BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan temuan dan analisis yang telah disampaikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa pesan atau informasi yang terdapat pada unggahan Instagram @lrt_jabodebek hal tersebut selaras dengan proses komunikasi efektif yang dikemukakan oleh Philip & Garry A. Dari proses komunikasi efektif terdapat 9 unsur, yaitu pengirim, penyandian, pesan, media, pengartian, penerima, respons, umpan balik, gangguan.

Berdasarkan teknik observasi digunakan untuk menganalisis interaksi dan tanggapan dari pelanggan terkait LRT Jabodebek, dengan fokus pada komentar yang ditanggapi oleh pihak resmi LRT Jabodebek hasil observasi terhadap komunikasi efektif yang diterapkan oleh pihak LRT Jabodebek, ditemukan sejumlah komponen krusial dalam proses interaksi, yang mencakup tahapan dari pengirim pesan hingga umpan balik. LRT Jabodebek secara aktif berperan sebagai komunikator dengan memanfaatkan salah satu media sosial yaitu instagram sebagai medium untuk menyampaikan informasi yang bersifat jelas, informatif, dan edukatif.

Sepanjang Januari hingga Desember 2024, banyak keluhan diajukan oleh pengguna melewati media sosial instagram terkait pelayanan, frekuensi, dan kenyamanan LRT. Pihak LRT Jabodebek merespons dengan memberikan informasi yang konstruktif sesuai dengan 9 unsur komunikasi efektif.

Instagram diposisikan sebagai saluran komunikasi utama yang dinilai efektif dalam menjangkau audiens secara luas. Tahapan *decoding* atau pengartian pesan oleh pengguna, serta respons yang diberikan melalui komentar atau saran, mencerminkan sejauh mana pesan berhasil dipahami dan diterima. *Respon* tersebut juga dapat dijadikan indikator keterlibatan publik terhadap komunikasi yang dibangun oleh LRT Jabodebek. Meskipun dalam praktiknya terdapat potensi

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

gangguan komunikasi, keberadaan umpan balik dari pengguna menjadi aspek penting dalam proses evaluasi dan pengembangan layanan secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, penelitian ini mengindikasikan bahwa penggunaan proses komunikasi yang efektif oleh LRT Jabodebek dapat membantu dalam menjalin interaksi yang konstruktif dengan masyarakat dan meningkatkan mutu layanan transportasi publik.

5.2 Implikasi

5.2.1 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.

5.2.2 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.

5.3 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dibuat oleh peneliti mengenai **Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan di Media Sosial (Studi pada Akun Instagram**

@lrtjabodebek), Dengan demikian, peneliti dapat mengusulkan beberapa saran yang berhubungan dengan hasil penelitian ini, yaitu:

1. Unggahan yang terdapat pada instagram @lrt_jabodebek sejauh ini sudah menampilkan informasi dengan cukup baik, namun untuk selanjutnya, pihak LRT Jabodebek perlu melakukan pengembangan agar dapat menggolongkan unggahan yang lebih variatif dibandingkan dengan konten yang sudah ada saat ini.
2. Pada pilar media, pihak LRT perlu lebih aktif lagi selain instagram. Agar pengguna atau pengikut bisa lebih mudah dalam menyampaikan keluhan pelanggan atau mendapatkan informasi seputar layanan LRT Jabodebek.
3. Dalam visual, diharapkan kepada pihak LRT dapat meningkatkan kualitas visualisasinya.
4. Manfaatkan fitur Q&A yang ada di instagram.
5. Ajak artis atau selebgram dalam mempromosikan LRT Jabodebek agar makin banyak masyarakat menggunakan moda transportasi umum.