Biodata Mahasiswa

BIODATA MAHASISWA



I. DATA PRIBADI

Nama : Firas Gibran

Tempat, Tanggal Lahir : Bekasi, 14 Juli 2003

Agama : Islam

Jenis Kelamin : Laki-laki

Usia : 22 Tahun

Alamat : Jl. Selecta F No. 43 RT. 02 RW. 006 Kec. Rawalumbu Kel. Pengasinan Kota Bekasi, Jawa Barat 17175

Email : firasgibran1@gmail.com

No Telephone : 08999459573

II LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

Sekolah Dasar (SD)	SDN Pengasinan VII	2009-2015
Sekolah Menengah Pertama (SMP)	SMP N 33 Kota Bekasi	2015-2018
Sekolah Menengah Atas (SMA)	SMA N 13 Kota Bekasi	2018-2021
Universitas	Universitas Bhayangkara	2021-2025

III PENGALAMAN KERJA

Juni 2023 – September 2023 : Staff Humas di Sekretariat DPRD Kota Bekasi (Magang)

Agustus – Sekarang : *Man Power* di PT. Otsuka Distribution Indonesia (*Part Time*)

Pedoman Observasi

1. Mendeskripsikan konten unggahan yang ada di instagram @lrt_jabodebek dalam menangani keluhan pelanggan.
2. Memperhatikan unggahan yang diunggah oleh pihak LRT Jabodebek dalam menangani keluhan pelanggan pada bulan Januari 2024 – Desember 2024
3. Mengamati dinamika yang terjadi di akun instagram @lrt_jabodebek atas keluhan pelanggan yang terjadi.

Hasil Reduksi Observasi

No.	Bulan	Jumlah keluham	Jenis Keluhan
1.	Januari	6	@husnimubarak.id: LRT telat bro pagi ini @kokodidie: gangguan terus!!! Kecewa @emus1989: lama amat headway…kenapa lagi she keretanya…masih aus bannya… kasih minum @nnoundut: plis tambahin jam operasionalnya, sampe jam 10pm misalnya @davy_pratama: akan lebih bagus kalau lift dan escalator turun di stasiun LRT Dukuh atas diperbaiki @kevintniau: kutu kupret tarifnya mahal minimal turunin harganya
2.	Februari	4	@figofryn: kasih fasilitas bangku taman di bawah/luar stasiun @raaycaaaa tolong ac kereta kamu panas pengap penumpangnya banyak @dhea_tarigan: kak gaada gerbong khusus Wanita?
3.	Maret	2	@ronaldmarali: operator paling tidak becus, headwaynya tidak jelas, operasional cuman sampai sore,kaya wahana hiburan ini moda transport. @a_journeyofmine: jamnya lebih malem lagi dong, katanya transportasi terintergrasi tp KRL, MRT sampe jam 11 malem eh LRT cuma sampe jam 10an hhuuufttt

4.	April	2	@anugrah.btraji: gara gara LRT gangguan bikin tiket kereta luar kota hangus, payaahh @bennywahyu: tambah frekwensi perjalan dan semoga tidak ada gangguan teknis lagi ini moda transport.
5.	Mei	2	@ellashevilla: tambah gerbong spy dapat tempat duduk krn sll rebutan, lumayan 40 mnt berdiri @minerachman: waktu perjalanannya dipercepat min, harajmukti-kunignan 30 menit gitu
6.	Juni	0	
7.	Juli	3	@weekwand: hmm… semoga jadwalnya tambah mpe Tengah malem setiap harinya @rionaldi06: semoga speednya bisa ditambah lagi biar bisa memangkas waktu perjalanan <50min @seraphim_win007: lelet
8.	Agustus	3	@weekwand: semoga rilis hadwal per staisun bisa disegerakan, fasilitas air dispenser air bisa diadakan 2 sisi gate, kualitas hembusan bisa disesuaikan dengan kepadatan stasiun, tarif wiken dipertahankan. @agus.vesely: perpanjang waktu operasional sampai jam 12 malam, pekerja malam juga butuh transportasi umum, bisa ritasenya nya dibuat 30 menit gpp. @gerriezya: dirayakan dengan tarif yang naik.... udahlah tarif LRT naik, tarif parker juga naik. Pengguna transportasi umum malah

