



**RESEPSI AUDIENS PADA PESAN INOVASI PELAYANAN
FITUR “*FEMALE SEAT MAP*” DALAM AKUN INSTAGRAM
@KAI12_**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**KAREN MEVIA JAMES KALOH
44222010225**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2026**



**RESEPSI AUDIENS PADA PESAN INOVASI PELAYANAN
FITUR “*FEMALE SEAT MAP*” DALAM AKUN INSTAGRAM
@KAI12_**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**



**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana**

**KAREN MEVIA JAMES KALOH
44222010225**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCUBUANA JAKARTA
2026**

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Karen Mevia James Kaloh

NIM : 44222010225

Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul:
“Resepsi Audiens Pada Pesan Inovasi Pelayanan Fitur “*Female Seat Map*” Dalam Akun Instagram @Kai121_” adalah hasil karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiarisme, pelanggaran hak cipta, atau konten ilegal dalam bentuk apapun dan tidak melanggar hukum atau hak pihak manapun.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menanggung seluruh konsekuensi hukum dan membebaskan Universitas Mercu Buana dari segala bentuk tuntutan hukum dan saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 10 Februari 2026



Karen Mevia James Kaloh

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Karen Mevia James Kaloh

NIM : 44222010225

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Dengan judul “Resepsi Audiens Pada Pesan Inovasi Pelayanan Fitur “*Female Seat Map*” Dalam Akun Instagram @Kai121_”, telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 12 Februari 2026 didapatkan nilai persentase sebesar 16% .

Jakarta, 12 Februari 2026
Administrator Turnitin



Rizki Agustin. S.Kom

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Karen Mevia James Kaloh
NIM : 44222010225
Fakultas /Program Studi. : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Resepsi Audiens Pada Pesan Inovasi Pelayanan Fitur
"Female Seat Map" Dalam Akun Instagram @KA1121_

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 4 Februari 2026 dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing



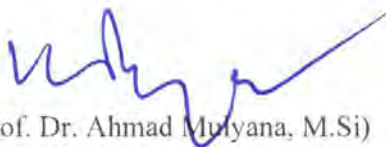
Dr. Alifiah Ghaniyyu Widyaningrum, S.Ikom., M.Ikom

NIDN/NUPTK: 0303078802

Jakarta, 12 Februari 2026

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)

NIDN/NUPTK: 0318116602

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si)

NIDN/NUPTK: 0301117301

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “Resepsi Audiens Pada Pesan Inovasi Pelayanan Fitur “*Female Seat Map*” Dalam Akun Instagram @Kai121_.”

Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
3. Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si selaku Ketua Program Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
4. Ibu Dr. Alifiah Ghaniyyu Widyaningrum, S.Ikom., M.Ikom selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Ibu Novi Erlita, S.Sos., M.A. selaku Ketua Sidang yang telah meluangkan waktu, memberikan perhatian, serta masukan yang sangat berharga demi penyempurnaan Tugas Akhir Skripsi ini.
6. Bapak Mochamad Taufik Hidayat, M.I.Kom. selaku Dosen Penguji atas dedikasi dalam proses pengujian serta pandangan akademis yang sangat membantu penyempurnaan Tugas Akhir Skripsi ini.
7. Seluruh dosen Program Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana atas ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat selama penulis menempuh masa perkuliahan.
8. Kepada orang tua tercinta, Bapak James Arnold Kaloh yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, nasihat, serta dukungan moral kepada peneliti dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini.

9. Kepada mendiang Oma peneliti, Oma Truisye Trien Kaloh yang meskipun telah berpulang, semasa hidupnya senantiasa memberikan doa, kasih sayang, perhatian, nasihat, serta motivasi kepada peneliti, sehingga menjadi sumber semangat dan kekuatan dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh teman-teman selama masa perkuliahan yang tidak dapat disebutkan satu per satu, namun kebersamaan, dukungan, dan kehadiran kalian memiliki arti yang sangat berarti bagi peneliti dalam proses penyelesaian skripsi ini
11. Kepada penyanyi SZA, yang melalui karya-karyanya telah memberikan inspirasi, hiburan, serta semangat bagi peneliti selama proses penyusunan skripsi ini.
12. Seluruh informan yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini yang sudah bersedia meluangkan waktu untuk membantu peneliti melakukan penelitian.
13. Terakhir, untuk diri saya sendiri, Karen Mevia James Kaloh. Terima kasih karena telah memilih untuk tetap melangkah, bertahan di setiap proses, dan terus berusaha meski tidak selalu mudah. Terima kasih telah memberi kepercayaan pada perjalanan ini, tanpa menyerah walau penuh tantangan.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 10 Februari 2026



