

Interaksi Komponen Komunikasi Interpersonal oleh Pramusapa di Layanan Transjakarta

Elizabeth Surya¹, Sisca Aulia^{2*}

¹Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Tarumanagara, Jakarta
Email: elizabeth.915210202@stu.untar.ac.id

²Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Tarumanagara, Jakarta *
Email: siscaa@fikom.untar.ac.id

Masuk tanggal : : 20-12-2024, revisi tanggal : 25-01-2025, diterima untuk diterbitkan tanggal : 21-02-2025

Abstract

This research discusses the interpersonal communication interactions of waiters on Transjakarta services. Transjakarta is a public transportation company that is part of a Regional Owned Enterprise (BUMD) with the first Bus Rapid Trans Jakarta transportation system in the Southeast and South Asia region. After operating for 11 years, Transjakarta is actively developing performance, coverage, service quality and sustainability of services. Communication is an important factor in determining the success of a company's services. Therefore, this research aims to find out how the interpersonal communication interactions of waiters in Transjakarta services work. This research uses Interpersonal Communication Theory and uses a qualitative approach with an interview method. The results of the research show that the interpersonal communication interactions of waiters in Transjakarta Services include interpersonal communication components, namely sender-receiver, encoding-decoding, messages, channels, interference, feedback, areas of experience, and effects. Apart from that, equal collaboration between interpersonal communication and consistency in carrying out the company's vision, mission and values is able to create effective interpersonal communication interactions through service by Transjakarta attendants. This is what makes customers feel respected and appreciated.

Keywords: *interpersonal communication, Transjakarta, waiter*

Abstrak

Penelitian ini membahas interaksi komunikasi interpersonal pramusapa di layanan Transjakarta. Transjakarta merupakan perusahaan transportasi umum yang menjadi bagian dari Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dengan sistem transportasi *Bus Rapid Trans* Jakarta pertama di kawasan Asia Tenggara dan Selatan. Setelah beroperasi selama 11 tahun Transjakarta giat mengembangkan kecakapan, lingkup, taraf pelayanan, dan persisten dari layanan. Komunikasi menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan pelayanan sebuah perusahaan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana interaksi komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pramusapa Transjakarta. Penelitian ini menggunakan teori komunikasi interpersonal dan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya interaksi komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pramusapa Transjakarta meliputi komponen-komponen komunikasi interpersonal, yaitu pengirim-penerima, *encoding-decoding*, pesan-pesan, saluran, gangguan, umpan balik, bidang pengalaman, dan efek. Selain itu, kolaborasi sepadan antara komunikasi interpersonal dan konsistensi untuk menjalankan visi misi serta nilai perusahaan mampu menciptakan interaksi komunikasi interpersonal yang efektif melalui pelayanan oleh pramusapa Transjakarta. Hal ini lah yang membuat pelanggan merasa dihormati dan dihargai.

Kata Kunci: komunikasi interpersonal, pramusapa, Transjakarta

1. Pendahuluan

Di era modern ini, transportasi merupakan kebutuhan pokok dan sangat vital, terutama bagi masyarakat di wilayah perkotaan yang menghabiskan hari dan waktu untuk menjalankan pekerjaan, pergi sekolah, dan pariwisata.

Transportasi adalah aktivitas atau kegiatan berupa pemindahan benda atau manusia dari suatu tempat ke tempat lain menurut Salim (dalam Sugianto, 2020). Transportasi berkembang begitu cepat mengikuti perkembangan zaman. Transportasi yang sudah ada sejak zaman dahulu adalah sepeda, becak, bus, perahu, sepeda motor, dan kereta. Di era modern kini kita dapat merasakan perkembangan moda transportasi yang cukup signifikan, moda angkutan umum yang dapat mempermudah mobilitas manusia (Sugianto, 2020).

Dengan meningkatnya mobilitas masyarakat, permintaan terhadap sarana transportasi juga semakin tinggi. Banyak masyarakat menyukai transportasi umum darat sebagai pilihan transportasi untuk melakukan mobilitas karena kemudahan dalam akses transportasi dan dalam hal pelayanan. Selain itu, transportasi umum darat juga dapat menjadi solusi alternatif dari transportasi pribadi untuk membantu mengurangi tingkat kemacetan, terutama di Jakarta sebagai salah satu kategori kota di Indonesia dengan tingkat kemacetan cukup parah (Sulistiyowati & Muazansyah, 2019).