			kesannya diperes. Yakin bakal balik naik motor/mobil lagi
9.	September	3	@davy_pratama: Lift LRT dukuh atas eskalatornya dibenerin donk, masa rusaknya kambuhan @kedaidensu ga ada tambahan jam oprasional hari ini? soalnya bola selesai jam 10an euy @ceritapaspor: pagi tadi aja gangguan, kereta delayed, mundur2 terus arrival timenya, gate sama pintu masuk juga ga kebuka lama bangetttt, security cuma ngangong ngangngong doank
10.	Oktober	10	@rahadian_2020: headway nya dooong klo pagi pendekin bro sis… bukan dipanjangin mulu @foodpediacinerekenangan liftnya kebanyakan under repair huft.. @sudjatmoko2: jam operasionalnya ditambah min, setidaknya sampai jam 24.00 WIB @daffapryd tarif max kemahalan, biaya parker dinaikin. Gmn org mau naik transum. @denokfriana: min, kalo tambah kapasitas LRT bisa ga, udah mulai pepes di jam berangkat dan pulang kerja, bener2 nempel badan penuhnya sekarang. @daffa.vtuber: seadainya harganya lebih ramah di kantong, semakin ramai penumpangnya. @irchzz: perpanjangan jalur sampai bogor kapan nih?

			@dzenitamashita: hallo min @lrt_jabodebek, please untuk setiap stasiun LRT, agar bisa dibantu untuk top up e money yah, karena gasemua hp ada fitur NFC. @aqmarkhairani: tambahin keretanya bisa ga? Jujur belakangan naik LRT penuh banget banget @rudyharyanto: parkir mobilnya tolong lah diperluas, terus tarif parkirnya juga harusnya dibenerin @nadszy: bikin pengumuman dong kalo ada gangguan. Ini orang2 mau berangkat kerjaaa
11.	November	4	@tesalonikapinastika: gapernah konsisten jadwalnya @ekamaria95: gak sesuai jadwalnya @ahmadfarul: untuk jam operasional pas weekend ditambah dong min sperti, jam operational weekday. Jam 22.00 dari dukuh atas mepet banget hehe @abdillahwg: uda tau penumpangnya naik terus tp headway masih lama, jadwal ga sampai tengah malem
12.	Desember	5	@al.merrrr: mantabbb! Turunin harga dikit dah sama nambah jadwal lebih malem dijamin jd lebih rame! Haha @lablubrompton: kecepatan rata2 LRT sangat lambat, jadi nya sama aja kaya kena macet @notrazzz: armada aja masih sedikit, frekuensi masih lama, tapi sok sokan bikin gerbong khusus

			@bithails: perjalanan dipercepat pas peak hour @muprama: ayo dong ditambah rangkaiannya pas jam-jam sibuk kayanya susah ya buat buat nambah rangkaian di jam-jam sibuk. Nungguin apasih nungguin orang kegencet pintu baru ditambahin rangkaiannya?

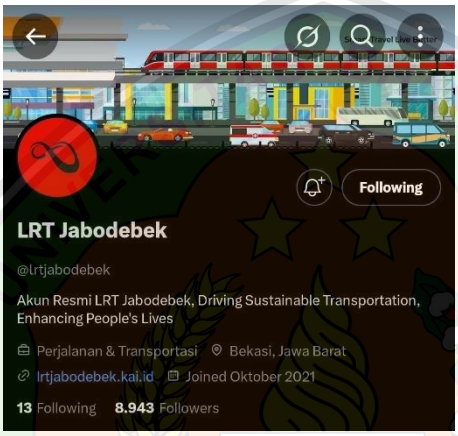
No.	Bulan	Jumlah keluham	Jenis Keluhan
1.	Januari	5	@ayuandr42370624: tidak sesuai jadwal @duldoel07: kacau jadwalnya @elviranrn: ga sesuai nih jadwalnya @morvious24: pelayanan publik kentut lah kalian…jam 9 udah ga beroperasi…padahal di jadwal sampe jam 11…monyet ngabisin anggaran apbn doang kerja lu…bjirrr @pandyapta: headwaynya telat mulu min
2.	Februari	0	
3.	Maret	0	
4.	April	0	
5.	Mei	0	
6.	Juni	6	@natalia_fitria: Mohon diperhatikan juga fasilitas di stasiun. Di dukuh atas toilet Wanita seringkali yang berfungsi hanya satu, sehingga mengurangi rasa kenyamanan. @Vincent7992164: Perbaikan eskalator di stasiun2 LRT lambat banget ya….sebulanan belum kelar @ekiprastanti: jamnya rusak mih

