BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penanganan keluhan yang efektif akan berpengaruh besar terhadap organisasi atau suatu perusahaan untuk meningkatkan mutu pelayanan. Keluhan-keluhan yang datang, karena konsumen merasa ketidakpuasan atau kekecewaan tersebut telah diambang batas. Pilihan komplain pun bermacam-macam seperti media sosial ataupun dengan cara menyampaikan langsung (Tjiptono, 2022).

Salah satu alasan kunci pencapaian dalam industri jasa adalah cara pendekatan melayani pelanggan. Seluruh pelanggan umumnya mengharapkan yang tinggi mengenai kualitas pelayanan yang diberikan. Menurut (Iskandar, 2017) Keluhan dapat diartikan sebagai sebuah pernyataan atau ungkapan ketidakpuasan yang disampaikan oleh pelanggan, baik secara lisan maupun tertulis, mengenai produk atau layanan, baik di internal maupun di eksternal.

Keluhan merupakan rasa tidak puas yang dirasakan oleh konsumen terhadap suatu jasa atau layanan yang diterimanya. (Wifalin, 2016) Media sosial adalah platform yang mampu memberikan umpan balik secara rinci dan cepat, serta menyediakan informasi berharga untuk pemasaran. Jaringan sosial adalah teknologi modern yang menyediakan kita untuk berinteraksi dan berinteraksi dengan banyak individu secara global dengan lebih efisien. Sebagai pelanggan, pengguna tidak hanya mengharapkan fasilitas terbaik dari pihak LRT, tetapi juga ingin merasakan dan mengevaluasi bagaimana mereka diperlakukan selama rangkaian pelayanan.

Media sosial berfungsi sebagai platform digital di mana keadaan sosial berlangsung dan pengguna dapat terlibat dalam tempat dan waktu yang sama. Nilai-nilai yang ada dalam masyarakat atau komunitas dapat muncul di internet, baik dalam bentuk yang serupa maupun berbeda. Pada dasarnya, beberapa ahli yang meneliti internet melihat bahwa media sosial di internet adalah gambaran apa yang terjadi di dunia nyata, seperti plagiarisme (Nasarullah, 2016). Dengan adanya media sosial memudahkan suatu perusahaan untuk menyampaikan informasi kepada

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

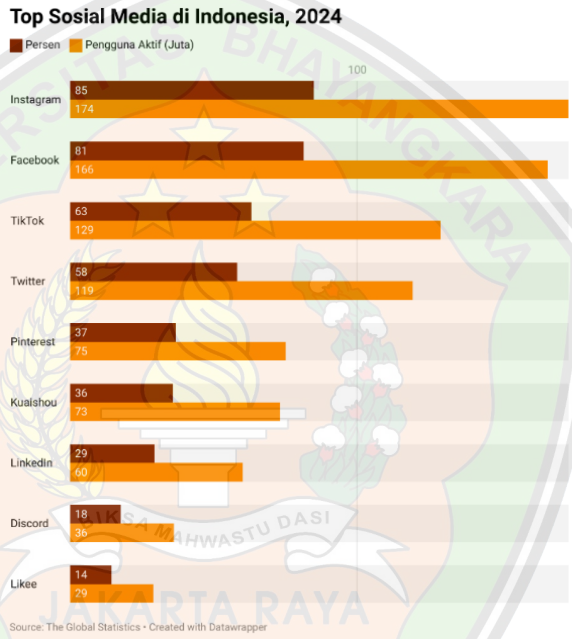
pelanggan, tetapi opini negatif yang tercipta dapat merusak citra perusahaan dalam sekejap. Pelanggan tidak dilarang untuk menyampaikan keluhan mereka di media sosial dan keluhan tersebut dapat dengan cepat menyebar ke banyak orang. Oleh sebab itu, memiliki pendekatan yang efisien dalam mengelola dan menjaga hubungan dengan pelanggan sangatlah krusial.