Pengertian komunikasi interpersonal menurut Pearson (dalam Lombu & Lase, 2023) adalah sebuah proses yang digunakan dalam penyampaian pesan untuk mencapai pemahaman yang sama paling tidak dua orang dalam suatu kondisi yang memberikan kesempatan setara bagi pemberi pesan dan penerima pesan untuk membantu membangun hubungan yang kuat antar karyawan dengan pelanggan. Menurut Cangara (dalam Anggraini et al., 2022) menjelaskan bahwa komunikasi yang berlangsung terjadi setidaknya antara dua pelaku atau lebih, dilakukan secara tatap muka dimana pengirim dapat memberikan pesan kepada penerima, dan penerima akan memberikan umpan balik secara langsung atau sebaliknya. Komunikasi interpersonal juga diartikan sebagai kegiatan berkomunikasi yang dilakukan secara langsung atau tatap muka dan saling menunjukkan adanya umpan balik atau tanggapan dalam penyampaian pesan atau informasi (Setiawan & Winduwati, 2020). Menurut Devito (dalam Decker, 2024) menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal memiliki komponen-komponen komunikasi sebagai berikut: Pengirim-Penerima, *Encoding-Decoding*, Pesan-Pesan, Saluran, Gangguan, Umpan balik, Bidang pengalaman, dan Efek.

Transjakarta adalah angkutan umum dibentuk oleh Dinas Perhubungan DKI Jakarta dan memiliki segmen pasar masyarakat kota Jakarta dan sekitarnya mulai dari kelas menengah ke bawah dengan penentuan tarif yang murah. Kehadiran Transjakarta sebagai mode transportasi umum dengan tarif ramah kantong diciptakan senyaman mungkin bagi masyarakat dengan harapan bahwa pengguna transportasi pribadi akan beralih untuk menggunakan layanan Transjakarta (Vanessa & Prabantari, 2020).

Permasalahan transportasi yang sering dijumpai oleh para pengguna layanan bus Transjakarta adalah penggunaan komunikasi interpersonal dalam pelayanan oleh pramusapa. Keterbatasan pengetahuan mengenai jalur bus dan perilaku pramusapa dalam melayani pengguna bus Transjakarta membuat permasalahan ini menjadi menarik untuk diteliti karena citra baik Transjakarta selama ini dikenal memiliki

fasilitas dan kenyamanan terbaik, meski begitu Transjakarta masih memiliki evaluasi terhadap pelayanan pramusapa dalam standar pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Metode Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif ini menggunakan metode penelitian wawancara, dimana peneliti berusaha mengetahui bagaimana interaksi komunikasi interpersonal pramusapa di layanan Transjakarta sebagai salah satu moda transportasi umum yang banyak diminati oleh masyarakat Jakarta dan sekitar. Subjek atau pemberi informasi dari penelitian ini adalah atasan pramusapa, dan pramusapa Transjakarta. Sedangkan, objek penelitian ini adalah interaksi komunikasi interpersonal pramusapa di Transjakarta.

Metode pengumpulan data guna terkait penelitian yang sedang dilakukan terdapat dua jenis data, yaitu data primer data yang diperoleh melalui wawancara dan informasi yang dibutuhkan diterima secara langsung dari sumber terkait, yaitu pramusapa di Transjakarta. Data yang kedua adalah data sekunder, data yang diperoleh melalui dokumen, arsip, artikel, jurnal serta berbagai data yang telah tercatat oleh pihak-pihak yang terlibat dalam bentuk arsip, baik data yang dipublikasikan maupun tidak dipublikasikan.

Teknik pengolahan data untuk mendapatkan data dan informasi peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara. Wawancara menurut Sugiyono (dalam Handayani, 2020) menjelaskan bahwa wawancara merupakan pertemuan antara peneliti dan pemberi informasi dimana kedua belah pihak saling bertukar informasi. Oleh karena itu, peneliti memerlukan wawancara dengan atasan pramusapa dan pramusapa di Transjakarta guna memperoleh informasi lebih dalam yang diperlukan dalam penelitian.

