



**Aktivitas Komunikasi Humas DISHUB Provinsi DKI Jakarta Dalam
Membentuk Kepercayaan Masyarakat**

**(Studi Kasus Tindak Pelecehan Seksual di Transportasi Umum
Transjakarta)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Strata (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi**

**ANNIKA KURNIASIH
44220010033**

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2024

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Annika Kurniasih

NIM : 44220010033

Program Studi : Public Relations

Judul Skripsi : Aktivitas Komunikasi Humas DISHUB Provinsi DKI Jakarta Dalam Membentuk Kepercayaan Masyarakat (Studi Kasus Tindak Pelecehan Seksual di Transportasi Umum Transjakarta)

Menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung unsur plagiarisme. Seluruh sumber pada skripsi ini baik yang dikutip secara langsung maupun tidak langsung telah saya nyatakan benar. Apabila terdapat bukti plagiarisme pada skripsi yang saya buat, maka saya siap untuk dikenakan sanksi akademik yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

MERCU BUANA

Jakarta, 12 Februari 2024



Annika Kurniasih




HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Annika Kurniasih
NIM : 44220010033
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Aktivitas Komunikasi Humas DISHUB
Provinsi DKI Jakarta Dalam Membentuk Kepercayaan Masyarakat (Studi Kasus
Tindak Pelecehan Seksual di Transportasi Umum Transjakarta)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing 1 : Dr. Irmulansati Tomohardjo, SH, M.Si ()
NIDN : 0330077301
Ketua Penguji : Siti Muslichatul Mahmudah, S.Ikom, ()
NIDN : 0326089202
Penguji Ahli : Melly Ridaryanthi, M.Soc. Sc., Ph.D ()
NIDN : 0324128202

Jakarta, 12 February 2024

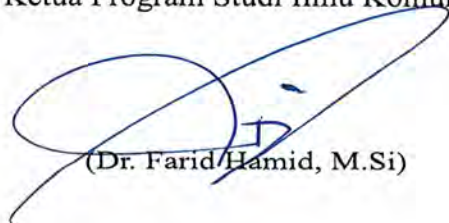
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



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

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Annika Kurniasih
NIM : 44220010033
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Aktivitas Komunikasi Humas DISHUB Provinsi DKI Jakarta Dalam Membentuk Kepercayaan Masyarakat (Studi Kasus Tindak Pelecehan Seksual di Transportasi Umum Transjakarta)

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 Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 12 Februari

Yang menyatakan,



(Annika Kurniasih)

ABSTRAK

Nama : Annika Kurniasih
NIM : 44220010033
Program Studi : Public Relations
Judul Skripsi : Aktivitas Komunikasi Humas DISHUB Provinsi DKI Jakarta
Dalam Membentuk Kepercayaan Masyarakat (Studi Kasus Tindak
Pelecehan Seksual di Transportasi Umum Transjakarta)

Penelitian ini mendalami aktivitas komunikasi Humas DISHUB Provinsi DKI Jakarta dalam membentuk kepercayaan masyarakat, khususnya dalam mengatasi kasus pelecehan seksual yang marak terjadi di lingkungan Transjakarta. Melalui metode studi kasus, menggunakan paradigma konstruktivisme dan pendekatan kualitatif dengan konsep PENCILS, penelitian ini menggabungkan data primer dari wawancara dan data sekunder dari studi literatur. Tujuan dari penelitian ini adalah ingin mengetahui serta menggambarkan secara jelas mengenai Aktivitas Komunikasi Humas DISHUB Provinsi DKI Jakarta Dalam Membentuk Kepercayaan Masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan berbagai aktivitas komunikasi yang diimplementasikan oleh Humas DISHUB, termasuk publikasi dan publisitas melalui media sosial, diklat untuk pengemudi angkutan umum, pembuatan artikel mengenai Perempuan dan Anak, kampanye komunitas, serta identitas media dan *lobbying* yang dilimpahkan kepada Diskominfo. Sementara itu, DISHUB juga berkolaborasi dengan Dinas PPAPP (Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk) dalam merancang program Pos SAPA (Pos Sahabat Perempuan & Anak) sebagai bentuk *Social Investment*.

