

## ABSTRAK

Dalam era mobilitas tinggi dan keberagaman budaya di kota metropolitan seperti Jakarta, transportasi publik dituntut tidak hanya efisien secara operasional, tetapi juga inklusif secara sosial. PT MRT Jakarta sebagai penyedia layanan angkutan massal perkotaan menghadapi tantangan untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat dengan latar belakang budaya yang beragam. Hal ini menjadikan komunikasi lintas budaya sebagai elemen strategis dalam membangun hubungan yang harmonis antara penyedia layanan dan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi lintas budaya yang diterapkan oleh PT MRT Jakarta dalam dinamika penetrasi penumpang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini meliputi Manajer Komunikasi Korporasi MRT Jakarta, petugas customer service, perwakilan komunitas lokal, perwakilan dari Dinas Perhubungan, serta mitra swasta yang mendukung layanan MRT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi lintas budaya memiliki peran penting dalam menciptakan kenyamanan, keterhubungan, dan kepercayaan publik terhadap layanan MRT. Strategi yang diterapkan mencakup pelatihan budaya bagi petugas, penggunaan media komunikasi multibahasa, pemanfaatan teknologi digital yang inklusif, serta penguatan nilai-nilai perusahaan melalui core values dan code of conduct. Hambatan yang ditemukan antara lain adalah kesenjangan bahasa, perbedaan interpretasi terhadap layanan publik, serta keterbatasan literasi digital di kalangan pengguna tertentu. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa implementasi strategi komunikasi lintas budaya yang berkelanjutan dan kontekstual dapat mendukung upaya penetrasi penumpang MRT Jakarta dengan lebih efektif, sekaligus memperkuat citra perusahaan sebagai penyedia layanan transportasi publik yang ramah budaya dan profesional.

**Kata Kunci:** Strategi komunikasi, komunikasi lintas budaya, MRT Jakarta, penetrasi penumpang, layanan publik