu platform media sosial yang populer, menawarkan berbagai keuntungan bagi sebuah Perusahaan terutama di bidang jasa dalam menjalankan strategi komunikasi yang efektif. Kemudahan dalam menyajikan konten visual, kemampuan untuk berinteraksi langsung dengan pelanggan menjadi nilai tambah yang menjadikan Instagram efektif dalam menangani keluhan pelanggan. Interaktivitas yang dibangun oleh pihak LRT Jabodebek melalui Instagram menjadi salah satu kekuatan utama dalam strategi komunikasi efektif mereka. Media sosial ini tidak hanya berfungsi sebagai saluran penyampaian pesan, tetapi juga sebagai ruang bagi pelanggan dalam menyampaikan keluhan, sehingga tercipta hubungan komunikasi dua arah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa media sosial memiliki peran yang signifikan dalam mendukung strategi komunikasi efektif yang diterapkan oleh pihak LRT Jabodebek. Melalui berbagai bentuk konten visual yang dibuat oleh mengenai penanganan keluhan pelanggan

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, Media Sosial, Instagram, Penanganan Keluhan.

ABSTRACT

Firas Gibran. 202110415167 *Analysis of Customer Complaint Handling on Social Media (A Study on the Instagram Account @lrt_jabodebek)*

This study aims to explain the effective communication strategies implemented by @lrt_jabodebek. The method used in this research is a descriptive qualitative research method, with data collection through observation and documentation. Instagram, as one of the popular social media platforms, offers various advantages for a company, especially in the service sector, in executing effective communication strategies. The ease of presenting visual content and the ability to interact directly with customers are added values that make Instagram effective in handling customer complaints. The interactivity built by LRT Jabodebek through Instagram becomes one of the main strengths in their effective communication strategy. This social media not only serves as a channel for delivering messages but also as a space for customers to express their complaints, thus creating a two-way communication relationship. The results of this study indicate that social media plays a significant role in supporting the effective communication strategies applied by LRT Jabodebek. Through various forms of visual content created regarding customer complaint handling.

Keywords: Communication Strategy, Social Media, Instagram, Complaint Handling.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan di Media Sosial (Studi pada Akun Instagram @lrtjabodebek)". Skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Kota Bekasi.

Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang tua tersayang, ayahanda Oktorikin dan ibunda yang tersayang Saroh Wijiastuti serta kakak-kakak saya tersayang Yusra Amalia, Afghan Naufal dan Edwin Noviyanto, yang tidak bosan memberikan saya masukan, doa, serta nasehat yang ditunjukan kepada peneliti sebagai wujud rasa cinta dan sayangnya yang tulus.

Selama penelitian dan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

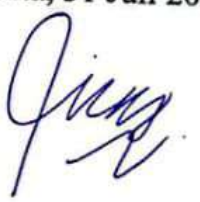
1. Bapak Irjen Pol (Purn) Prof. Dr. Drs. H. Bambang Karsono, SH., M.M., Ph.D., D.Crim (Honoris Causa) Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dra. Truly Wangsalegawa, M.A., M.Ed., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Syahrul Hidayanto, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
4. Bapak Pagi Muhammad, S.I.Kom., M.I.Kom selaku dosen pembimbing akademik.
5. Bapak Tabrani Sjafrizal, S.Sos., M.I.Kom selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi ini.

Analisis Penanganan.., Firas Gibran, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

6. Seluruh dosen pengajar dan staff Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Kota Bekasi khususnya Fakultas Ilmu Komunikasi yang sudah memberikan pengajaran dan ilmu yang bermanfaat.
7. Seluruh teman-teman seperjuangan Angkatan 2021 Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, terutama M. Adzam Pangestu, Fauzan Qushoyyi Dzaki, Alvinli Saputra, Hidir Abdullah terima kasih atas kebersamaan dan semangat yang saling menguatkan selama masa perkuliahan.
8. Kepada teman-teman saya Warteh'14 yang telah mendukung saya, menemani saya dan memberikan semangat agar bisa menyelesaikan penelitian ini.
9. Kepada band idola saya *The Adams*, Perunggu, Hindia. Terima kasih sudah membuat lagu yang membangkitkan semangat dan sudah menemani saya selama masa pengerjaan penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, peneliti membuka diri terhadap kritik dan saran yang membangun demi perbaikan ke depan. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi kontribusi positif dalam bidang ilmu yang dibahas.

