



**STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* PT. KCI – KAI COMMUTER
INDONESIA DALAM MENINGKATKAN *AWARENESS*
TERHADAP KASUS KEKERASAN SEKSUAL**



SKRIPSI

U MUTIARA HIMELY ANZEL

44221010172
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2025

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mutiara Himely Anzel
NIM : 44221010172
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Strategi *Public Relations*
PT. KCI – KAI Commuter Indonesia dalam Meningkatkan *Awareness*
Terhadap Kasus Kekerasan Seksual.

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 29 Agustus 2025



Mutiara Himely Anzel

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Mutiara Himely Anzel
NIM : 44221010172
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Strategi *Public Relations*
PT. KCI – KAI Commuter Indonesia dalam Meningkatkan *Awareness*
Terhadap Kasus Kekerasan Seksual

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata

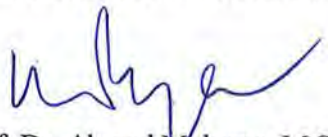
1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing 1 : Dr. Elly Yuliawati, M.Si ()
NIDN : 0324077101
Ketua Penguji : Novi Erlita, S.Sos. MA ()
NIDN : 0324077101
Penguji Ahli : Siti Muslichatul Mahmudah, ()
S.Ikom, M.Ikom
NIDN : 0326089202

Jakarta, 29 Agustus 2025
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	: Mutiara Himely Anzel
NIM	: 44221010172
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi	: Strategi <i>Public Relations</i>
PT. KCI – KAI Commuter Indonesia dalam Meningkatkan <i>Awareness</i> Terhadap Kasus Kekerasan Seksual	

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, 29 Agustus 2025



Mutiara Himely Anzel

ABSTRAK

Nama : Mutiara Himely Anzel
NIM : 44221010172
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Strategi *Public Relations* PT.KCI – KAI Commuter Indonesia dalam Meningkatkan *Awareness* Terhadap Kasus Kekerasan Seksual
Pembimbing : Dr. Elly Yulawati, M.Si

Kasus kekerasan seksual di transportasi publik, khususnya KRL Jabodetabek menjadi isu sosial yang kompleks dan mendesak untuk ditangani. PT. KAI Commuter sebagai penyelenggara layanan KRL memiliki tanggung jawab sosial untuk menciptakan lingkungan transportasi yang aman dan inklusif, terutama bagi perempuan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi *public relations* yang dilakukan oleh PT. KCI dalam meningkatkan *awareness* terhadap kasus kekerasan seksual di KRL Jabodetabek. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif dan menggunakan metode studi kasus Robert K. Yin, berlandaskan paradigma konstruktivisme. Data diperoleh melalui teknik wawancara mendalam. Penelitian menggunakan strategi *public relations* Cutlip, Center, dan Broom yang mencakup tahapan *fact finding*, *planning*, *communication*, dan *evaluation*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi *public relations* PT. KCI dilakukan secara sistematis dengan pendekatan edukatif, preventif, partisipatif, dan advokatif melalui komunikasi multikanal, seperti kampanye, media sosial, dan penyuluhan langsung. Media *announcement* di dalam gerbong dikatakan lebih efektif dalam meningkatkan *awareness* dibandingkan forum diskusi atau seminar, karena menjangkau khalayak luas secara langsung dan berulang. Temuan ini menekankan pentingnya langkah aplikatif dan visual yang lebih kuat agar pesan dapat diterima secara merata oleh seluruh pengguna. Evaluasi terhadap strategi menunjukkan adanya dampak positif terhadap keberanian korban untuk melapor, namun masih dibutuhkan penguatan sistem pelaporan dan partisipasi publik agar kampanye berjalan lebih berkelanjutan dan inklusif.

