



**RESEPSI KHALAYAK PADA RESPONS PT.KAI ATAS
KASUS PELECEHAN SEKSUAL YANG TERJADI DI
COMMUTER LINE MELALUI MEDIA SOSIAL X**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA
HISKIAANDERSEN GIRSANG
44222010014**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026**



**RESEPSI KHALAYAK PADA RESPONS PT.KAI ATAS
KASUS PELECEHAN SEKSUAL YANG TERJADI DI
COMMUTER LINE MELALUI MEDIA SOSIAL X**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

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

**HISKIAANDERSEN GIRSANG
44222010014**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026**

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hiskia Andersen Girsang

NIM 44222010014

Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul:
“Resepsi Audiens Pada Pesan Inovasi Pelayanan Fitur “*Resepsi Khalayak Pada Respon PT.KAI Atas Kasus Pelecehan Seksual Yang Terjadi Di Commuter Line Melalui Media Sosial X*” 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, 23 Febuari 2026



Hiskia Andersen Girsang

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Hiskia Andersen Girsang
NIM : 44222010014
Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Judul Tugas Akhir : Resepsi Khalayak Pada Respon PT, KAI Atas Kasus
Pelecehan Seksual Yang Terjadi Di Commuter Line
Melalui Media Sosial X

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 9 Febuari 2026 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

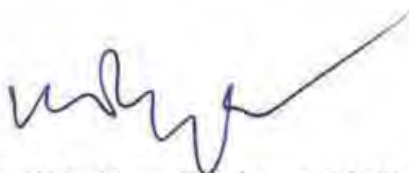


Suman Jaya, S.Sos, M.I.Kom.
NIDN/NUPTK: 0329018104

Jakarta, 23 Febuari 2026
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)
NIDN/NUPTK: 0318116602



(Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si)
NIDN/NUPTK: 0301117301

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

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

Nama : Hiskia Andersen Girsang

NIM : 44222010014

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relation

Dengan judul “ Resepsi Khalayak Terhadap Respon PT.KAI Atas Kasus Pelecehan Seksual Yang Terjadi Di Commuter Line Melalui Media Sosial Twitter ” ,telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 17 Febuari 2026 ,didapatkan nilai persentase sebesar 13%

Jakarta, 17 Febuari 2026
Administrator Turnitin



Rizki Agustin. S.Kom

KAMPUS MENARA BHAKTI

Jl. Raya Meruya Selatan No. 01, Kembangan, Jakarta Barat 11650
Telp. 021-5840815 / 021-5840816 (Hunting), Fax. 021-584 0813
<http://www.mercubuana.ac.id>, e-mail: umb@mercubuana.ac.id

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB**

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

Nama : Hiskia Andersen Girsang
NIM : 44222010014
Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Resepsi Khalayak Pada Respon PT.KAI Atas Kasus
Pelecehan Seksual Yang Terjadi Di Commuter Line
Melalui Media Sosial X

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, 23 Febuari 2026
Yang menyatakan,



Hiskia Andersen Girsang

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Atas segala pertolongan dan kasih sayang-Nya, Peneliti dapat melakukan penelitian untuk kemudian Menyusun Laporan Skripsi ini yang dibuat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi dengan judul “Resepsi Khalayak Pada Respons PT.Kai Atas Kasus Pelecehan Seksual yang Terjadi Di Commuter Line Melalui Media Sosial X”

Dalam penyusunan Laporan Skripsi ini, peneliti menyadari sepenuhnya bahwa hasil penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan karena pengalaman dan pengetahuan peneliti yang terbatas. Oleh karena itu, kritik dan saran dari semua pihak sangat diharapkan demi terciptanya Laporan Skripsi yang lebih baik lagi untuk masa mendatang. Penelitian ini merupakan syarat dalam rangka menyelesaikan studi untuk menempuh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dengan peminatan *Public Relation*. Adapun selama pembuatan Laporan Skripsi ini peneliti juga mendapatkan banyak dukungan dan juga bantuan dari berbagai pihak, maka dari itu peneliti juga ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
3. Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
4. Bapak Suman Jaya, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan Tugas Akhir
5. Bapak Kurniawan Prasetyo, S.I.Kom., M.I.Kom selaku Dosen Penguji atas kesungguhan dan dedikasinya dalam menguji serta memberikan pandangan akademis yang berharga untuk penyempurnaan Tugas Akhir Skripsi ini.
6. Ibu Novi Erlita, S.Sos., MA. selaku Ketua Sidang, penulis mengucapkan terima kasih atas waktu, perhatian, serta berbagai masukan konstruktif yang diberikan dalam rangka penyempurnaan Tugas Akhir Skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi di Universitas Mercu Buana yang telah banyak memberikan ilmu, bimbingan, dukungan, saran, dan motivasi kepada peneliti.
8. Kepada Seluruh Staf Pegawai Universitas Mercu Buana.
9. Teristimewa kepada orang tua tercinta, Bapak Juni Anton Girsang dan Mama Magdanie Evienora Sinaga yang selalu memberikan doa, perhatian, dukungan, dan segalanya kepada peneliti untuk menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi.
10. Kepada pasangan saya Karen Mevia James Kaloh, yang selalu menemani, membantu, dan mendukung saya peneliti selama proses penyusunan tugas akhir skripsi.
11. Kepada Seperjuangan saya selama masa kuliah, Agung, Rangga, Alam,

Rizki, Rafi, Rifaldi, Rajata, Annisaa, Jihan, Nathan, Nabel, Arthur, Rubin yang selalu menemani dan membantu setiap perjalanan saya selama masa perkuliahan berlangsung

12. Dan tidak lupa saya berterimakasih kepada diri saya yang sudah berjuang sekuat mungkin menghadapi setiap proses perkuliahan dengan berbagai rintangan dan juga cobaan, yang membentuk saya bisa sampai di titik ini.