Media sosial mengundang semua orang yang berminat untuk ikut serta dengan memberikan sumbangan dan umpan balik secara transparan, memberikan komentar, serta berbagi informasi dengan cepat dan tanpa batas (Kaplan et al., 2010). Salah satu aplikasi yang sangat dikenal saat ini adalah Instagram, yang memberikan kesempatan kepada pengguna untuk membagikan foto dan video secara global. Di samping itu, kemajuan jaringan dan fasilitas yang mendukung sistem transportasi sangat krusial untuk memperbaiki hubungan dan pergerakan di suatu wilayah. Salah satu tipe moda transportasi masa kini yang semakin mendapatkan perhatian adalah *Light Rail Transit* (LRT). Sistem ini berpotensi untuk mengurangi kemacetan dan mendorong masyarakat untuk menggunakan transportasi massal.

Instagram tidak hanya berperan sebagai *platform* untuk komunikasi pribadi, tetapi juga sebagai sarana yang efesien. Beragam pihak, termasuk penyedia layanan transportasi seperti LRT, harus menjalin komunikasi dengan masyarakat. LRT adalah solusi yang tepat untuk mengatasi tantangan pergerakan di perkotaan. Namun, penting bagi masyarakat untuk memiliki kesadaran dan berpartisipasi dalam layanan LRT agar dapat mencapai keberhasilan. Penafsiran jejaring sosial secara umum mencakup media *online* (daring) yang digunakan sebagai kemudahan untuk keterlibatan sosial di internet. Di jaring sosial, pengguna dapat berinteraksi secara verbal, berkomunikasi, berbagi, serta melakukan berbagai aktivitas lainnya. Aplikasi sosial yang menggunakan teknologi yang berbasis web atau aplikasi untuk mengubah bentuk komunikasi menjadi diskusi yang interaktif (Sumirah, 2018).

Instagram adalah termasuk dalam kategori jaringan sosial yang sangat populer, digunakan di Indonesia dengan banyaknya jumlah pengguna di Indonesia pada tahun 2024 berjumlah 84,80% pengguna menurut (*Statistics*, 2024). Instagram

sendiri memiliki keunggulan tersendiri dibanding media sosial lainnya yaitu menyajikan konten visual yang menarik dan fitur interaktif yang mudah digunakan. Dibandingkan dengan *platform* lain, Facebook yang mulai ditinggalkan generasi muda, atau Twitter yang lebih terbatas secara visual, Instagram menawarkan kombinasi antara estetika, kecepatan informasi, dan kemudahan interaksi. Banyak individu, merek, hingga instansi publik seperti layanan transportasi, memilih Instagram sebagai saluran utama untuk membangun komunikasi dengan pengguna, termasuk dalam menangani keluhan dan membentuk citra positif di ruang digital.



Gambar 1.1 Data Pengguna Media Sosial Instagram

Sumber: The Global Statistics

Tingginya pemanfaatan platform jejaring sosial Instagram di Indonesia menciptakan kesempatan baru bagi strategi bisnis. Sebelumnya, iklan di media massa menjadi metode utama untuk promosi, namun Saat ini, banyak perusahaan yang bertransformasi ke platform media sosial sebagai sarana untuk berinteraksi dengan konsumen. Media sosial memudahkan interaksi dan penyebaran informasi antar individu. Dengan demikian, Instagram dapat memberikan pengaruh yang signifikan, terutama dalam meningkatkan pengetahuan penumpang tentang LRT.

Menggunakan media sosial untuk pemasaran dan periklanan menawarkan banyak manfaat bagi perusahaan dan pelaku bisnis, termasuk kemampuan untuk menjangkau audiens yang lebih luas, meningkatkan keterlibatan pelanggan, dan Membangun ikatan yang lebih solid dengan pelanggan berbagai metode dapat digunakan untuk melakukannya. Salah satunya adalah dengan memanfaatkan Instagram untuk kegiatan tersebut. Dengan cara ini, LRT dapat memberikan layanan dan informasi dengan cepat, serta menyampaikan pengetahuan mengenai kondisi terkini LRT. Selain itu, penggunaan Instagram juga memungkinkan jangkauan yang lebih luas.

