

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transjakarta merupakan sistem angkutan umum yang dikenal juga dengan sebutan *busway* dikelola oleh PT Transjakarta. Transjakarta diharapkan dapat menjadi solusi permasalahan kemacetan di Jakarta dengan menyediakan layanan angkutan umum yang cepat, nyaman, dan terjangkau bagi masyarakat Jakarta (Lubis et al., 2019 : 120). Transjakarta merupakan salah satu moda angkutan umum massal umum yang paling populer di Jakarta, dengan jumlah pengguna yang mencapai lebih dari 500 ribu orang per hari. Sistem Transjakarta pertama kali diluncurkan pada tahun 2004 dengan menggunakan bus koridor (*busway*) yang dilengkapi dengan jalur khusus yang terpisah dari jalan raya. Selain itu, Transjakarta juga menyediakan fasilitas-fasilitas seperti halte *busway* yang tersebar di seluruh kota, serta sistem informasi perjalanan yang memudahkan pengguna dalam mengetahui rute terdekat dan waktu keberangkatan bus (Patnistik, 2016, Transjakarta.co.id. diakses 04-01-2023).

Menurut data yang disampaikan oleh Kepala Divisi Sekretaris Perusahaan Transjakarta, Anang Rizkani Noor, pada hari Selasa tanggal 18 Oktober 2022, jumlah penumpang Transjakarta mencapai 806.159 per hari. Ini menunjukkan peningkatan sebesar 3,9% dibandingkan jumlah penumpang pada 19 September 2022, yaitu 775.752. Hal ini dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan jumlah penumpang pada sistem angkutan umum massal publik Transjakarta. Dengan

demikian, dapat diketahui bahwa Transjakarta semakin populer dan banyak dipilih sebagai pilihan masyarakat untuk melakukan perjalanan. Transjakarta dalam mengurangi kemacetan di Jakarta merupakan salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam mengelola sistem angkutan umum massal di Jakarta. (Azzahra, 2022. News.detik.com. diakses 16-01-2023)

Transjakarta diharapkan dapat menjadi solusi terhadap permasalahan kemacetan di Jakarta dengan menyediakan layanan angkutan umum massal yang cepat, nyaman, dan terjangkau bagi masyarakat Jakarta (Atmodjo, 2014 : 8). Namun, agar sistem Transjakarta dapat memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat Jakarta, perlu adanya upaya-upaya yang terus dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan Transjakarta, seperti menambah jumlah *busway*, memperbaiki rute *busway*, dan meningkatkan keamanan pengguna *busway* (Sinaga et al., 2019 : 205). Upaya-upaya tersebut dilakukan melalui kebijakan yang dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dan menarik minat masyarakat untuk menggunakan Transjakarta.

Berdasarkan Keputusan Gubernur No. 733 tahun 2022 (DKI Jakarta, Indonesia) tentang Besaran Paket Layanan Angkutan Umum Massal, menetapkan beberapa putusan. Salah satunya adalah “Menetapkan besaran paket tarif layanan angkutan umum massal yang diberlakukan untuk 1 (satu) kali perjalanan atas penggunaan layanan Transjakarta, Moda Raya Terpadu (MRT) dan/atau Layanan Raya Terpadu (LRT) dengan rincian sebagaimana tercantum dalam lampiran merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan gubernur ini.” Melanjutan dari keputusan ini, Gubernur DKI Jakarta Anies Baswedan ingin mewujudkan sistem

layanan terpadu dan terintegrasi moda angkutan umum massal umum dengan menetapkan tarif layanan integrasi tidak hanya di Transjakarta tetapi untuk seluruh Layanan Angkutan Umum yang beroperasi di Kota Jakarta.

Melanjutkan dari Kepgub No. 733 tahun 2022, pada bulan Oktober tahun 2022 PT Transjakarta dan moda transportasi umum lainnya telah melakukan penerapan kebijakan berupa *One Man One Ticket* (Tobing, 2022. Beritajakarta.id. diakses 14-07-2023). Selain itu terdapat kewajiban "*tap in*" (memonitor masuknya pengguna ke halte atau saat naik *busway*) dan "*tap out*" (memonitor keluar pengguna dari halte atau saat turun *busway*) bagi seluruh penumpang yang akan melakukan perjalanan dengan menggunakan layanan tersebut. Kebijakan ini menyusul adanya tarif terintegrasi dari Paket Layanan Angkutan Umum Massal (Naufal, 2022. Megapolitan.kompas.com. diakses 14-07-2023).