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.



Jakarta, 23 Febuari 2026



Hiskia Andersen Girsang

RESEPSI KHALAYAK PADA RESPONS PT.KAI ATAS KASUS PELECEHAN SEKSUAL YANG TERJADI DI COMMUTER LINE MELALUI MEDIA SOSIAL X

HISKIA ANDERSEN GIRSANG

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memahami resepsi khalayak terhadap respons PT Kereta Api Indonesia (PT KAI) atas kasus pelecehan seksual yang terjadi di layanan Commuter Line melalui media sosial X. Objek yang diteliti dalam penelitian ini meliputi respons komunikasi PT KAI di media sosial X serta pemaknaan khalayak terhadap respons tersebut. Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dengan pendekatan kualitatif dan metode analisis resepsi berdasarkan teori encoding–decoding Stuart Hal. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan studi dokumentasi terhadap unggahan serta komentar di media sosial X.

Teknik analisis data menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa resepsi khalayak terhadap respons PT KAI beragam dan terbagi ke dalam tiga posisi pemaknaan, yaitu dominant-hegemonic, negotiated, dan oppositional. Sebagian informan memaknai respons PT KAI sebagai bentuk tanggung jawab institusi, sementara informan lainnya menilai respons tersebut belum sepenuhnya menunjukkan empati, kejelasan informasi, dan keseriusan dalam menangani isu pelecehan seksual. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa khalayak bersifat aktif dalam memaknai pesan institusional, serta komunikasi krisis PT KAI di media sosial sangat dipengaruhi oleh pengalaman personal, sensitivitas isu, dan ekspektasi publik terhadap keamanan serta perlindungan di transportasi publik.

Kata Kunci: PT Kereta Api Indonesia, Pelecehan Seksual, Media Sosial X, Analisis Resepsi

RESEPSI KHALAYAK PADA RESPONS PT.KAI ATAS KASUS PELECEHAN SEKSUAL YANG TERJADI DI COMMUTER LINE MELALUI MEDIA SOSIAL X

HISKIA ANDERSEN GIRSANG

ABSTRACT

This study aims to examine audience reception toward the response of PT Kereta Api Indonesia (PT KAI) to a sexual harassment case that occurred on Commuter Line services as communicated through social media platform X. Object examined in this study include PT KAI's communication response on social media X and the audience's interpretation of that response. This research adopts a constructivist paradigm with a qualitative approach and employs reception analysis based on Stuart Hall's encoding–decoding theory.

The sampling technique used is purposive sampling, with informants selected based on criteria relevant to the research focus. Data collection techniques include in-depth interviews and documentation studies of posts and public responses on social media X. Data analysis was conducted using Miles and Huberman's interactive analysis model, which includes data reduction, data display, and conclusion drawing and verification. The findings indicate that audience reception toward PT KAI's response varies and can be categorized into three interpretive positions: dominant-hegemonic, negotiated, and oppositional. Some informants interpret PT KAI's response as a form of institutional responsibility, while others perceive it as lacking empathy, clarity, and seriousness in addressing sexual harassment issues. The conclusion of this study shows that audiences actively construct meaning in interpreting institutional messages, and PT KAI's crisis communication on social media is strongly influenced by personal experiences, issue sensitivity, and public expectations regarding safety and protection in public transportation services.

Keywords: PT Kereta Api Indonesia, Sexual Harassment, Social Media X, Reception Analysis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SIMILARITY CHECK.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	2
1.2 Fokus Penelitian.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Akademis	11
1.4.2 Manfaat Praktis.....	12
BAB KAJIAN PUSTAKA.....	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Kajian Teoritis	20
2.2.1 Audience Reception Theory.....	20
2.2.2 Encoding Decoding.....	22
2.2.3 Khalayak Aktif	23
2.2.4 Public Relation.....	24
2.2.5 Krisis Komunikasi	25
2.2.6 Media Baru	26
2.2.7 Media Sosial.....	27
2.2.8 X	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Paradigma Penelitian.....	29
3.2 Metode Penelitian.....	29

3.3 Subyek Penelitian	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data	34
3.4.1 Data Primer	34
3.4.2 Data Sekunder	35
3.5 Teknik Analisis Data	36
3.6 Teknik Keabsahan Data	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Gambaran Umum Dan Objek Penelitian	39
4.2 Hasil Peneltian	40
4.2.1 Profil Informan	42
4.2.2 Resepsi Khalayak terhadap Respons PT KAI di media sosial X	44
4.3 Pembahasan	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	78
5.1 Kesimpulan	78
5.2 Saran	79
5.2.1 Saran Akademis	79
5.2.2 Saran Praktis	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	84



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Pelecehan Seksual Di Fasilitas Umum 2024	3
Gambar 1. 2 Data Pengguna Media Sosial	5
Gambar 1. 3 Respon KAI di akun X.....	6
Gambar 1. 4 Klarifikasi Atas Respon PT.KAI Kepada Laporan Pelecehan	8
Gambar 1. 5 Respons Komen di akun X.....	9
Gambar 1. 6 Komen Khalayak	9
Gambar 4. 1 Respon PT. KAI Atas Kasus Pelecehan Seksual.....	39



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahu	16
Tabel 3. 1 Data Informan	33
Tabel 4. 1 Temuan TematikTemuan Tematik.....	75



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Amanda	83
Lampiran Falsa.....	87
Lampiran Jihan	92
Lampiran Clara	97
Lampira Mila	102
Lampiran Julia.....	108
Lampiran Alya	112
Lampiran Aura	116
Lampiran Alica.....	120
Lampiran Karen.....	125

