

REALITAS LAYANAN TRANSJAKARTA DALAM TELAAH

COMMUNITY RELATIONS

(Studi Kasus : Pengguna Transjakarta di Halte Pasar Kebayoran Lama)

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk tugas akhir

SKRIPSI



Disusun oleh :

Ika Delatia Novica

(190900010)

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK

JAKARTA

2023

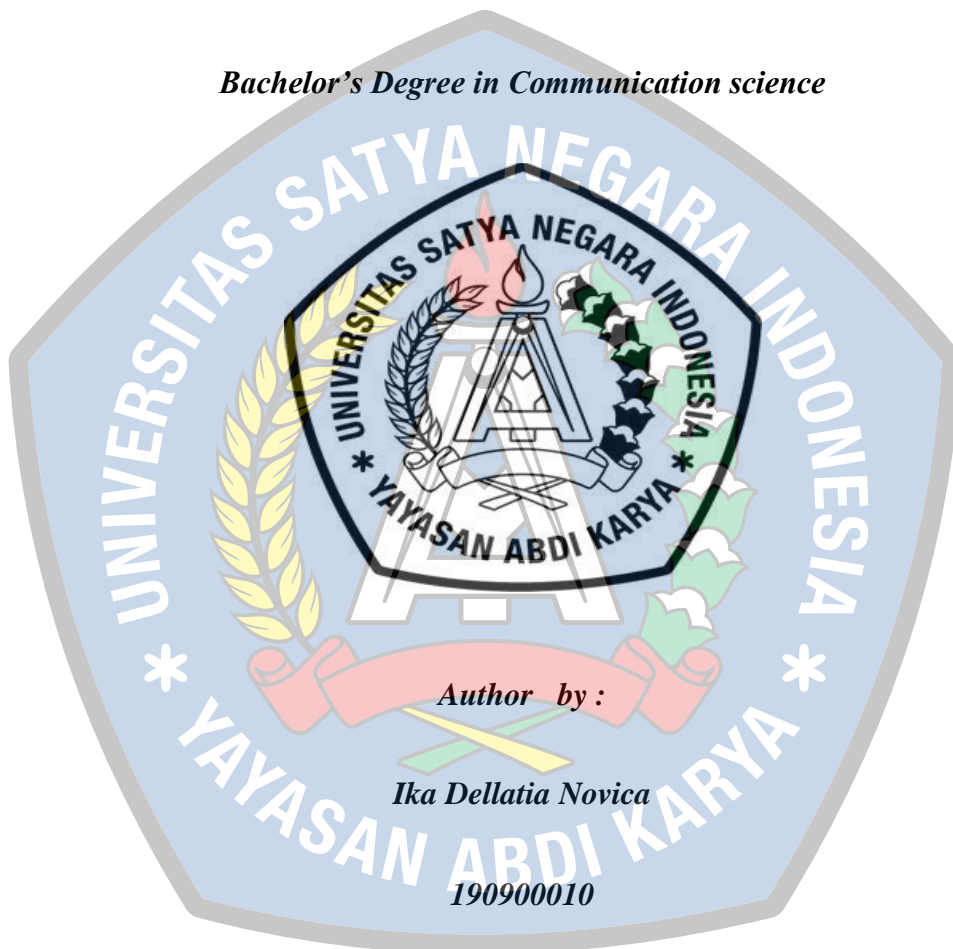
The Reality of Transjakarta Service in the Study of Community Relations

(Case Study : Transjakarta Users at Pasar Kebayoran Lama Bus Stop)

THESIS

Filed as one of the conditions for obtaining

Bachelor's Degree in Communication science



FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE

UNIVERSITY OF SATYA NEGARA INDONESIA

JAKARTA

2023

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

PERNYATAAN KEASLIAN/ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis (SKRIPSI) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (SARJANA) baik di Universitas Satya Negara Indonesia maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari pembimbing dan tim penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Jakarta, 02 Agustus 2023

Yang Membuat Pernyataan

(Ika Dellatia Novica)

190900010

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

TANDA PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

NAMA : Ika Delatia Novica

NIM : 190900010

JUDUL : Realitas Layanan Transjakarta Dalam Telaah
Community Relations. (Studi Kasus : Pengguna
Transjakarta di Halte Pasar Kebayoran Lama)

PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi

PEMINATAN : Hubungan Masyarakat

Telah disetujui oleh tim pembimbing untuk diajukan dalam sidang skripsi.