Karen Mevia

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Karen Mevia James Kaloh
NIM : 44222010225
Fakultas/Program Studi. : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Resepsi Audiens Pada Pesan Inovasi Pelayanan Fitur
"Female Seat Map" Dalam Akun Instagram @KAI121_

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 20 Desember 2025



Karen Mevia

**RESEPSI AUDIENS PADA PESAN INOVASI PELAYANAN
FITUR “*FEMALE SEAT MAP*” DALAM AKUN
INSTAGRAM @KAI121_**

KAREN MEVIA JAMES KALOH

ABSTRAK

Female Seat Map merupakan inovasi layanan yang dikembangkan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) untuk meningkatkan keamanan dan kenyamanan penumpang perempuan. Penelitian ini bertujuan menganalisis resepsi audiens terhadap pesan inovasi layanan *Female Seat Map* yang dikomunikasikan melalui akun Instagram resmi PT Kereta Api Indonesia (Persero) @KAI121_.

Penelitian ini menggunakan teori resepsi Stuart Hall dengan kerangka *encoding–decoding* yang membagi posisi penerimaan audiens ke dalam tiga kategori, yaitu hegemonik dominan, negosiasi, dan oposisi. Analisis inovasi layanan merujuk pada konsep *service innovation* menurut Miles yang mencakup inovasi dalam pelayanan, proses, dan organisasi jasa.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dengan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam terhadap sepuluh informan pengikut akun Instagram @KAI121_ yang merupakan pengguna layanan kereta api, serta didukung oleh observasi unggahan Instagram dan studi pustaka. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas informan berada pada posisi hegemonik dominan dengan menerima pesan inovasi layanan *Female Seat Map* sebagai upaya yang relevan dalam meningkatkan rasa aman dan nyaman. Sebagian informan berada pada posisi negosiasi dengan memaknai inovasi secara kontekstual berdasarkan pengalaman perjalanan, sementara sebagian kecil berada pada posisi oposisi karena menilai adanya kesenjangan antara pesan komunikasi dan praktik pelayanan di lapangan.

Kata Kunci : Resepsi Audiens, Inovasi Pelayanan, *Female Seat Map*, Instagram, Komunikasi Korporat.

**AUDIENCE RECEPTION OF SERVICE INNOVATION
MESSAGES ON THE 'FEMALE SEAT MAP'
FEATURE ON THE INSTAGRAM ACCOUNT
@KAI121_**

KAREN MEVIA JAMES KALOH

ABSTRACT

The Female Seat Map is a service innovation developed by PT Kereta Api Indonesia (Persero) to enhance the safety and comfort of female passengers. This study aims to analyze audience reception of the service innovation message of the Female Seat Map as communicated through the official Instagram account of PT Kereta Api Indonesia (Persero), @KAI121_.

This research employs Stuart Hall's reception theory using the encoding-decoding framework, which categorizes audience reception into three positions: dominant-hegemonic, negotiated, and oppositional. The analysis of service innovation refers to Miles' concept of service innovation, which encompasses innovation in service delivery, processes, and service organizations.

This study adopts a constructivist paradigm with a qualitative approach. Data were collected through in-depth interviews with ten informants who are followers of the Instagram account @KAI121_ and users of railway services. The data were further supported by observation of Instagram posts and literature review. Data validity was ensured through source triangulation.

The findings indicate that the majority of informants occupy the dominant-hegemonic position, accepting the Female Seat Map service innovation message as a relevant effort to improve feelings of safety and comfort. Some informants fall into the negotiated position, interpreting the innovation contextually based on their travel experiences, while a small number of informants adopt an oppositional position, perceiving a gap between the communicated message and the actual service practices in the field.