Pemilihan Instagram sebagai saluran komunikasi didorong oleh alasan bahwa Instagram memiliki kemudahan dalam memberikan informasi bagi para pengguna. Salah satu keuntungan Instagram adalah jumlah penggunanya yang sangat banyak dan terus meningkat, sehingga mempermudah pengguna dalam mengakses informasi tentang transportasi LRT. Instagram @lrt_jabodebek pun memiliki pengikut yang banyak dibanding media sosial lainnya yang dipunyai oleh pihak LRT.



Gambar 1.2 Jumlah Pengikut Instagram @lrt_jabodebek

Sumber: akun instagram @lrtjabodebek

Akun instagram @lrt_jabodebek pada tahun 2024 telah stabil dan aktif dalam menggunakan instagramnya untuk berinteraksi dengan pelanggannya. Tahun 2024 juga LRT menjadi salah satu transportasi pilihan masyarakat Indonesia, dengan adanya jalur khusus dalam perjalanannya yang bebas dari kendaraan manapun yang

membuat waktu lebih efisien, kini LRT menjadi salah satu pilihan baru untuk masyarakat dibandingkan transportasi umum lainnya.

Sosial media adalah alat yang sangat penting untuk menyebarkan informasi kepada *audience* dan orang lain di era digital saat ini. Mereka memungkinkan setiap orang untuk berbagi aktivitas dan keseharian mereka. Media sosial adalah platform di mana orang berbagi teks, gambar, suara, dan video untuk memberikan informasi kepada orang lain dan organisasi (Dian, 2018). Sebagai perusahaan yang mengutamakan digitalisasi dalam pengembangan layanannya, LRT Jabodebek menunjukkan tingkat keaktifan yang signifikan di platform media sosial. Tampilan desain visual yang diperlihatkan oleh @lrt_jabodebek mencerminkan identitas unik dari perusahaan tersebut. Konten di Instagram disesuaikan dengan karakter audiens mereka, yang mencakup berbagai kalangan dan usia, agar dapat terhubung dengan konten yang dibuat. Terdapat berbagai jenis konten yang diunggah, seperti konten edukatif, hiburan, informasi, dan kolaborasi. Namun, konten informasi yang disajikan dalam format infografis merupakan yang paling banyak diunggah.

Saat ini, perusahaan yang beroperasi di sektor jasa sangat menekankan pentingnya kepuasan pelanggan. Perusahaan yang memiliki banyak pengguna cenderung mengalami kemajuan yang signifikan. Ketahanan pelanggan terbentuk pada saat organisasi mampu memuaskan kebutuhan konsumen dengan baik, sehingga pelanggan terpuaskan dengan layanan yang diberikan. Tentu saja, pelanggan yang puas akan memberikan ulasan positif dan mengarahkan orang lain untuk menggunakan layanan tersebut. Sebaliknya, konsumen yang tidak senang dan tidak bahagia cenderung menyampaikan aduan kepada petugas atau pelayan. Ketidakpuasan pelanggan dapat menjadi isu yang signifikan bagi sebuah organisasi jika tidak ditangani dengan tepat. Dengan demikian, sangat krusial untuk perusahaan untuk memiliki strategi yang efektif dalam mengelola umpan balik pelanggan dan meningkatkan kualitas layanan. Menurut (Alfiyah N, 2018) lebih efisien dalam mengatasi masukan dari konsumen yang harus ditangani dengan segera dan dengan rasa peduli, sehingga konsumen merasa puas dan berpotensi menjadi konsumen yang setia.