Teknik pengumpulan data kedua adalah observasi. Menurut Sugiyono (dalam Handayani, 2020) menjelaskan apabila peneliti ingin memahami apa yang sebenarnya terjadi serta membuktikan kebenaran dari suatu penelitian maka, peneliti harus mengamati, mendatangi, dan mempelajari secara langsung. Oleh karena itu, peneliti mempelajari secara langsung ke kantor Transjakarta yang berlokasi di Cawang, Jakarta Timur. Teknik pengumpulan data yang ketiga adalah dokumentasi. Menurut Sugiyono (dalam Handayani, 2020) mengatakan bahwa proses penyatuan catatan dari kejadian yang sudah terjadi adalah makna dari dokumentasi. Dokumen yang dimaksud dalam penelitian ini adalah data sekunder yang didapat dari kantor Transjakarta dan data tersebut berbentuk dokumen-dokumen yang memiliki kesinambungan dengan interaksi komunikasi interpersonal pramusapa di layanan Transjakarta.

Untuk mendapatkan kriteria sebagai tolak ukur kualitas dari sebuah penelitian maka penulis menggunakan teknik validasi data. Menurut Sugiyono (dalam Kyra & Winduwati, 2024) mengatakan bahwa triangulasi adalah teknik yang digunakan untuk memeriksa keabsahan data dengan mengintegrasikan berbagai metode pengumpulan data dan memanfaatkan beragam sumber informasi. Tujuan utama dari triangulasi adalah memberikan dukungan dan penguatan baik secara teoritis maupun metodologis dalam interpretasi penelitian kualitatif. Secara umum, triangulasi dapat diartikan sebagai upaya untuk memverifikasi data melalui berbagai sumber atau pendekatan yang berbeda (Mekarise, 2020). Peneliti menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teori dimana dari hasil wawancara akan dibandingkan dengan data dari sumber lain untuk verifikasi keabsahannya dan menafsirkan data yang serupa melalui berbagai perspektif teori.

3. Hasil Temuan dan Diskusi

Pada bagian ini peneliti akan memaparkan hasil wawancara peneliti dengan atasan pramusapa, pramusapa, narasumber, dan triangulator mengenai interaksi komunikasi interpersonal pramusapa di Transjakarta. Kepala Departemen Standar Pelayanan Minimal Pramusapa, Muhammad Dwi Deswantoro menjelaskan beberapa instruksi kerja yang telah ditetapkan dan digunakan sebagai pedoman Standar Pelayanan Minimal (SPM) oleh pramusapa di Transjakarta. Transjakarta menggunakan instruksi kerja sebagai aturan dalam bertugas dan melayani pelanggan oleh pramusapa Transjakarta. Standar pelayanan minimal memiliki pola yang telah ditetapkan melalui instruksi kerja pramusapa dan dikenal sebagai pola 3-2-1 yang memiliki makna senyum, salam, dan sapa pola ini menggantikan Standar Operasional Pramusapa atau SOP formal di layanan Transjakarta.

Dalam melayani pelanggan dengan berkebutuhan khusus seperti disabilitas tuli, pramusapa akan menggunakan buku saku sebagai solusi untuk membantu pelanggan yang memiliki keterbatasan. Penggunaan buku saku oleh pramusapa juga dimanfaatkan untuk membantu dan melayani pelanggan warga asing guna mengatasi gangguan semantik atau perbedaan bahasa demi kelancaran dalam komunikasi interpersonal dan pelayanan oleh pramusapa. Penggunaan istilah 'TIJE' Terampil, Inklusif, Jelas, dan Empati merupakan upaya dari Transjakarta untuk membantu memaksimalkan proses komunikasi interpersonal dimana terdapat lima tipe permintaan pelanggan. Pertama, permintaan pelanggan secara umum dimana pelanggan menanyakan pertanyaan mengenai rute perjalanan yang akan dituju. Kedua adalah permintaan pelanggan, dalam beberapa kasus pelanggan akan menanyakan terkait informasi dan proses pembuatan kartu layanan gratis. Ketiga adalah keluhan atau komplain. Komplain berasal dari pelanggan yang masih merasa belum terbantu atau kurang puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh pramusapa. Komplain atau keluhan pelanggan akan disampaikan pelanggan melalui laporan di media sosial atau *call center* Transjakarta.

