

**PERSEPSI PEREMPUAN DEWASA TERHADAP *BRAND*
IMAGE GRABCAR PASKA KASUS PELECEHAN SEKSUAL DI
KECAMATAN TAMBORA JAKARTA BARAT**

SKRIPSI

Oleh

ANGEL TANIA FEBRIYANTI SINAGA

1871650020



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2022**

**PERSEPSI PEREMPUAN DEWASA TERHADAP *BRAND*
IMAGE GRABCAR PASKA KASUS PELECEHAN SEKSUAL DI
KECAMATAN TAMBORA JAKARTA BARAT**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana
Komunikasi (S.I.Kom.) pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu
Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Kristen Indonesia.

Oleh

ANGEL TANIA FEBRIYANTI SINAGA

1871650020



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2022**



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jl. Mayjen Sutoyo No.2, Cawang - Jakarta Timur 13630
Telp. (021) 8092425, 8009190, 80885230/ Fax. (021) 809394,
Homepage : <http://www.uki.ac.id>

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Nama : Angel Tania Febriyanti Sinaga

NIM : 1871650020

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis tugas akhir yang berjudul **PERSEPSI PEREMPUAN DEWASA TERHADAP BRAND IMAGE GRABCAR PASKA KASUS PELECEHAN SEKSUAL DI KECAMATAN TAMBORA JAKARTA BARAT** adalah :

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku-buku dan jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi yang dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada tugas.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini dianggap batal.

Jakarta, 25 November 2022



Angel Tania Febriyanti Sinaga



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

**PERSEPSI PEREMPUAN DEWASA TERHADAP BRAND IMAGE GRABCAR
PASKA KASUS PELECEHAN SEKSUAL DI KECAMATAN TAMBORA**

JAKARTA BARAT

Oleh:

Nama Mahasiswa : Angel Tania Febriyanti Sinaga
Nomor Induk Mahasiswa : 1870750020
Program Studi : Ilmu Komunikasi/Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik, Universitas Kristen
Indonesia.

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Tugas Akhir
guna mencapai gelar Sarjana Strata Satu/ pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik , Universitas Kristen Indonesia.

Jakarta, 24 November 2022

Menyetujui,

Pembimbing

(Dr. Helen Diana Vida, S.Sos., M.I.Kom)

(NIDN: 0321058203)

Ketua Program Studi

(Formas Juitan Lase, S.Sos., M.I.Kom)



(Dr. Verdinand Robertua, S.Sos., M.Soc.Sc)



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada 25 November 2022, telah diselenggarakan Sidang Tugas Akhir untuk memenuhi sebagai persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Ilmu Hubungan Internasional, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kristen Indonesia, atas nama:

Nama : Angel Tania Febriyanti Sinaga

NIM 1871650020

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “**PERSEPSI PEREMPUAN DEWASA TERHADAP BRAND IMAGE GRABCAR PASKA KASUS PELECEHAN SEKSUAL DI KECAMATAN TAMBORA JAKARTA BARAT**” oleh tim penguji yang terdiri dari:

Nama Penguji

Jabatan dalam Tim Penguji

Tanda

Tangan

1. (Formas Juitan Lase, S.Sos., M.I.Kom)

Sebagai Ketua

2. (Sunengsih Simatupang, S.S., M.Si)

Sebagai

3. (Dr. Helen Diana Vida, S.Sos., M.I.Kom)

Sebagai



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Angel Tania Febriyanti Sinaga
Nomor Induk Mahasiswa 1871650020
Jurusan/ Peminatan : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : PERSEPSI PEREMPUAN DEWASA
TERHADAP BRAND IMAGE GRABCAR PASKA
KASUS PELECEHAN SEKSUAL DI
KECAMATAN TAMBORA JAKARTA BARAT

Telah memperbaiki skripsi sesuai dengan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi sebagaimana tertulis dalam “Hasil Ujian Skripsi” pada tanggal 18 Juli 2022

Jakarta, 25 November 2022

Ketua Sidang/ Penguji I

(Formas Juitan Lase, S.Sos., M.I.Kom)

Pembimbing I/ Penguji II

Pembimbing II/ Penguji III

(Sunengsih Simatupang, S.S., M.Si) (Dr. Helen Diana Vida, S.Sos., M.I.Kom)

Mengetahui,

Ketua Program Studi

(Formas Juitan Lase, S.Sos., M.I.Kom)



PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Angel Tania Febriyanti Sinaga
Nomor Induk Mahasiswa : 1871650020
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenis tugas akhir : Skripsi
Judul : **PERSEPSI PEREMPUAN DEWASA TERHADAP BRAND IMAGE GRABCAR PASKA KASUS PELECEHAN SEKSUAL DI KECAMATAN TAMBORA JAKARTA BARAT**

Menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir tersebut adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan buka merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun.
2. Tugas akhir tersebut buka merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya/kami mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Saya memberikan Hak Non-Eksklusif Tanpa Royalti kepada Universitas Kristen Indonesia yang berhak menyimpan, mengalih media/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.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundang-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya tersebut, maka saya bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Kristen Indonesia dari segala tuntutan hukum yang

Dibuat di Jakarta
Pada 7 Januari 2022
Yang menyatakan



Angel Tania Febriyanti Sinaga

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan berkat dan karunia-nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PERSEPSI WANITA DEWASA TERHADAP BRAND IMAGE GRABCAR PASKA KASUS PELECEHAN SEKSUAL DI KECAMATAN TAMBORA” dengan baik.