Sistem *One Man, One Ticket* dirancang untuk memungkinkan PT Transjakarta dan Pemerintah Provinsi (Pemprov) DKI Jakarta agar dapat mengelola data perjalanan penumpang dengan tingkat ketepatan yang lebih tinggi. Tujuannya adalah untuk mendukung pengembangan kebijakan publik tentang layanan angkutan umum yang lebih optimal dan nyaman bagi masyarakat. Pelaksanaan kebijakan baru ini, Transjakarta bersama para operator telah melakukan sosialisasi melalui pelatihan serta mendistribusikan buku panduan kepada 4.232 petugas yang bertugas di berbagai halte dan stasiun (Tobing, 2022. Beritajakarta.id. diakses 14-07-2023).

Transjakarta melalui akun media sosial Instagramnya pada 2 Agustus 2022 mengumumkan regulasi baru tentang sistem *One Man, One Ticket* sebagai berikut:

Gambar 1 1
Postingan Instagram @pt_Transjakarta pada tanggal 2 Agustus 2022



Sumber: Instagram @pt_Transjakarta pada tanggal 2 Agustus 2022

Postingan Instagram PT Transjakarta pada tanggal 2 Agustus 2022 di atas memuat tentang sosialisasi sistem *One Man One Ticket* dengan caption seperti berikut,

“Sahabat TiJe, jangan lupa untuk selalu menggunakan satu Kartu Uang Elektronik (KUE) untuk satu pelanggan yaa! Seluruh pelanggan diwajibkan untuk melakukan tap in saat menggunakan layanan Transjakarta dan tap out saat sampai di Halte atau Bus Stop tujuan. Jika memiliki pertanyaan terkait layanan Transjakarta dapat menghubungi 1500-102 atau mention akun twitter resmi Transjakarta @pt_Transjakarta.” (Pt_Transjakarta, 2022)

Postingan pada media sosial Instagram PT. Transjakarta tentang sosialisasi sistem *One Man, One Ticket* telah menerima 2.804 likes dan 2.721 komentar pada tanggal 2 Agustus 2022 dan terus bertambah bahkan sampai peneliti menulis hal ini. Postingan pada Instagram PT Transjakarta ini menimbulkan banyak opini dari

pengguna Transjakarta. Ribuan komentar yang tersemat dalam postingan tersebut menuai kontra terkait sistem *One Man, One Ticket*.

Terdapat komentar yang berisi keluhan saat sistem *One Man, One Ticket* diterapkan. Komentar tersebut dikirim oleh pengguna Instagram @eveline_josephine pada tanggal 19 Oktober 2022, seperti berikut,

“Rugi lama-lama naik tije, berkali2 kepotong 2x, tap in kena 3,500, out kena 3,500. Dibilangnya karena pemakaian sebelumnya belum terpotong. Padahal yang sebelumnya pun kejadiam 2x tap kepotong 3,500. Driver sempat ada yg bilang karena pakai kartu e-money bukan kartu tije. *Is that so??* Sudah tidak bisa dipakai dengan proper kah kartu emoney buat tije?? Tanggung jawab tije untuk yang kena potong 2x bagaimana ya? Penumpang terus yang kena omelan driver seolah-olah kami bodoh karena tidak tap in dan tap out. Lama-lama divideoin aja kali ya buat barang bukti tiap kali ngetap!” (Pt_Transjakarta, 2022)

Komentar lain juga berisi keluhan saat sistem *One Man, One Ticket*. Komentar tersebut dikirim oleh pengguna Instagram @aras_fitriyah pada tanggal 7 November 2022 seperti berikut,

“Hallo min, maaf mau kasih kritik selama 4 tahun saya naik Transjakarta baru kali ini di bikin susah. sistem yang sekarang menurut saya bikin ribet penumpang. kalau memang ada ketentuan dan syarat saldo, kenapa ga dari awal pas tap in jika saldo kurang tidak bisa masuk. 4 hari yg lalu saya naik Transjakarta dari RSUD pasar rebo ketika tap in bisa tetapi pas keluar ga bisa, kalau dr awal saldo saya kurang harusnya pas *tap in* gabisa masuk ini malah bisa.” (Pt_Transjakarta, 2022)