			@Per98943219Rudi: informasinya ga up to date @bosseu_dee: min…ga ada rencana operasional ampe jam 1 malem apah @FajarManahanPS: ini media gunanya buat apa gapernah up to date, contoh transjakarta informasi selalu update
7.	Juli	0	
8.	Agustus	0	
9.	September	0	
10.	Oktober	0	
11.	November	0	
12.	Desember	0	

No.	Konten Instagram	Keterangan
1.	Pengirim 	Unggahan tersebut menyampaikan informasi mengenai layanan LRT Jabodebek dengan jelas, termasuk jumlah perjalanan, waktu tunggu, dan ajakan menggunakan layanan. Terdapat ajakan kuat untuk menggunakan LRT Jabodebek agar tidak terlambat, menekankan keuntungan dari menggunakan layanan

		tersebut. Penyertaan jadwal operasional dalam bentuk grafis mendukung pemahaman, membuat informasi lebih mudah dicerna oleh audiens.
2.	Pesan  	Di bulan Juni, LRT Jabodebek beroperasi dengan 260 perjalanan pada akhir pekan dan hari libur nasional. Penekanan pada kemampuan untuk menikmati perjalanan yang seru dan nyaman bersama keluarga, teman, atau sahabat. Menampilkan tagar *#SmartTravelLiveBetter* #LRTJabodebek untuk mempermudah pengguna dalam mencari informasi perihal LRT Jabodebek. Unggahan tersebut merupakan pengumuman tentang operasional LRT Jabodebek di bulan Juni,

		menunjukkan jadwal perjalanan dan mendorong masyarakat untuk menggunakan moda transportasi ini.
3.	Umpan balik  	Gambar menunjukkan jadwal keberangkatan kereta LRT Jabodebek dengan dua kolom waktu. Di bagian atas terdapat ilustrasi seorang petugas LRT dan teks yang menyambut pembaca. Informasi mengenai waktu keberangkatan LRT untuk rute yang relevan, memastikan pengguna dapat merencanakan perjalanan mereka dengan lebih baik. eks sapaan ("Hai Teman Rainna!") menunjukkan pengenalan personal dan menciptakan hubungan dengan pengguna. Meng-*highlight* pentingnya perencanaan perjalanan dengan memberikan jadwal

		lengkap, yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Desain grafis yang cerah dan informatif membuat informasi lebih menarik dan mudah dicerna.
4.	Media  	Media merupakan sebuah saluran komunikasi yang menyalurkan pesan dari pengirim ke penerima.
5.	Penerima  	Gambar ini merupakan informasi jadwal keberangkatan LRT Jabodebek, yang mencakup periode dari tanggal 2 sampai 15 Januari 2024. LRT Jabodebek merupakan sistem transportasi cepat massal yang berfungsi untuk menghubungkan beberapa daerah di Jabodetabek (Jakarta, Bogor, Depok,

		Tangerang, dan Bekasi). Gambar ini memberikan panduan yang jelas dan terstruktur mengenai waktu keberangkatan LRT Jabodebek untuk periode tertentu, yang bertujuan untuk memfasilitasi perjalanan masal, meningkatkan konektivitas, dan memberikan kemudahan bagi pengguna transportasi publik dalam menjadwalkan perjalanan mereka.