Jakarta, 31 Juli 2025



Firas Gibran

202110415167

Analisis Penanganan.., Firas Gibran, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **ii**

LEMBAR PENGESAHAN ..... **iii**

LEMBAR PERNYATAAN ..... **iv**

ABSTRAK ..... **v**

ABSTRACT ..... **vi**

KATA PENGANTAR ..... **vii**

DAFTAR ISI ..... **ix**

DAFTAR TABEL ..... **xii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**

DAFTAR BAGAN ..... **xiv**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xv**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Fokus Penelitian 8

1.3 Pertanyaan Penelitian 8

1.4 Tujuan Penelitian 9

1.5 Manfaat Penelitian 9

1.5.1 Manfaat Teoritis 9

1.5.2 Manfaat Praktis 9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **10**

2.1 Penelitian Terdahulu 10

2.2 Kerangka Konseptual 15

Analisis Penanganan.., Firas Gibran, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

2.2.1 Analisis Konten 15
2.2.2 Instagram 17
2.2.3 LRT 18
2.2.4 Keluhan Pelanggan 19
2.3 Kerangka Konsep 20
2.4 Kerangka Berpikir 22
BAB III METODE PENELITIAN 24
3.1 Pendekatan Kualitatif 24
3.2 Desain Penelitian 25
3.3 Subjek dan Objek Penelitian 25
3.3.1 Subjek Penelitian 26
3.3.2 Objek Penelitian 26
3.4 Teknik Pengumpulan Data 26
3.4.1 Observasi 26
3.4.2 Dokumentasi 27
3.5 Teknik Analisis Data 27
3.6 Keabsahan Data 28
3.7 Tempat dan Waktu Penelitian 29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 31
4.1 Gambaran Umum 31
4.1.1 Gambaran Umum LRT Jabodebek 31
4.1.2 Profil Instagram @lrt_jabodebek 33
4.1.3 Visi dan Misi LRT Jabodebek 34
4.1.4 Sejarah Singkat Instagram @lrt_jabodebek 34
4.2 Temuan Peneliti 34

Analisis Penanganan.., Firas Gibran, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

4.2.1 Hasil Observasi 35
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian 48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 56
5.1 Kesimpulan 56
5.2 Implikasi 57
5.2.1 Teoritis 57
5.2.2 Praktis 57
5.3 Saran 57
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

Analisis Penanganan.., Firas Gibran, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu 10

Tabel 4.2.1 Komentar Keluhan Pelanggan LRT Jabodebek di Instagram 35

Tabel 4.2.2 Hasil dan Pembahasan 37

Analisis Penanganan.., Firas Gibran, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pengguna Media Sosial Instagram 3

Gambar 1.2 Jumlah Pengikut Instagram @lrt_jabodebek 4

Gambar 4.1 Akun Instagram @lrt_jabodebek.....…….33

Gambar 4.1.1 Profil Instagram @lrt_jabodebek 33

Gambar 4.2 Hasil unggahan pihak Lrt Jabodebek terkait jarak antar kereta tiba.. 36

Gambar 4.2.1 Hasil unggahan pihak Lrt Jabodebek terkait mendapatkan pin ibu hamil 36

Gambar 4.2.2 Hasil unggahan pihak Lrt Jabodebek terkait aturan bagasi..... 37

Gambar 4.2.3 Media yang dipakai pada penelitian 37

Gambar 4.2.4 Hasil unggahan pihak Lrt Jabodebek terkait adanya Loco Cafe 37

Gambar 4.2.5 Hasil unggahan pihak Lrt Jabodebek terkait perpanjangan jam operasional pada hari libur 38

Gambar 4.2.6 Hasil unggahan pihak Lrt Jabodebek terkait fasilitas pada tiap stasiun 38

Gambar 4.2.7 Hasil unggahan pihak Lrt Jabodebek terkait diperbolehkannya membawa sepeda ke dalam 39

Gambar 4.2.8 Hasil unggahan pihak Lrt Jabodebek terkait adanya gerbong kereta 40

Analisis Penanganan.., Firas Gibran, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR BAGAN

2.1 Bagan Kerangka Berpikir 21

Analisis Penanganan.., Firas Gibran, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Biodata Mahasiswa

Lampiran 2 : Pedoman Observasi

Lampiran 3 : Hasil Reduksi Observasi

Lampiran 4 : Hasil Observasi

Lampiran 5 : Dokumentasi

Lampuran 6 : Kartu Bimbingan Skripsi

Lampiran 7 : Form Perbaikan Skripsi

Analisis Penanganan.., Firas Gibran, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025