Berdasarkan kedua komentar di atas, menyatakan bahwa mereka tidak menyetujui adanya kebijakan ini dikarenakan banyak keluhan terkait sistem *One Man, One Ticket*. Mereka beranggapan sistem ini membuat pengguna Transjakarta kesusahan dikarenakan terdapat ketentuan dan syarat yang dirasa merugikan pengguna Transjakarta. Selain itu, sistem dari *One Man, One Ticket*

masih terdapat *error* dan juga tidak tanggap dalam melakukan pembayaran melalui tap kartu Transjakarta.

Opini pengguna yang muncul pada komentar postingan media sosial Instagram PT Transjakarta tidak sesuai dengan kejadian di lapangan dimana Transjakarta ingin keamanan layanan. Hal tersebut menunjukkan lingkungan sosial dalam hal ini media sosial tidak memberikan dukungan terhadap sistem *One Man, One Ticket* yang menjadi implementasi dari kebijakan layanan angkutan umum (Kurniasari & Aji, 2018 : 102). Oleh karena itu, penting bagi PT Transjakarta untuk mengetahui pengaruh opini publik pengguna Transjakarta tentang sistem *One Man, One Ticket*, agar kebijakan yang diambil dapat lebih sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan pengguna, serta dapat memperbaiki kualitas layanan Transjakarta secara keseluruhan.

Studi sebelumnya menemukan perbedaan yang signifikan dalam arah opini publik antara dua periode pelaksanaan kebijakan transportasi, dimana arah opini mengalami pergeseran dari positif ke negatif seiring berjalannya waktu. Analisis pada penelitian tersebut menggunakan uji Granger causality juga menyoroti perbedaan signifikan dalam tren sentimen pada kedua fase tersebut (Chakraborty & Sharma, (2019). doi.org/10.1007/s40890-019-0074-8). Temuan ini memberikan wawasan yang berharga bagi pelaku kebijakan publik untuk memahami respons dan opini publik terhadap kebijakan transportasi yang diterapkan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar untuk merancang strategi komunikasi yang lebih efektif guna mendukung keberhasilan kebijakan tersebut. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam pemahaman perubahan opini

publik terhadap kebijakan transportasi seiring waktu dan faktor-faktor yang memengaruhinya.

Penelitian ini berfokus pada mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Negeri Jakarta. Mahasiswa Ilmu Komunikasi UNJ merupakan salah satu pengguna aktif layanan transportasi umum, termasuk Transjakarta sehingga mereka memahami sistem *One Man, One Ticket* (Oktakarina, 2015. repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/29158). Latar belakang pendidikan mahasiswa dalam Ilmu Komunikasi membuat mahasiswa memiliki pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana opini publik terbentuk, dipengaruhi, dan diartikulasikan. Ini dapat memberikan kontribusi penting terhadap analisis opini publik terkait kebijakan publik layanan angkutan umum Transjakarta (Nabilla, 2017).

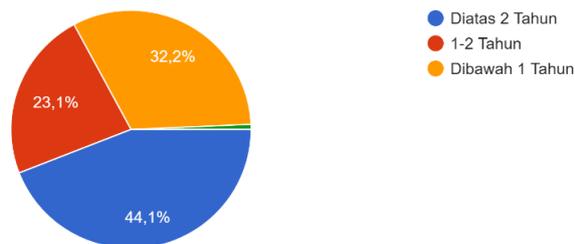
Keterlibatan mahasiswa Ilmu Komunikasi dipandang sebagai wujud partisipasi dalam isu-isu perkotaan dan transportasi. Bidang studi mereka secara alami terkait dengan komunikasi massa, opini publik, dan kebijakan komunikasi, sehingga mereka memiliki kerangka berpikir yang lebih baik dalam membahas topik penelitian ini (Sarihati, et al, 2022 : 182) .Melibatkan mahasiswa Ilmu Komunikasi diharapkan dapat memberikan pandangan yang mendalam dan bervariasi terkait kebijakan transportasi umum, sekaligus mewakili kelompok yang memiliki potensi dampak terhadap kebijakan publik di bidang tersebut.