Adanya keluhan atau komplain dari pelanggan terkait pelayanan, penampilan, cara berkomunikasi dengan pelanggan laporan tersebut yang akan membantu pihak Transjakarta untuk memaksimalkan pelayanan berdasarkan evaluasi kinerja atas laporan dari pelanggan. Keempat adalah pujian, pelanggan berusaha untuk mengungkapkan perasaan puas dan senang dengan memberikan pujian sebagai bentuk apresiasi untuk pihak Transjakarta atas pelayanan dan fasilitas yang diberikan kepada pelanggan. Kelima, darurat atau *emergency* dalam beberapa kasus suatu permasalahan dapat dikatakan darurat apabila dianggap akan merugikan atau dianggap akan berpeluang merugikan. Seperti pada kasus pelecehan seksual, pelanggan terjatuh, atau pelanggan yang tertinggal. Dari kelima tipe permintaan pelanggan diharapkan dengan adanya nilai TIJE dapat memaksimalkan pelayanan oleh pramusapa Transjakarta.

Kemudian, penggunaan komunikasi verbal oleh pramusapa kepada pelanggan menggunakan sapaan 'selamat pagi, ada yang bisa saya bantu?' sedangkan penggunaan komunikasi nonverbal menggunakan ekspresi wajah berupa senyum dan gestur tubuh untuk memperkuat komunikasi nonverbal pramusapa sehingga menciptakan hubungan emosional yang positif antara pramusapa dengan pelanggan. Hal ini sejalan dengan komponen komunikasi interpersonal oleh Devito yang menjelaskan bahwa penggunaan komunikasi verbal dan nonverbal mampu meningkatkan keefektifitasan komunikasi dibuktikan dengan adanya umpan balik setelah penyampaian informasi berlangsung. Dalam kondisi tertentu, seperti pada saat

menghadapi pelanggan dengan perbedaan penggunaan bahasa, pramusapa akan menggunakan media tambahan seperti buku saku, pertanyaan kerangka, atau TIJE *Apps* untuk mendukung keberlangsungan proses komunikasi interpersonal. Transjakarta memiliki kanal yang dikenal dengan sebutan *OMNI Channel* dimana setiap ada umpan balik melalui interaksi atau laporan pada kanal tersebut akan segera diproses dan melakukan klarifikasi terkait permasalahan tersebut dengan yang bersangkutan. Umpan balik dari pelanggan untuk Transjakarta dibagi kedalam tiga keluhan, yaitu keluhan, permintaan, dan pujian yang akan digunakan sebagai evaluasi harian untuk meningkatkan kualitas pelayanan Transjakarta.

Pramusapa baru dalam melayani pelanggan akan didampingi dengan pramusapa yang lebih berpengalaman guna memastikan kelancaran komunikasi pelayanan untuk menangani berbagai tipe pelanggan. Hasil dari komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pramusapa memberikan efek kepada pengambilan keputusan oleh pelanggan. Pelatihan *hero servicing hero* merupakan pelatihan yang disiapkan oleh Transjakarta guna menanamkan nilai bahwa pramusapa adalah pahlawan dan pahlawan adalah pramusapa, pelatihan ini membantu pramusapa untuk mengembangkan kemampuan komunikasi pramusapa serta memahami kebutuhan pelanggan. Artama sebagai salah satu pramusapa di Transjakarta menjelaskan bahwa saat melakukan komunikasi interpersonal antara pramusapa dengan pelanggan, berada pada jarak 1-3 meter sesuai dengan instruksi kerja. Umpan balik verbal yang diberikan oleh pelanggan setelah usai melakukan proses komunikasi interpersonal biasanya menggunakan ucapan 'terimakasih'. Pramusapa tidak mengakrabkan diri lebih dari sebatas karyawan dengan pelanggan sehingga tidak mungkin melewati batas paling tidak senyum dan salam Transjakarta sebagai standar pelayanan minimal.