HASIL OBSERVASI

Identitas Observasi

Objek Pengamatan : Akun Instagram @lrt_jabodebek

Tanggal Pengamatan : 15 Juni 2025

Tempat Pengamatan : Akun Instagram @lrt_jabodebek

Aspek yang di Amati

Mengamati unggahan yang di unggah oleh pihak LRT Jabodebek mengenai keluhan pelanggan

No.	Gambar	Observasi	Aspek yang diamati	Jenis	Ket.
1.	Pengirim 	23 Juni 2025	Pihak LRT Jabodebek mengumkan melalui unggahan instagramnya terkait jarak waktu antara kereta	Unggahan *feeds*	Peneliti melakukan pengamatan terhadap konten yang memberikan informasi terkini kepada masyarakat secara pengirim memiliki peran penting dalam memastikan bahwa pesan yang

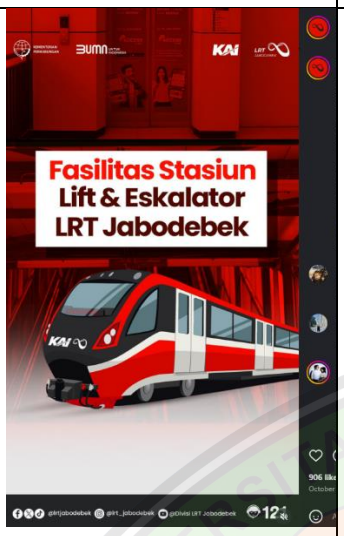
No.	Gambar	Observasi	Aspek yang diamati	Jenis	Ket.
					disampaikan dapat dipahami dengan baik oleh penerima tentang perubahan jadwal dan mendorong penggunaan LRT sebagai solusi transportasi yang lebih baik dan efisien
2.	Penyandian 	23 Juni 2025	Unggahan video proses di mana pengirim mengubah ide, informasi, atau perasaan menjadi bentuk yang dapat	Unggahan *video reels* di *feeds*	Pada pengamatan ini peneliti mengamati proses di mana pengirim mengubah ide, informasi, atau perasaan

No.	Gambar	Observasi	Aspek yang diamati	Jenis	Ket.
			dipahami dan disampaikan kepada penerima,		menjadi bentuk yang dapat dipahami dan disampaikan kepada penerima, mengundang pembaca untuk mengambil tindakan, yaitu mendapatkan pin tersebut.
3.	Pesan 	23 Juni 2025	Memberikan informasi yang jelas mengenai aturan bagasi untuk meningkatkan pengalaman perjalanan bagi	Unggahan foto pada *feeds*	Pada unggahan ini merujuk pada informasi, ide, atau pernyataan yang ingin disampaikan oleh pengirim kepada

No.	Gambar	Observasi	Aspek yang diamati	Jenis	Ket.
			pengguna LRT Jabodebek		penerima. Memberikan informasi yang jelas mengenai aturan bagasi untuk meningkatkan pengalaman perjalanan bagi pengguna LRT Jabodebek
4.	Media 	23 Juni 2025	Menyalurkan pesan dari pengirim ke penerima	Profil instagram @lrt_jabodebek	Media merupakan sebuah saluran komunikasi yang menyalurkan pesan dari pengirim ke penerima.
5.	Pengartian	23 Juni 2025	Desain grafis yang menarik dengan	Unggahan foto pada *feeds*	Pada pengamatan ini peneliti menagamati

No.	Gambar	Observasi	Aspek yang diamati	Jenis	Ket.
			warna cerah dan elemen kartun. Menampilkan gambar ilustrasi stasiun dan cafe.		proses di mana penerima menafsirkan arti symbol yang disandikan oleh pengirim-konsumen. Desain grafis yang menarik dengan warna cerah dan elemen kartun. Menampilkan gambar ilustrasi stasiun dan cafe.