Selain dari data di atas, peneliti juga melakukan pra survei yang dilakukan pada tanggal 22-31 Januari 2023 pada 143 Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi UNJ, hasilnya seperti berikut:

Gambar 1 2
Frekuensi Lama Waktu Penggunaan Transjakarta Mahasiswa Ilmu Komunikasi UNJ

Berapa Lama Anda Menggunakan Transportasi Umum Transjakarta?

143 jawaban



Sumber: Dokumen Pribadi, 2023

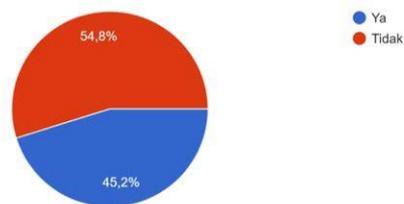
Berdasarkan hasil pra survei yang dilakukan tanggal 22-31 Januari 2023 pada 143 Mahasiswa Ilmu Komunikasi UNJ, menunjukkan bahwa sebanyak 44.1% (63 Mahasiswa) merupakan pengguna Transjakarta dengan kurun waktu penggunaan lebih dari 2 tahun. Terdapat 23.1% (32 Mahasiswa) menggunakan Transjakarta dengan kurun waktu penggunaan sejak 1-2 tahun. Selanjutnya, sebanyak 32.2% (45 Mahasiswa) menggunakan Transjakarta dengan kurun waktu penggunaan di bawah 1 tahun.

Hasil dari pra survei tersebut menunjukkan bahwa Mahasiswa Ilmu Komunikasi UNJ menggunakan Transjakarta lebih dari 1 sampai 2 tahun. Dengan bentuk data tersebut dapat dikatakan bahwa rata-rata Mahasiswa Ilmu Komunikasi UNJ berpotensi dapat membedakan kinerja sistem pengguna

Transjakarta sebelum dan sesudah adanya sistem *One Man, One Ticket* ditinjau dari penerapan sistem ini pada bulan Oktober 2022 lalu.

Gambar 1 3
Sistem *One Man, One Ticket* Memperlancar Sistem Pembayaran Transjakarta

Apakah sistem *One man, One Ticket* membuat sistem pembayaran Transjakarta menjadi lancar?
143 jawaban



Sumber: Dokumen Pribadi, 2023

Selanjutnya, hasil pra survei juga menunjukkan data tentang Sistem *One Man, One Ticket* Memperlancar Sistem Pembayaran Transjakarta. Berdasarkan data pada Gambar 1.3, sebanyak 54,8% (78 dari 143) Mahasiswa Ilmu Komunikasi UNJ, tidak setuju jika sistem *One Man, One Ticket* memperlancar sistem pembayaran Transjakarta. Selanjutnya, terdapat 45,2% (65 dari 143) diantaranya memilih sepakat jika sistem *One Man, One Ticket* memperlancar sistem pembayaran Transjakarta. Data tersebut menunjukkan adanya perbedaan pendapat pada kalangan Mahasiswa Ilmu Komunikasi UNJ dalam menggunakan sistem *One Man, One Ticket* sebagai sistem pembayaran Transjakarta.

Gambar 1 4
Keluhan saat Menggunakan Sistem *One Man, One Ticket*

JIKA TIDAK SETUJU, Apa Keluhan saat terdapat sistem One man, One Ticket?

143 jawaban



Sumber: Dokumen Pribadi, 2023

Pra survei tersebut juga menunjukkan data tentang keluhan yang dialami oleh Mahasiswa Ilmu Komunikasi UNJ saat menggunakan sistem *One Man, One Ticket*. Berdasarkan data pada Gambar 1.4, sebanyak 35.5% (51 dari 143) Mahasiswa Ilmu Komunikasi UNJ menyatakan keluhan tentang adanya penumpukan penumpang saat melakukan *tap in* atau *tap out*. Sebanyak 29% (41 dari 143) menyatakan keluhan tidak dapat bergantian dalam memakai kartu Transjakarta saat membayar tarif dari *busway* Transjakarta. Lalu sebanyak 9.7% (14 dari 143) menyatakan masalah saldo terpotong saat melakukan *tap in* atau *tap out*. Sebanyak 9.7% (14 dari 143) lainnya menyatakan terdapat keluhan tentang syarat saldo mengendap yang ada di kartu Transjakarta. Lalu pendapat lainnya adalah pernyataan setuju dengan sistem *One Man, One Ticket* dan tidak memiliki keluhan. Hasil data pra survei yang dilakukan peneliti pada Gambar 1.4 menunjukkan beragam pendapat mengenai keluhan dari penggunaan sistem *One Man, One Ticket* sebagai sistem pembayaran Transjakarta.