Penyampaian pesan dilakukan secara satu per satu saat pelanggan bertanya kepada pramusapa agar pesan atau informasi yang disampaikan dapat efektif diterima dengan pelanggan. Untuk mengatasi gangguan semantik atau perbedaan bahasa, pramusapa akan menggunakan buku saku untuk mengatasi permasalahan perbedaan bahasa dimana pelanggan akan menuliskan tujuan perjalanan di buku saku tersebut lalu pramusapa akan menuliskan kembali jawaban dari pertanyaan pelanggan. Paska Rheina sebagai pelanggan layanan Transjakarta menjelaskan bahwa pesan atau informasi yang disampaikan oleh pramusapa dapat diterima dengan baik dan membantu pelanggan dalam mengambil keputusan. Pesan yang disampaikan oleh pramusapa juga tidak dapat diulang atau diubah karena hanya terjadi pada saat itu. Selama ini pramusapa sudah cukup baik dan ramah dalam memberikan jawaban untuk pelanggan.

Perubahan sikap setelah mendapat informasi dari pramusapa memengaruhi pelanggan tergantung dari isi pesan yang disampaikan oleh pramusapa. Dampak komunikasi nonverbal terhadap pesan yang disampaikan oleh pramusapa adalah pelanggan merasa senang karena pramusapa melakukan gerakan salam Transjakarta untuk menyambut pelanggan. Untuk dampak dari komunikasi verbal yang dilakukan oleh pramusapa memiliki pengaruh terhadap perasaan pelanggan dimana pelanggan merasa lebih dihargai ketika pramusapa menyapa dengan mengucapkan salam atau memberikan kalimat sapaan. Agustrijanto selaku Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Kalbis sebagai triangulator menjelaskan bahwa mengenai komunikasi interpersonal pramusapa Transjakarta berkaitan dengan aturan-aturan SOP. Berbeda dengan komunikasi interpersonal dalam konteks pribadi. Dalam penggunaan konteks pribadi, komunikasi interpersonal sangat bergantung pada karakter individu, sedangkan komunikasi interpersonal dalam konteks profesional maka peraturan

formal yang sudah ditetapkan oleh suatu perusahaan aturan tersebut harus dipatuhi dan apabila tidak menjalankan tugas sesuai dengan SOP atau instruksi kerja maka dianggap melanggar.

Dari hasil wawancara dengan informan, pelanggan, dan triangulator peneliti dapat menganalisis hasil dari penelitian ini terkait dengan komponen-komponen komunikasi interpersonal pramusapa di layanan Transjakarta. Berikut peneliti paparkan hasil pembahasan: Pengirim dan Penerima Pesan, Pramusapa bertindak sebagai pengirim pesan, sedangkan pelanggan adalah penerima pesan atau sebaliknya. Dalam interaksi ini, pramusapa diharapkan mampu menyampaikan pesan dengan ramah dan responsif terhadap berbagai kebutuhan pelanggan. Penggantian SOP dengan instruksi kerja yang spesifik untuk komunikasi interpersonal, seperti menerapkan pola 3-2-1 (senyum, salam, sapa) untuk menghadapi pelanggan. Pola ini menciptakan hubungan dua arah yang sejalan dengan prinsip komunikasi interpersonal.

Encoding dan Decoding, Pramusapa menerjemahkan pesan pelanggan melalui proses *decoding*, terutama ketika menghadapi pelanggan dengan kebutuhan khusus seperti disabilitas tuli. Buku saku menjadi alat bantu penting untuk mengatasi gangguan semantik akibat perbedaan bahasa atau keterbatasan komunikasi. Instruksi kerja yang menekankan terampil, inklusif, jelas, dan empati (TIJE) mendukung proses *encoding* yang efektif untuk memastikan pesan dapat diterima dengan baik oleh pelanggan. Pesan verbal dan nonverbal, pesan verbal meliputi sapaan standar seperti "Selamat pagi, ada yang bisa saya bantu?" dan pesan yang lebih personal untuk pelanggan yang sudah dikenal. Pesan nonverbal, seperti senyum, salam Transjakarta, dan ekspresi wajah, memperkuat pesan verbal dan menciptakan hubungan emosional yang positif. Teori komunikasi interpersonal menegaskan bahwa kombinasi pesan verbal dan nonverbal meningkatkan efektivitas komunikasi.