No.	Gambar	Observasi	Aspek yang diamati	Jenis	Ket.
6.	Penerima 	23 Juni 2025	Pada aspek ini berfungsi sebagai pengumuman resmi dan dorongan bagi pengguna transportasi umum menjelang perayaan tahun baru, sekaligus menciptakan kesadaran akan layanan	Unggahan foto pada *feeds*	Unggahan ini berfungsi sebagai pengumuman resmi dan dorongan bagi pengguna transportasi umum menjelang perayaan tahun baru, sekaligus menciptakan kesadaran akan layanan LRT yang diperluas.
7.	Respons	23 Juni 2025	Unggahan yang berbentuk promosi dan informasi tentang LRT Jabodebek,	Unggahan foto paada *feeds*	Mengamati unggahan yang berbentuk promosi dan informasi tentang LRT Jabodebek, dengan

No.	Gambar	Observasi	Aspek yang diamati	Jenis	Ket.
					penekanan pada fasilitas aksesibilitas yang mendukung kenyamanan penumpang. Ini juga menunjukkan keterlibatan dengan pengguna melalui komentar yang membahas pengalaman mereka.
8.	Umpan Balik 	23 Juni 2025	Pengumuman publik mengenai uji coba kebijakan baru mengenai sepeda di LRT	Unggahan foto pada *feeds*	Konten ini berfungsi sebagai pengumuman publik mengenai uji coba kebijakan baru

No.	Gambar	Observasi	Aspek yang diamati	Jenis	Ket.
			Jabodebek, berupaya untuk meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat terhadap		mengenai sepeda di LRT Jabodebek, berupaya untuk meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat terhadap penggunaan transportasi publik yang lebih berkelanjutan.

No.	Gambar	Observasi	Aspek yang diamati	Jenis	Ket.
9.	Gangguan 	23 Juni 2025	Meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai layanan khusus dan menunjukkan	Unggahan foto pada *feeds*	Konten ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai layanan khusus dan menunjukkan upaya sistem transportasi modern untuk memenuhi kebutuhan wanita.

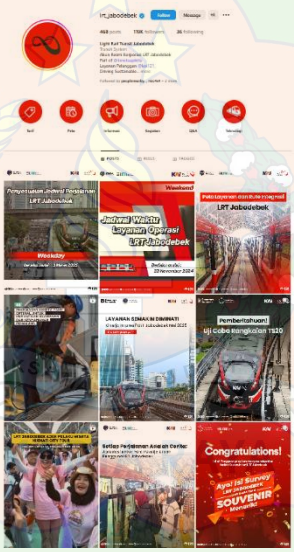
Hasil Pengamatan

Berikut merupakan hasil data observasi terkait strategi komunikasi yang efektif yang dilakukan oleh pihak LRT Jabodebek dalam menangani keluhan pelanggan melalui media sosial instagram @lrt_jabodebek.

Hasil Dokumentasi



(Dokumentasi media sosial instagram @lrt_jabodebek)



(Dokumentasi profil media sosial instagram (@lrt_jabodebek)



(Dokumentasi visi misi dari PT. KAI yang menangui LRT Jabodebek)

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)

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

Kampus I : Jl. Harsono RM No.67, Ragunan, Pasar Minggu
Jakarta Selatan 12550 Telepon : (021) 27808121,27808882
Kampus II : Jl Perjuangan Raya, Marga Mulya - Bekasi Utara
Telepon : (021) 88955882 Fax : (021) 88955871
Website : Http://www.ubharajaya.ac.id Email : fikom@ubharajaya.ac.id

FORM PERBAIKAN SIDANG SKRIPSI

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

No	Nama Peguji/Pembimbing	Saran	Keterangan	TTD
1	Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si	- Jelaskan bagaimana proses Observasinya? - Anda meneliti apa? - Jadi hasil dan pembahasannya apa? - Sertakan komentar keluhan pelanggan	Sudah Direvisi	
2	Tabrani Sjafrizal, S.Sos, M.I.Kom	- Perhatikan penggunaan tanda baca seperti tanda koma.	Sudah Direvisi	
3	Azhar Irfansyah, S.IP, M.A	- Sesuaikan dengan komentar - Cantumkan dan jelaskan terkait keluhan di media sosialnya - Analisis dengan perspektif yang lebih memadai - Rombak hasil dan pembahasan - Kesimpulan buat dengan paragraf bukan perpoint	Sudah Direvisi	

Jakarta, 31 Juli 2025
Mengetahui,
Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi

Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si
NIP. 2203551