

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan temuan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa resepsi ketujuh audiens terhadap perbedaan representasi transportasi umum berkelanjutan di Jakarta oleh akun TikTok @pt_transjakarta dan @cecilianov dimaknai secara beragam oleh audiens. Perbedaan pemaknaan tersebut muncul karena kedua akun membangun representasi melalui karakter komunikasi yang berbeda, akun @pt_transjakarta merepresentasikan transportasi umum berkelanjutan melalui sudut pandang institusional yang menonjolkan keberhasilan pengembangan layanan, informasi perluasan jangkauan rute Transjakarta D41, manfaat ekonomi bagi masyarakat, serta peningkatan aksesibilitas layanan publik ke semua kalangan pengguna. Sementara itu, akun @cecilianov membangun representasi melalui pengalaman pengguna secara langsung dengan menampilkan visual ketika transit di Halte CSW, mengulas fasilitas halte, memberikan pandangannya kepada edukasi navigasi maupun kendala dalam membaca penunjuk arah (*signage*), serta kritik evaluasi untuk Halte CSW.

Perbedaan karakter representasi tersebut menghasilkan pemaknaan yang tidak selalu sama di antara audiens, meskipun secara umum keduanya dipandang audiens saling melengkapi dalam memberikan gambaran mengenai transportasi umum berkelanjutan di Jakarta. Hasil proses koding data menghasilkan 32 kategori (*open coding*), 6 dimensi (*axial coding*), dan 4 tema (*selective coding*) yang menggambarkan resepsi tujuh audiens terhadap perbedaan representasi transportasi umum berkelanjutan pada kedua akun TikTok. Kelima dimensi meliputi perbedaan cara akun @pt_transjakarta dan @cecilianov merepresentasikan transportasi umum berkelanjutan, perbedaan pesan representasi transportasi umum berkelanjutan, fokus representasi transportasi umum berkelanjutan, perbedaan representasi visual, dan dampak representasi terhadap pemahaman audiens.

Berdasarkan teori Analisis Resepsi Stuart Hall, mayoritas informan berada pada posisi *dominant hegemonic* ketika memaknai konten video akun @pt_transjakarta dan @cecilianov karena menerima makna dominan yang dibangun

oleh masing-masing pembuat pesan sesuai dengan karakter komunikasinya. Namun demikian, beberapa informan juga menunjukkan posisi *negotiated*, terutama ketika membandingkan representasi ideal yang dibangun akun resmi dengan pengalaman nyata dan pengetahuan mereka sebagai pengguna transportasi umum. Penelitian ini tidak ditemukan informan yang berada pada posisi *oppositional reading*, meskipun pada realitas layanan Transjakarta masih memiliki berbagai keterbatasan, khususnya pada aspek fasilitas dan pengalaman pengguna di lapangan, ketujuh jawaban informan tetap menerima pesan utama dari kedua akun meskipun sebagian melakukan penyesuaian berdasarkan pengalaman, pengetahuan, dan sudut pandang pribadinya terhadap masing-masing konten video.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang analisis resepsi audiens terhadap perbedaan representasi transportasi umum berkelanjutan di Jakarta pada akun TikTok @pt_transjakarta, dan @cecilianov. Peneliti menghasilkan saran praktis dan saran teoritis yang bisa menjadi opsi penentuan fokus bagi penelitian selanjutnya.

5.2.1 Saran Praktis

1. Bagi Akun Resmi @pt_transjakarta

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai referensi masukan dalam pengembangan konten komunikasi publik pada akun TikTok @pt_transjakarta. Penyampaian informasi mengenai layanan transportasi umum berkelanjutan dapat dipadukan dengan konten yang bersifat edukatif, seperti pemanfaatan layanan sarana prasarana yang diberikan, edukasi integrasi antarmoda, informasi dukungan aksesibilitas bagi seluruh kalangan pengguna, maupun informasi kebijakan terbaru yang relevan dengan kebutuhan masyarakat. Pendekatan tersebut dapat memperkuat fungsi akun resmi sebagai media informasi sekaligus media edukasi publik dalam mendukung peningkatan pemahaman masyarakat mengenai transportasi umum berkelanjutan di Jakarta.

2. Bagi *Influencer* atau Konten Kreator Transportasi Umum

Penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi *influencer* yang mengangkat konten isu transportasi umum di Jakarta agar tetap

mempertahankan penyampaian informasi yang berdasarkan pengalaman nyata, objektif, dan edukatif. Selain menyampaikan kritik terhadap layanan, *influencer* juga diharapkan memberikan informasi yang berimbang mengenai manfaat, perkembangan, serta solusi terhadap permasalahan transportasi umum sehingga konten yang dihasilkan dapat menjadi sumber informasi yang menyeluruh bagi masyarakat.

3. Bagi Masyarakat sebagai Audiens

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan literasi media masyarakat dalam memahami berbagai representasi transportasi umum yang disampaikan melalui media sosial. Audiens diharapkan tidak hanya menerima informasi dari satu sumber, tetapi mampu membandingkan perspektif antara akun resmi dan *influencer* secara kritis sehingga memperoleh pemahaman yang lebih utuh mengenai kondisi transportasi umum berkelanjutan di Jakarta.

5.2.2 Saran Teoritis

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas kajian analisis resepsi Stuart Hall dengan melibatkan informan yang lebih beragam, baik dari segi usia, pekerjaan, domisili, maupun intensitas penggunaan transportasi umum. Dengan demikian, penelitian dapat menghasilkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai bagaimana berbagai kelompok masyarakat memaknai representasi transportasi umum berkelanjutan yang disampaikan melalui media sosial TikTok.
2. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan objek penelitian dengan membandingkan representasi transportasi umum berkelanjutan pada berbagai *platform* media sosial atau akun yang berbeda, seperti akun pemerintah, operator pengelola transportasi, *influencer*, maupun media massa digital. Perbandingan tersebut diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih luas mengenai perbedaan strategi representasi serta kecenderungan resepsi audiens terhadap informasi layanan publik di era media sosial.