Di Indonesia, terdapat perkembangan dalam infrastruktur logistik yang ditunjukkan oleh meningkatnya jumlah usaha di sektor transportasi (Jesica, 2022). Layanan transportasi massal berperan penting dalam mengurangi kemacetan di jalan raya dengan menyediakan solusi lain transportasi yang efisien. Fenomena ini tidak hanya menghemat waktu perjalanan bagi individu, tetapi juga mengurangi polusi udara dan emisi. Layanan transportasi umum yang handal dan terjangkau berkontribusiterhadap kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Dengan adanya layanan ini, tekanan ekonomi bagi mereka yang tidak sanggup memelihara kendaraannya sendiri dapat berkurang, sekaligus memperbaiki aksesibilitas bagi semua lapisan masyarakat. Ini merancang lingkungan yang lebih baik dan mendukung pergerakan yang lebih berkelanjutan. bagi mereka yang memiliki mobilitas terbatas. Dalam konteks transportasi perkotaan, Layanan Rel Terpadu (LRT), LRT Jabodebek meningkatkan pergerakan masyarakat, terutama bagi masyarakat yang tinggal di wilayah yang sulit diakses oleh pilihan moda transportasi massal lainnya. Langkah ini akan membantu menurunkan perbedaan dalam konektivitas transportasi di berbagai wilayah perkotaan serta meningkatkan mobilitas ekonomi dan sosial masyarakat.

Layanan transportasi massal memiliki peranan yang krusial dalam memastikan bahwa sistem transportasi di suatu kota atau negara berfungsi dengan baik, efisien, dan berkelanjutan. Transportasi massal menjadi lebih mudah diakses oleh publik secara umum, khususnya bagi mereka yang tidak memiliki kendaraan terhadap mobil pribadi. Dengan adanya layanan ini, masyarakat dapat menikmati mobilitas yang lebih baik, yang pada gilirannya mendukung pertumbuhan ekonomi dan meningkatkan kualitas hidup. Selain itu, transportasi umum juga berkontribusi pada pengurangan kemacetan dan polusi, menjadikannya pilihan yang lebih ramah lingkungan. Dalam Penelitiannya (Rozaq, 2019) transportasi memainkan peran krusial dalam memfasilitasi pemindahan komoditas dan pelayanan yang dialihkan dari satu lokasi ke lokasi lainnya. Tujuan utamanya adalah untuk menciptakan metode yang efisien dan efektif dalam mengangkut individu, komoditas atau pelayanannya melalui berbagai sarana transportasi. Untuk melakukan pengangkutan barang atau jasa, diperlukan layanan angkutan yang memanfaatkan

berbagai metode. Hal ini mendukung mobilitas sosial dan ekonomi, serta memberikan akses kepada individu terhadap pekerjaan, pendidikan, dan layanan kesehatan.

Dengan adanya sistem angkutan yang beragam, masyarakat dapat lebih mudah menjangkau berbagai layanan dan sumber daya yang wajib untuk meningkatkan kualitas hidup mereka. Selain itu, keberagaman metode angkutan juga mendukung pertumbuhan ekonomi dengan memfasilitasi perdagangan dan distribusi barang secara efisien. Transportasi di kota, seperti Layanan Rel Terpadu (LRT), sangat penting untuk memberikan pelayanan publik yang baik dan efektif bagi masyarakat. LRT menawarkan solusi transportasi yang cepat, nyaman, dan ramah lingkungan, yang dapat mengurangi kemacetan lalu lintas dan polusi udara. Dengan kapasitas angkut yang besar, LRT mampu melayani banyak penumpang sekaligus, sehingga meningkatkan efisiensi mobilitas di perkotaan. Selain itu, LRT juga dapat terintegrasi dengan moda transportasi lain, memudahkan perpindahan antar moda dan meningkatkan aksesibilitas bagi masyarakat banyak manfaat bagi suatu perusahaan dan pelaku bisnis. Pemanfaatan media sosial, seperti Instagram, dalam pemasaran dan periklanan memberikan berbagai keuntungan bagi perusahaan dan pelaku bisnis salah satunya adalah pengaplikasian instagram (A. S. Putra & Aditya, 2021)