Saluran komunikasi yang digunakan pramusapa adalah percakapan yang terjadi secara langsung antara pramusapa dengan pelanggan. Dalam situasi tertentu, seperti menangani pelanggan dengan keterbatasan bahasa, pramusapa menggunakan media tambahan seperti buku saku, *template* pertanyaan, atau menggunakan aplikasi TIJE *Apps*. Hal ini menggambarkan seberapa penting dari fleksibilitas saluran komunikasi untuk mengatasi berbagai masalah dalam kondisi tertentu. Gangguan yang terdapat dalam interaksi komunikasi interpersonal antara pramusapa dengan pelanggan adalah gangguan semantik seperti perbedaan bahasa yang digunakan oleh pelanggan saat melakukan komunikasi dengan pramusapa. Untuk mengatasinya, pramusapa dilatih menggunakan teknik komunikasi seperti berbicara perlahan kepada pelanggan disabilitas tuli agar pesan dapat diterima dengan jelas. Keberadaan OMNI *Channel* juga membantu mengelola keluhan atau komplain dari pelanggan dengan menyediakan OMNI *Channel* sebagai wadah untuk menampung umpan balik pelanggan agar dapat dilakukan evaluasi.

Umpan Balik dari pelanggan ada yang bersifat verbal dan nonverbal. Contohnya, laporan pelanggan melalui OMNI *Channel* diklasifikasikan ke dalam kategori seperti keluhan, permintaan, atau pujian, dan menjadi bahan evaluasi harian oleh pihak manajemen. Umpan balik ini sesuai dengan teori komunikasi interpersonal yang menegaskan pentingnya mendengarkan pelanggan secara seksama.

Pengalaman menjadi faktor utama dalam efektivitas komunikasi interpersonal. Pramusapa baru akan didampingi oleh rekan kerja yang lebih berpengalaman untuk memastikan pelayanan tetap berjalan lancar. Pelatihan rutin yang diberikan setahun sekali bertujuan meningkatkan kompetensi pramusapa dalam menangani berbagai tipe

pelanggan, termasuk pelanggan dengan kebutuhan khusus. Efek dari komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pramusapa berdampak pada pengambilan keputusan oleh pelanggan. Dengan adanya pelatihan *Hero Servicing Hero*, Transjakarta menanamkan nilai penyetaraan dimana pramusapa adalah pahlawan, dan pelanggan adalah pahlawan. Pendekatan ini bermanfaat untuk meningkatkan empati dan kepekaan pramusapa dalam memahami berbagai macam kebutuhan pelanggan.

4. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian kualitatif dengan metode penelitian wawancara yang telah dilakukan di Kantor Transjakarta Jl. Mayjen Soetoyo Nomor 1 Jakarta Timur tentang interaksi komunikasi interpersonal pramusapa di Transjakarta, kesimpulan tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut: Interaksi komunikasi interpersonal pramusapa Transjakarta mencakup komponen-komponen komunikasi, seperti yang dijelaskan oleh Devito.

- 1) Pengirim-penerima pesan dilakukan oleh pelanggan-pramusapa atau sebaliknya. pengiriman dan penerima pesan dilakukan secara langsung atau dengan cara tatap muka dimana saat pelanggan bertanya maka pramusapa akan menjawab dan memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan atau permintaan pelanggan.
- 2) *Encoding-decoding* dalam interaksi pramusapa dengan pelanggan, pramusapa harus menggunakan dan memaksimalkan penggunaan buku saku untuk membantu proses komunikasi interpersonal antara pramusapa dengan pelanggan disabilitas tuli, dan pelanggan dengan perbedaan bahasa sehingga terdapat solusi dari suatu permasalahan. Penggunaan kode 87 untuk melapor kepada atasan pramusapa terkait permasalahan atau evaluasi dalam suatu kejadian atau permasalahan.
- 3) Pesan-pesan berupa komunikasi verbal yang dilakukan oleh pramusapa adalah pemberian salam atau sapaan kepada pelanggan sedangkan komunikasi nonverbal yang dilakukan oleh pramusapa meliputi senyum sebagai bagian dari ekspresi wajah, dan gerakan salam Transjakarta sebagai bagian dari gestur tubuh.
- 4) Saluran komunikasi yang digunakan oleh pramusapa adalah media tulis berupa buku saku untuk pelanggan disabilitas tuli dan pelanggan dengan perbedaan bahasa, tidak hanya itu saluran komunikasi oleh pramusapa juga meliputi pendengaran, ekspresi wajah dan gestur tubuh.
- 5) Gangguan semantik yang ditemukan oleh pramusapa adalah perbedaan bahasa dari permasalahan tersebut akan terbantu melalui penggunaan pertanyaan *template* yang telah disiapkan dan dilatih kepada pramusapa Transjakarta. Sementara itu, penggunaan buku saku sebagai solusi dari permasalahan pelanggan.
- 6) Umpan balik verbal berupa ucapan 'terimakasih' dan umpan balik non verbal berupa senyum sebagai representasi dari ekspresi wajah dan salam Transjakarta sebagai representasi dari gestur tubuh.
- 7) Bidang Pengalaman melibatkan rekan kerja dimana setiap pramusapa Transjakarta yang masih belum menghafal rute Transjakarta akan ditempatkan bersama dengan rekan kerja pramusapa lama. Pramusapa juga diperkenankan