Jakarta, 02 Agustus 2023

Menyetujui,

Pembimbing II

Pembimbing I

(Bertha Komala Sinambela, M.Si)

(Agus Budiana, S.Sos., M.Ikom)

Mengetahui

Ketua Program Studi

Dekan FISIP

(Dr. Achmad Budiman S. M.Ikom)

(Drs. Solten Rajagukguk, MM)

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : Ika Dellatia Novica

NIM : 190900010

JUDUL : Realitas Layanan Transjakarta Transjakarta Dalam Telaah
Community Relations. (Studi kasus : Pengguna Transjakarta di
Halte Kebayoran Lama)

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Peminatan : Humas

Jakarta, 09 Agustus 2023

Menyetujui,

Ketua Penguji

(Agus Budiana, S.Sos., M.Ikom)

(.....)

Anggota Penguji 1

(Dr. Achmad Budiman Sudarsono, S.Sos, M.Ikom)

(.....)

Anggota Penguji II

(Drs. Solten Rajagukguk, MM)

(.....)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ikom

DEKAN FISIP

(Dr. Achmad Budiman Sudarsono, S.Sos, M.Ikom) (Drs. Solten Rajagukguk, MM)

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

Nama : Ika Dellatia Novica

Nim : 190900010

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Peminatan : Hubunga Masyarakat

Realitas Layanan Transjakarta Dalam Telaah *Community Relations*. (Studi Kasus : Pengguna Transjakarta di Halte Pasar Kebayoran Lama)

Jumlah Halaman : 80 Halaman + Lampiran

Bibliografi : 16 buku dan 7 internet

ABSTRAK

Realitas layanan merupakan keadaan nyata yang terjadi dalam kehidupan manusia dengan usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain yang hasilnya adalah kepuasan dari pelanggan.

Teori yang digunakan adalah Teori Konvergensi Simbolik dan menggunakan landasan konseptual dari komunikasi, komunikasi kelompok, realitas sosial, layanan, dan *community relations*

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, paradigma Konstruktivisme, metode penelitian studi kasus, sifat penelitian deskriptif. Menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Realitas layanan Transjakarta lebih kepada realitas yang diyakini bersama oleh pengguna busway yakni sistem pengoperasian Transjakarta saat ini ada beberapa hal yang masih ada kritik dan saran dari pengguna Transjakarta itu sendiri.

Secara umum, pihak Transjakarta harus merubah beberapa sistem layanannya, mulai dari kebersihan halte, perbaikan halte-halte kecil, penambahan fasilitas di halte, serta memperbanyak pengoperasian armada busway agar waktu tunggu pengguna tidak terlalu lama.

Kata kunci : Realitas, Layanan, Community Relations

Pembimbing I : Agus Budiana, S.Sos., M.Ikom

Pembimbing II : Bertha Komala Sinambela, M.Si

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

Name : Ika Dellatia Novica
Nim : 190900010
Study Program : Communication Studies
Specialization : Public Relations

"The Reality of Transjakarta Service in the Study of Community Relations (Case Study : Transjakarta Users at Pasar Kebayoran Lama Bus Stop)"

Number Of Page : 80 Pages + Attachments

Bibliography : 16 Books and 7 Internet

Service reality is a real situation that occurs in human life with efforts to meet the needs of others that occur in direct interaction between a person and another whose result is customer satisfaction.

The theory used is Symbolic Convergence Theory and uses the conceptual basis of communication, group communication, social reality, service, and community relations

The approach used in this study is a qualitative approach, Constructivism paradigm, case study research method, descriptive nature of research. Using data collection techniques in the form of observation, interviews, and documentation.

The reality of Transjakarta services is more to the reality that is shared by busway users, namely the current Transjakarta operating system, there are a number of things that still have criticisms and suggestions from Transjakarat users themselves.

In general, Transjakarta has to change several of its service systems, starting from cleaning bus stops, repairing small bus stops, adding facilities at bus stops, and increasing the operation of the busway fleet so that the waiting time for users is not too long.

Kata kunci : Reality, service, Community Relations

Pembimbing I : Agus Budiana, S.Sos., M.Ikom

Pembimbing II : Bertha Komala Sinambela, M.Si