Kata Kunci : *Aktivitas Komunikasi Humas, Kepercayaan Masyarakat*

ABSTRACT

Name : Annika Kurniasih
NIM : 44220010033
Major : Public Relations
Thesis Title : Public Relations Communication Activities of DISHUB DKI
Jakarta Province Forming Public Trust (Case Study of Sexual
Harassment on Transjakarta Public Transportation)

This research explores the communication activities of DKI Jakarta Province DISHUB's public relations in building public trust, especially in dealing with cases of disclosure that are often occurring in the Transjakarta environment. Through the case study method and qualitative, using the constructivism paradigm, approach with the PENCILS concept, this research combines primary data from interviews and secondary data from literature studies. The aim of this research is to find out and clearly describe the Public Relations Communication Activities of the DKI Jakarta Province DISHUB in Forming Public Trust.

The research results show various communication activities implemented by DISHUB's Public Relations, including publications and publicity via social media, training for public transport drivers, writing articles about Women and Children, community campaigns, as well as media identity and lobbying delegated to Diskominfo. Meanwhile, DISHUB also collaborated with the PPAPP (Empowerment, Child Protection and Population Control) Service in designing the SAPA (Friends of Women and Children) Post program as a form of Social Investment.

Keywords : *Communication Activities of Public Relations, Public Trust.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas karunia serta limpahan Rahmat nya sehingga saya dapat menyelesaikan Penelitian saya sebagai syarat kelulusan dengan judul “Aktivitas Komunikasi Humas DISHUB Provinsi DKI Jakarta Dalam Membentuk Kepercayaan Masyarakat (Studi Kasus Tindak Pelecehan Seksual di transportasi Umum Transjakarta”.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan penulisan penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu penulis berharap untuk memperoleh kritik dan saran yang sifatnya membangun, sehingga nantinya dapat berguna bagi penulis maupun pembaca.

Selama proses penyelesaian penelitian ini, penulis telah banyak memperoleh dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis ingin mengucapkan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang terlibat untuk turut membantu penulis, teriring ucapan terima kasih saya ucapkan kepada:

1. Dr. Irmulansati Tomohardjo SH, M.Si. Selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing serta membantu dalam pengarahan penulisan dalam penyusunan penelitian.
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 Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Kurniawan Prasetyo, S.Ikom, M.Ikom. Selaku Sekretaris Program Studi I Public Relations Universitas Mercu Buana.

5. Ibu Siti Muslichatul Mahmudah, S.Ikom, M.Ikom selaku Sekretaris Program Studi II Public Relations Universitas Mercu Buana. Orang tua saya tercinta, Bapak Gustaf Irianto dan ibu Sugiarti, yang telah memberikan semangat serta doa, memberikan dukungan baik secara materi maupun non materi dalam proses pembuatan penelitian ini.
6. Staf tata usaha Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, terutama untuk Mas Gerri karena sudah banyak membantu dan memudahkan saya dalam mengurus hal administratif dalam proses menuju sidang akhir saya.
7. Sahabat saya dari sejak Sekolah Menengah Pertama Arla, Arya, Akbar, Nurul yang selalu setia menemani, mendengarkan keluhan kesah, memberikan kepercayaan terhadap saya,hiburan,semangat dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. Teman-teman sekaligus sahabat perkuliahan saya, Yie, Odeta, Puput, Algina, Nanda, Intan, Ais, Nickles. Mereka adalah teman seperjuangan saya, yang selalu memberikan warna di masa perkuliahan, bahagia, semangat, motivasi, doa disaat saya berada pada situasi tersulit saya dan membantu dalam hal akademik maupun non akademik dan mempercayai diri saya bahwa saya bisa menyelesaikan penelitian ini.
9. Rekan-rekan dari Himpunan Mahasiswa Public Relations yang senantiasa memberikan saya rasa senang, rasa lelah, rasa bangga, semangat, motivasi dan doa selama proses pengerjaan penelitian ini.
10. Terakhir, saya ingin mengucapkan terima kasih untuk diri saya sendiri karena sudah mau berjuang dan bertahan sejauh ini dalam melewati *ups and down* masa-masa perkuliahan, sehingga akhirnya saya bisa berada dititik sekarang hingga dapat menyelesaikan penelitian ini dan membuat orang tua saya bangga.