Berkaitan dengan teori pembentukan publik yang menyatakan bahwa terlibat ke diskusi mengenai isu tertentu, dan memiliki perbedaan opini tentang cara mengatasi isu tertentu (Olii & Erlita, 2017 : 25).. ketika publik dalam konteks penelitian ini adalah Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi UNJ menghadapi sistem *One Man, One Ticket* yang masih terdapat keluhan di dalamnya. Hal tersebut membuat perdebatan di kalangan Mahasiswa Ilmu Komunikasi UNJ dan terbukti dari hasil pra survei yang dilakukan peneliti banyak yang setuju dan tidak setuju dengan sistem *One Man, One Ticket*. Terlihat pada Gambar 1.3, terdapat perbedaan yang tipis antara 54.8% tidak setuju dan 45.2% setuju dengan sistem *One Man, One Ticket*. Hal tersebut menunjukkan bahwa Mahasiswa Ilmu Komunikasi UNJ sebagai publik pengguna Transjakarta memiliki perbedaan opini yang beragam tentang sistem *One Man, One Ticket*.

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti tertarik untuk menjadikan Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi UNJ sebagai subjek penelitian. Selanjutnya, terkait pemilihan lokasi penelitian dipertimbangkan berdasarkan fakta bahwa Transjakarta beroperasi hanya di Provinsi DKI Jakarta dan letak dari UNJ yang berada di Kota Jakarta Timur. Universitas Negeri Jakarta juga memiliki hubungan erat dengan lingkungan angkutan umum massal umum seperti Transjakarta. Terlihat dari salah satu pilihan transformasi umum yang dipilih yakni Transjakarta dikarenakan terdapat Halte Bus Transjakarta bernama Halte UNJ yang terletak pada Koridor 4 di dekat pintu masuk UNJ.

Melalui data-data yang ditunjukkan peneliti, penelitian ini dilakukan untuk dapat mengetahui pengaruh opini publik pengguna Transjakarta tentang sistem

One Man, One Ticket terhadap kebijakan publik layanan angkutan umum massal dengan mengambil sampel pada Mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Negeri Jakarta. Berdasarkan uraian tersebut peneliti akan melakukan penelitian berjudul “Pengaruh Opini Publik Pengguna Transjakarta tentang Sistem *One Man, One Ticket* Terhadap Kebijakan Publik Layanan Angkutan Umum Massal (Survei pada Mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Negeri Jakarta)” mengambil latar belakang permasalahan yang terjadi di Jakarta, sistem angkutan umum massal Transjakarta, dan kebijakan Publik layanan angkutan umum massal di Jakarta. Dengan demikian, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi PT Transjakarta dalam mengelola sistem *One Man, One Ticket* dan meningkatkan kualitas layanan Transjakarta secara keseluruhan.

1.3. Pembatasan Masalah

Dari uraian yang telah dijelaskan, peneliti membatasi masalah untuk membuat penelitian tidak meleset dari topik utama penelitian. Pembatasan masalah tersebut antara lain,

1. Pembatasan objek penelitian hanya pada opini publik pengguna Transjakarta yang diambil dari mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Negeri Jakarta.
2. Pembatasan fokus penelitian hanya pada sistem *One Man, One Ticket* yang ada pada angkutan umum massal umum Transjakarta bukan di Angkutan Umum yang lainnya.

3. Pembatasan fokus penelitian hanya pada kebijakan publik layanan angkutan umum massal yang dimuat pada Keputusan Gubernur nomor 733 tahun 2022.
4. Pembatasan ruang lingkup penelitian hanya pada opini publik mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Negeri Jakarta tentang sistem *One Man, One Ticket* terhadap kebijakan publik layanan angkutan umum massal.