Kata Kunci: Strategi *Public Relations*, *Awareness*, Kekerasan Seksual, Transportasi Publik, KRL Jabodetabek

ABSTRACT

Name : Mutiara Himely Anzel
Student ID : 44221010172
Study Program : Communication Science
Thesis Title : Public Relations Strategy of PT. KCI – KAI Commuter
Indonesia in Raising Awareness of Sexual Violence Cases
Counsellor : Dr. Elly Yuliawati, M.Si

Sexual violence in public transportation, particularly on the Jabodetabek Commuter Line (KRL), is a complex and urgent social issue. As the service operator, PT. KAI Commuter holds a social responsibility to create a safe and inclusive commuting environment, especially for women.

This study aims to analyze the public relations strategy implemented by PT. KCI to raise awareness of sexual violence cases on KRL Jabodetabek. The research adopts a qualitative approach using Robert K. Yin's case study method and grounded in the constructivist paradigm. Data were collected through in-depth interviews. The study applies the public relations strategy model by Cutlip, Center, and Broom, which includes the stages of fact finding, planning, communication, and evaluation.

The findings indicate that PT. KCI's public relations strategy is carried out systematically through educational, preventive, participatory, and advocacy-based approaches. These strategies are delivered using multichannel communication methods, such as campaigns, social media, and direct outreach. In-train announcements are perceived as more effective in raising awareness compared to seminars or discussion forums because they reach a wider audience directly and repeatedly. The results emphasize the importance of practical and visually engaging communication to ensure that messages are received evenly by all users. Although the strategy has encouraged more victims to come forward, further improvements in reporting systems and public involvement are needed to support a more sustainable and inclusive campaign.

Keywords: *Public Relations Strategy, Awareness, Sexual Violence, Public Transportation, Jabodetabek Commuter Line*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga atas segala usaha, ikhtiar, dan doa, penelitian yang berjudul “***Strategi Public Relations PT. KCI – KAI Commuter Indonesia dalam Meningkatkan Awareness Terhadap Kasus Kekerasan Seksual***”, dapat diselesaikan dengan cara yang baik dan tuntas.

Adapun penelitian ini dibuat sebagai maksud dalam memenuhi bakti penulis sebagai mahasiswa, serta memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program pendidikan strata satu (S-1) pada Fakultas Ilmu Komunikasi, program studi *Public Relations*, Universitas Mercu Buana.

Proses keberhasilan penyusunan pada skripsi ini tak lepas dari banyaknya bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dalam membantu penulis serta memberikan bimbingan, bantuan, arahan, dan *support* sehingga penelitian ini dapat selesai dengan tuntas.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad Mulyana, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Novi Erlita, S.Sos, M.A, CPR selaku Ketua Penguji Seminar Proposal dan Sekretaris III Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
5. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan bimbingan serta ilmu kepada peneliti selama masa perkuliahan berlangsung.
6. Mas HS, selaku pihak PT. Kereta Commuter Indonesia yang telah memberikan izin beserta kemudahan sehingga penelitian ini dapat berjalan.

7. Kak A, Kak T, Kak W, dan Kak L, selaku informan pendukung yang telah memberikan perspektif terhadap penelitian yang dilakukan.
8. Keluarga peneliti, Arnis Suryanti selaku Bunda, Zulhefi selaku Ayah, Bingen Alcantara selaku Adik yang telah memberikan dukungan moral, material, dan spiritual kepada peneliti.
9. Rekan seperjuangan, Salsabila Rahadatul Aisy, Audira Essafa Amallia Prastiwi, Dirgarina Shobiroh, terkhusus kepada Alif Fauzan Alhafiz yang selalu memberi dukungan, dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir.
10. UKM Radio Mercu Buana terkhusus kepada angkatan 2021 dalam memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir
11. Teman-teman yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu.

Penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu, penulis sangat mengharapkan kritik serta saran yang membangun untuk perbaikan pada masa yang akan datang. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada semua pihak atas segala bantuannya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 19 Mei 2025
Penulis

Mutiar Himely Anzel

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iv
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Fokus Penelitian.....	10
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Manfaat Akademis	11
1.4.2 Manfaat Praktis	11
1.4.3 Manfaat Sosial	11
BAB II	12
TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1. Penelitian Terdahulu	12
2.2. Kajian Teoretis	35
2.2.1. Strategi <i>Public Relations</i>	35
2.2.2. Komunikasi Organisasi	38
2.2.3. <i>Awareness</i>	43
2.2.4. Kekerasan Seksual	45
BAB III.....	49
METODOLOGI PENELITIAN.....	49
3.1. Paradigma Penelitian	49

3.2. Metode Penelitian	50
3.3. Subjek Penelitian	51
3.3.1. Key Informan	52
3.3.2. Informan Pendukung.....	53
3.4. Teknik Pengumpulan Data	54
3.5. Teknik Analisis Data	55
3.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	56
BAB IV	59
PEMBAHASAN	59
4.1 Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	59
4.1.1. Profil PT. Kereta Commuter Indonesia	59
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan	61
4.1.3. Nilai & Budaya Perusahaan	61
4.1.4. Struktur Organisasi Perusahaan	63
4.2. Hasil Penelitian	64
4.2.1. Perencanaan <i>Public Relations</i> PT.KCI dalam Meningkatkan <i>Awareness</i> Terhadap Kasus Kekerasan Seksual.....	65
4.2.2. Proses Komunikasi <i>Public Relations</i> PT.KCI dalam Meningkatkan <i>Awareness</i> Terhadap Kasus Kekerasan Seksual.....	67
4.2.3. Evaluasi <i>Public Relations</i> PT. KCI dalam Meningkatkan <i>Awareness</i> Terhadap Kasus Kekerasan Seksual.....	72
4.3. Pembahasan.....	79
4.3.1. Strategi <i>Public Relations</i>	79
4.3.2. Komunikasi Organisasi	97
4.3.3. <i>Awareness</i>	99
BAB V	101
KESIMPULAN DAN SARAN.....	101
5.1. Kesimpulan	101
5.2.1. Saran Akademis.....	103
5.2.2. Saran Praktis	103
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN.....	112

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 4.3.1.1. Kegiatan <i>Fact Finding</i> PT. KCI dalam Meningkatkan <i>Awareness</i> terhadap Kekerasan Seksual.....	81



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Data Pengguna Kereta Commuter Line Jabodetabek	3
Gambar 1. 2 CATAHU 2023 Tempat Kejadian KBG Terhadap Perempuan di Ranah Publik Berdasarkan Data Lembaga Tahun 2022	5
Gambar 1. 3 CATAHU 2023 Bentuk Kekerasan Ranah Publik Berdasarkan Data Lembaga Tahun 2022	5
Gambar 1. 4 CATAHU 2024 Bentuk Kekerasan Ranah Publik Berdasarkan Data Lembaga Tahun 2023	6
Gambar 1.5 Cerita Korban Kekerasan Seksual Melalui Platform X.....	8
Gambar 4.1 1 Logo PT. Kereta Commuter Indonesia	59
Gambar 4.1.4.1 Struktur Organisasi PT. KCI.....	63
Gambar 4.1.4.2 Struktur Unit Humas PT. KCI.....	64
Gambar 4.2.3.1 Kampanye "Stop Kekerasan Seksual".....	69
Gambar 4.2.3.2 Kampanye Peningkatan Awareness dan Pencegahan Kekerasan Seksual.....	69
Gambar 4.2.3.3 <i>Poster Outdoor Kampanye Stop Pelecehan Seksual, Stasiun Sudirman</i>	

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Data	112
Lampiran 2. Surat Permohonan Wawancara	113
Lampiran 3. Keterangan dari Tempat Penelitian	114
Lampiran 4. Lampiran Pedoman Wawancara.....	115
Lampiran 5. Lampiran Transkrip Wawancara	121
Lampiran 6. Dokumentasi Wawancara.....	159
Lampiran 7. Lampiran CV Peneliti	161
Lampiran 8. Lampiran Similarity Check.....	161