Penulis menyadari bahwasannya masih terdapat kekurangan dalam penulisan proposal penelitian ini, oleh sebab itu penulis berharap akan kritik dan saran agar kedepannya penelitian ini dapat selesai dengan optimal.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang terlibat dalam proses pengerjaan proposal penelitian ini. Besar harapan penulis agar penelitian ini dapat berguna serta bermanfaat untuk memperluas wawasan bagi pembacanya.

Jakarta, 7 Juli 2023

Annika Kurniasih



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Fokus Penelitian.....	9
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Penelitian Terdahulu	11
2.1. Komunikasi	24
2.2. Komunikasi Organisasi	27
2.2. Public Relations	28
2.3. Aktivitas Public Relations.....	29
2.4. Kepercayaan Masyarakat	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
3.1. Paradigma Penelitian.....	34
3.2. Metode Penelitian	34

3.3. Subjek Penelitian.....	35
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.5. Teknik Analisis Data.....	40
3.6. Teknik Keabsahan Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	43
4.1.1. Sejarah Singkat DISHUB DKI Jakarta	43
4.1.2. Makna Logo Perusahaan	43
4.1.3. Visi Misi DISHUB DKI Jakarta	44
4.1.4. Tugas & Fungsi DISHUB Provinsi DKI Jakarta	45
4.1.5. Struktur Organisasi DISHUB Provinsi DKI Jakarta.....	49
4.2. Hasil Penelitian	50
4.2.1. Aktivitas Komunikasi Humas	50
4.2.2. Peranan Humas Dalam Membentuk Kepercayaan.....	53
4.2.3. Tindakan Preventif DISHUB Provinsi DKI Jakarta	56
4.2.4. Aktivitas Publisitas & Publikasi	60
4.2.4.1. Publisitas dan Publikasi yang Dilakukan	60
4.2.4.2. Efektivitas Publisitas dan Publikasi	62
4.2.5. Aktivitas Membuat Produk Tulisan	64
4.2.5.1. Output Penyampaian Produk ke Masyarakat	66
4.2.6. Aktivitas Investasi Sosial Program Kehumasan	68
4.2.7. Aktivitas Community Involvement.....	72
4.2.8. Aktivitas <i>Lobbying</i>	75
4.3. Pembahasan.....	77
BAB V KESIMPULAN & SARAN.....	86
5.1. Kesimpulan	86
5.2. Saran	88

5.2.1. Saran Akademis	88
5.2.2. Saran Praktis	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	92



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Tangkapan Layar Kronolgi Kasus Pelecehan	2
Gambar 1.1.Kronologi Aksi Pelecehan Seksual di Transjakarta rute L13E	39
Gambar 4.1.2. Logo Dinas Perhubungan	45
Gambar 4.1.5. Struktur Organisasi	45
Gambar 4.2.2. Tata Cara Melapor	55
Gambar 4.2.3. Kegiatan Diklat Pengemudi	58
Gambar 4.2.4.1 Konten Risiko Awareness	63
Gambar 4.2.6. Peresmian POS SAPA	73
Gambar 4.2.7. Aktivitas Campaign Stand Up Melawan Pelecehan Seksual	76
Gambar 4.3 Flowchart Temuan Hasil Penelitian	86



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.3. Informan Subjek Penelitian.....	37