Keywords: Audience Reception, Service Innovation, Female Seat Map, Instagram, Corporate Communication.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	<i>i</i>
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	<i>iii</i>
HALAMAN SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN	<i>iv</i>
HALAMAN PENGESAHAN	<i>v</i>
KATA PENGANTAR.....	<i>vi</i>
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	<i>viii</i>
TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB	<i>viii</i>
ABSTRAK	<i>ix</i>
ABSTRACT	<i>x</i>
DAFTAR ISI	<i>xi</i>
DAFTAR GAMBAR	<i>xiii</i>
DAFTAR TABEL	<i>xiv</i>
BAB I PENDAHULUAN.....	<i>1</i>
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.4.1 Manfaat Akademis.....	13
1.4.2 Manfaat Praktis.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	<i>15</i>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
2.2 Kajian Teoritis	23
2.2.1 Teori Penerimaan Audiens (Audience Reception Theory) Stuart Hall	23
2.2.2 Encoding-Decoding	26
2.2.3 Khalayak Aktif	28
2.2.4 Komunikasi Korporat	29
2.2.5 Komunikasi Digital	31
2.2.6 Media Baru	31
2.2.7 Media Social.....	34

2.2.8 Instagram	35
2.2.9 Inovasi Pelayanan (<i>Service Innovation</i>).....	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	42
3.1 Paradigma Penelitian	42
3.2 Metode Penelitian	43
3.3 Subyek Penelitian	43
3.4 Teknik Pengumpulan Data	48
3.4.1 Data Primer.....	48
3.4.2 Data Sekunder	49
3.5 Teknik Analisis Data	49
3.6 Teknik Keabsahan Data.....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	53
4.1.1 Media Sosial Instagram @KAI121.....	54
4.2 Hasil Penelitian.....	56
4.2.1 Profil Informan	57
4.2.2 Analisis Resepsi Mengenai ”Inovasi Dalam Pelayanan” Pada Pesan Fitur <i>Female Seat Map</i> Dalam Akun Instagram @KAI121_	59
4.2.3 Analisis Resepsi Mengenai ”Inovasi Pada Proses” Pada Pesan Fitur <i>Female Seat Map</i> Dalam Akun Instagram @KAI121_	67
4.2.4 Analisis Resepsi Mengenai ”Inovasi Dalam Perusahaan Jasa, Organisasi Dan Industri” Pada Pesan Fitur <i>Female Seat Map</i> Dalam Akun Instagram @KAI121_	78
4.3 Pembahasan	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	112
5.1 Kesimpulan.....	112
5.2 Saran.....	113
5.2.1 Saran Akademis.....	113
5.2.2 Saran Praktis.....	114
DAFTAR PUSTAKA	115
LAMPIRAN.....	119

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data BPS Penurunan Penggunaan Kereta Api Tahun 2025	2
Gambar 1. 2 Data Tingkatan Pelecehan Tertinggi 2022	3
Gambar 1. 3 Berita Korban Pelecehan Seksual	4
Gambar 1. 4 Akun Instagram Resmi Kereta Api Indonesia.....	6
Gambar 1. 5 Komentar di posisi dominan	10
Gambar 1. 6 Komentar di posisi negosiasi	11
Gambar 1. 7 Komentar di posisi oposisi.....	11
Gambar 4. 1 Fitur Female Seat Map di Aplikasi KAI Access.....	53
Gambar 4. 2 Postingan Fitur Female Seat Map	54



DAFTAR TABEL

Table 1. 1 Postingan Fitur Female Seat Map	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3. 1 Subyek Penelitian.....	47
Tabel 4. 1 Analisis Resepsi Mengenai Inovasi Dalam Pelayanan Pada Pesan	67
Tabel 4. 2 Analisis Resepsi Mengenai Inovasi Pada Proses	77
Tabel 4. 3 Analisis Resepsi Mengenai Inovasi Dalam Perusahaan Jasa, Organisasi Dan Industri	87
Tabel 4. 4 Resepsi Audiens Pada Pesan Inovasi Pelayanan Fitur Female Seat Map	89
Tabel 4. 5 Tahapan Resepsi Audiens.....	102