untuk bertanya kepada atasan pramusapa atau kepada koordinator lapangan guna membantu kelancaran komunikasi interpersonal

- 8) Efek dari pesan yang disampaikan dalam komunikasi antara pramusapa dengan pelanggan memberikan dampak terhadap pengambilan keputusan oleh pelanggan.

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan di perusahaan Transjakarta dengan mewawancarai atasan pramusapa dan pramusapa maka dapat disimpulkan bahwa interaksi komunikasi interpersonal pramusapa di layanan Transjakarta sejalan dengan komponen-komponen komunikasi interpersonal yang dikemukakan oleh Devito (dalam Decker, 2024) dan dari delapan komponen tersebut terbukti mampu membantu pelanggan dan pelanggan merasa dihormati dari adanya interaksi komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pramusapa Transjakarta.

5. Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Tarumanagara, responden, serta seluruh pihak yang telah mendukung penelitian ini.

6. Daftar Pustaka

- Anggraini, C., Ritonga, D. H., Kristina, L., Syam, M., & Kustiawan, W. (2022). Komunikasi Interpersonal. *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 1(3), 337–342. <https://doi.org/10.37676/mude.v1i3.2611>
- Decker, J. (2024). Interpersonal. *Ceo*, 207–211. <https://doi.org/10.5040/9798400624261.ch-028>
- Handayani. (2020). Bab Iii Metode Penelitian. *Suparyanto Dan Rosad (2015)*, 5(3), 248–253.
- Kyra, A., & Winduwati, S. (2024). *Gaya Kepemimpinan Perempuan Pemimpin dalam Membangun Reputasi Perusahaan Mentari Group*. 8. <https://doi.org/https://doi.org/10.24912/kn.v8i1.27672>
- Lombu, D., & Lase, F. (2023). Membangun Rasa Percaya Diri Individu Dalam Komunikasi Interpersonal. *Jurnal Pendidikan*, 2(1), 241–251.
- Mekarisce, A. A. (2020). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat : Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 145–151. <https://doi.org/10.52022/jikm.v12i3.102>
- Setiawan, I., & Winduwati, S. (2020). Aktivitas Komunikasi Interpersonal Barista dalam Mempertahankan Citra Starbucks Chinatown. *Koneksi*, 4(2), 224. <https://doi.org/10.24912/kn.v4i2.8095>
- Sugianto, M. A. K. (2020). *Tingkat Ketertarikan Masyarakat Terhadap Transportasi Online, Angkutan Pribadi Dan Angkutan Umum Berdasarkan Persepsi*. 1(2), 51–58.
- Sulistiyowati, Arini., & Muazansyah, I. (2019). Pemodelan Transportasi Adalah Media Yang Paling Efektif Dan Efisien Yang Dapat Menggabungkan Semua Faktor Tersebut Dan Keluarannya Dapat Digunakan Untuk Memecahkan Permasalahan Transportasi Baik Pada Masa Sekarang Maupun Pada Masa Yang Akan Datang. *IAPA Proceedings Conference*, 152–165.

Elizabeth Surya, Sisca Aulia: Interaksi Komponen Komunikasi Interpersonal oleh Pramusapa di Layanan Transjakarta

Vanessa, B., & Prabantari, K. (2020). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Transportasi Transjakarta. *Jurnal Transaksi*, 12(1), 25–39.