Transportasi merupakan suatu alat yang berfungsi untuk memindahkan seseorang atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya yang dapat diatur atau dijalankan oleh manusia. Terdapat berbagai jenis transportasi, termasuk transportasi darat, laut, dan udara. Menurut (Salim, 2020) Transportasi merujuk pada proses pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari satu lokasi ke lokasi lainnya. Secara umum, transportasi dapat didefinisikan sebagai usaha dan aktivitas yang melibatkan pengangkutan atau pengiriman barang serta penumpang dari satu tempat ke tempat yang lain. Transportasi umum memiliki peranan yang krusial dalam kehidupan sehari-hari masyarakat dan sangat dibutuhkan. Layanan ini memberikan berbagai keuntungan bagi penggunanya. Pertumbuhan populasi yang terus meningkat menyebabkan kepadatan penduduk yang tinggi, yang sering kali

berujung pada kemacetan. Hal ini merugikan dari segi waktu dan biaya, karena mengurangi jam kerja dan produktivitas pengemudi serta meningkatkan konsumsi bahan bakar, yang pada gilirannya berdampak pada kerugian finansial (Siska Andriani, 2020).

Sebagai fokus penelitian, LRT sebagai moda transportasi publik yang baru dan sedang menjadi perhatian dalam proses modernisasi sistem transportasi di wilayah Jabodebek. Tidak seperti KRL atau Transjakarta yang telah lama beroperasi dan memiliki sistem layanan yang stabil, LRT Jabodebek masih berada dalam tahap awal dalam membangun reputasi serta kepercayaan dari masyarakat. Kondisi ini membuat interaksi mereka dengan publik, khususnya melalui platform media sosial seperti Instagram, menjadi aspek yang penting untuk dianalisis. Cara LRT dalam menangani keluhan, menyampaikan informasi, dan menjalin komunikasi dengan pengguna mencerminkan pendekatan komunikasi digital yang digunakan. Oleh karena itu, LRT Jabodebek memberikan peluang kajian yang menarik dan kontekstual, khususnya dalam menilai efektivitas media sosial sebagai alat pelayanan publik dan pembentukan citra kelembagaan.

Dengan adanya keluhan pelanggan yang muncul di akun Instagram @lrt_jabodebek, peneliti bertujuan untuk melaksanakan sebuah studi dengan judul sebagai berikut "**Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan di Media Sosial (Studi pada Akun Instagram @lrtjabodebek)".**

1.2 Fokus Penelitian

Penelitian ini mengutamakan permasalahan yang berkaitan dengan analisis konten dari akun Instagram @lrt_jabodebek dalam merespons keluhan dari pelanggan.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan dengan latar belakang yang telah diuraikan, pertanyaan yang diajukan dalam penelitian ini adalah bagaimana @lrt_jabodebek menanggapi keluhan yang disampaikan oleh pelanggan melalui Instagram?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan latar belakang dan pertanyaan penelitian yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk respons yang diberikan oleh @lrt_jabodebek terhadap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan di Instagram.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian ilmu komunikasi, khususnya dalam bidang komunikasi digital melalui media sosial. Dengan menganalisis bagaimana LRT Jabodebek memanfaatkan Instagram dalam merespons keluhan pelanggan. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi rujukan dalam pengembangan model interaksi yang efektif antara institusi publik dan masyarakat melalui media sosial, serta memperluas pemahaman tentang peran media sosial dalam membentuk persepsi dan kepuasan publik terhadap layanan transportasi.

1.5.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan rekomendasi bagi pihak LRT Jabodebek dalam mengelola media sosial, khususnya Instagram. Sebagai sarana pelayanan publik yang efektif, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan dalam meningkatkan kualitas komunikasi dengan pengguna, memperbaiki strategi penanganan keluhan, serta membangun citra positif di mata masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga dapat dimanfaatkan oleh institusi transportasi lainnya sebagai pembelajaran dalam mengoptimalkan peran media sosial sebagai media interaktif yang responsif, transparan, dan membangun kepercayaan publik terhadap layanan yang disediakan.