1.4. Rumusan Masalah

Transjakarta, sebagai penyedia layanan angkutan umum massal di Jakarta, memiliki tujuan untuk menyediakan layanan yang cepat, nyaman, dan terjangkau. Perlu adanya upaya terus-menerus dalam meningkatkan kualitas layanan ini. Sistem *One Man, One Ticket*, yang merupakan bagian dari Keputusan Gubernur No. 733 tahun 2022, bertujuan untuk mengelola data perjalanan penumpang dengan tingkat ketepatan yang lebih tinggi. Namun, implementasi sistem ini menimbulkan keluhan, terutama terkait kesulitan pembayaran melalui kartu Transjakarta dan kekhawatiran terhadap keamanan saldo.

Keluhan ini mencuat di media sosial, dengan banyak pengguna yang menyampaikan ketidaksetujuan dan merasa dirugikan oleh sistem tersebut. Opini yang muncul di media sosial tidak selaras dengan tujuan Transjakarta untuk menciptakan layanan angkutan umum yang aman dan optimal. Perlu pertimbangan lebih lanjut terkait penerimaan masyarakat terhadap sistem *One Man, One Ticket* agar tujuan kebijakan ini dapat dicapai.

Berdasarkan data masalah dan uraian di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana opini publik pengguna Transjakarta tentang sistem *One Man, One Ticket* pada kalangan mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Negeri Jakarta?
2. Bagaimana kebijakan publik layanan angkutan umum massal yang diterapkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta bersama dengan PT Transjakarta?
3. Seberapa kuat pengaruh opini publik pengguna Transjakarta tentang sistem *One Man, One Ticket* terhadap kebijakan publik layanan angkutan umum massal, pada Mahasiswa Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta?

1.5. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah yang telah dipaparkan, Keluhan terkait kesulitan pembayaran melalui kartu Transjakarta dan kekhawatiran terhadap keamanan saldo di media sosial menunjukkan adanya ketidakpuasan pengguna terhadap sistem *One Man, One Ticket*. Banyak komentar yang menyuarakan ketidaksetujuan, mengeluhkan kesulitan penggunaan, dan merasa dirugikan oleh sistem tersebut.

Selain itu, hasil pra survei pada Mahasiswa Ilmu Komunikasi UNJ menunjukkan perbedaan pendapat, dengan 54.8% tidak setuju dan 45.2% setuju terhadap sistem *One Man, One Ticket*. Hal ini mencerminkan keragaman opini

publik dalam kalangan Mahasiswa Ilmu Komunikasi UNJ terkait kebijakan Transjakarta. Perbedaan pendapat ini menjadi aspek penting dalam pemahaman opini publik yang bervariasi terhadap kebijakan transportasi umum.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut,

1. Untuk mengetahui opini publik pengguna Transjakarta tentang sistem *One Man, One Ticket* pada kalangan mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Negeri Jakarta.
2. Untuk mengetahui kebijakan publik layanan angkutan umum massal yang diterapkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta bersama dengan PT Transjakarta.
3. Untuk mengetahui kekuatan pengaruh opini publik pengguna Transjakarta tentang sistem *One Man, One Ticket* terhadap kebijakan publik layanan angkutan umum massal, pada Mahasiswa Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta.

1.6. Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian di atas, dapat diambil manfaat yang dibagi menjadi dua. Yakni manfaat praktis dan manfaat akademis. Seperti berikut,

1.6.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sbagi perkembangan ilmu komunikasi terkait interaksi antara opini publik, kebijakan pemerintah, dan perusahaan. Hasil penelitian ini menjadi referensi penting bagi penelitian

berikutnya dalam bidang yang sama, dengan fokus pada opini publik dan kebijakan. Oleh karena itu, hasil penelitian ini juga menjadi sumber informasi penting bagi mereka yang berkecimpung dalam pengelolaan layanan atau produk dengan mempertimbangkan opini publik sebagai faktor kunci dalam pengambilan keputusan.

1.6.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Transjakarta dalam mengelola kebijakan dan meningkatkan layanan. Membantu Transjakarta dalam mengambil kebijakann yang sesuai, dan memberi panduan kepada pengguna tentang kebijakan publik yang diterapkan, terutama bagi pengguna layanan Transjakarta.