Tujuan penelitian skripsi ini adalah sebagai syarat akademik untuk meraih gelar sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Kristen Indonesia. Dalam penulisan skripsi ini banyak pengetahuan dan hal-hal baru yang didapatkan oleh peneliti yang kiranya bermanfaat bagi peneliti maupun pihak lain dan dapat diabadikan ditengah-tengah masyarakat

Peneliti memahami bahwa skripsi ini jauh dari kata kesempurnaan, namun peneliti telah berusaha semaksimal mungkin demi kesempurnaan penyusunan penulisan skripsi. Saran dan kritik yang sifatnya membangun diharapkan oleh peneliti demi kesempurnaan dalam penelitian skripsi ini.

Pada kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan penulisan skripsi , diantaranya:

1. Tuhan Yesus Kristus atas Karunia dan berkat-Nya penulis diberikan kemudahan dalam menyelesaikan Proposal Skripsi.
2. Verdinand Roberstua, M.Soc. selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Dr Helen Diana Vida, S.Sos., M.I.Kom. Selaku wakil dekan dan dosen Pembimbing Skripsi yang selalu membimbing dan memberi semangat.
4. Formas Juitan Lase, S.Sos., M.I.Kom. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
5. Orang tua (Bapa dan Mama), Adik Juan, Abang Michael disorga, yang dengan

senang hati selalu memberikan dukungan, doa, semangat, serta kasih sayang dalam melaksanakan kegiatan mangan kerja sampai pada tahap penulisan skripsi ini

6. Mahasiswa *Public Relations* Universitas Kristen Indonesia angkatan 2018 yang selalu memberi dukungan dan saling berbagi ilmu dan informasi yang berharga.
7. Seluruh pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menjalankan masa studi serta penulisan skripsi yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Akhir kata, penulis berharap penelitian skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Jakarta, 7 November 2022



Tania, Angel



DAFTAR ISI

<u>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR</u>	<u>ii</u>
<u>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR</u>	<u>iii</u>
<u>PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR</u>	<u>iv.</u>
<u>PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI</u>	<u>v</u>
<u>PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....</u>	<u>vi</u>
<u>KATA PENGANTAR.....</u>	<u>vii</u>
<u>DAFTAR ISI.....</u>	<u>ix</u>
<u>ABSTRAK</u>	<u>xi</u>
<u>ABSTRACT.....</u>	<u>xii</u>
<u>BAB I</u>	<u>1</u>
<u>PENDAHULUAN.....</u>	<u>1</u>
<u>A. Latar Belakang Masalah.....</u>	<u>1</u>
<u>B. Rumusah Masalah</u>	<u>5</u>
<u>C. Tujuan Penelitian</u>	<u>6</u>
<u>D. Batasan Masalah.....</u>	<u>6</u>
<u>E. Manfaat Penelitian</u>	<u>6</u>
<u>BAB II.....</u>	<u>7</u>
<u>TINJAUAN PUSTAKA.....</u>	<u>7</u>
<u>A. Landasan Teori.....</u>	<u>7</u>
<u>1. Persepsi.....</u>	<u>7</u>
<u>2. Brand.....</u>	<u>9</u>
<u>3. Brand Image.....</u>	<u>14</u>
<u>4. Transportasi Online</u>	<u>19</u>
<u>B. Kerangka Berfikir.....</u>	<u>21</u>
<u>BAB III.....</u>	<u>25</u>
<u>METODOLOGI PENELITIAN.....</u>	<u>25</u>
<u>A. Paradigma Penelitian.....</u>	<u>25</u>
<u>B. Pendekatan Penelitian</u>	<u>26</u>

<u>C. Metode Penelitian</u>	26
<u>D. Metode Pengambilan Informan</u>	27
<u>E. Sumber Data</u>	27
1. <u>Data Primer</u>	27
2. <u>Data Sekunder</u>	28
<u>F. Metode Pengumpulan Data</u>	28
1. <u>Wawancara Mendalam</u>	28
2. <u>Observasi Lapangan</u>	28
<u>G. Teknik Analisis Data</u>	29
<u>H. Teknik Interpretasi Data</u>	30
<u>I. Keabsahan Data</u>	30
<u>BAB IV</u>	31
<u>HASIL PENELITIAN</u>	31
A. <u>Gambaran Umum</u>	31
B. <u>Profil Informan</u>	34
C. <u>Temuan Penelitian</u>	36
1. <u>Persepsi wanita terhadap brand image Grabcar</u>	36
2. <u>Persepsi terhadap brand image Grabcar pasca kasus pelecehan seksual</u>	41
D. <u>Interpretasi Data</u>	49
<u>BAB V</u>	57
<u>KESIMPULAN & SARAN</u>	59
A. <u>Kesimpulan</u>	59
B. <u>Saran</u>	60
<u>DAFTAR PUSTAKA</u>	62
<u>LAMPIRAN</u>	64

ABSTRAK

Persepsi merupakan proses manusia mengambil input sensorik dari pancha indra dimana manusia mengatur dan menafsirkannya untuk mendapatkan pengetahuan, wawasan dan pemahaman tentang dunia sekitarnya. Persepsi mempunyai tiga faktor yaitu perhatian, fungsional dan stuktural.

Pada akhir desember 2021, beredar viralnya kasus pelecehan seksual di masyarakat, yang dilakukan oleh pengguna *Grabcar* kepada penumpangnya. Berita tersebut muncul di media online, membuat timbul berbagai persepsi masyarakat khususnya perempuan pada layanan *Grabcar*, karena merasa takut dan tidak nyaman, sehingga dapat berdampak buruk pada *Brand Image Grabcar*.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme, pendekatan kualitatif deskriptif, dengan metode studi kasus. Metode pengumpulan dengan cara observasi dan wawancara.

Responden pada penelitian ini berjumlah 12 orang, berbagai macam persepsi dari semua responden tersebut hampir seluruhnya menggambarkan persepsi yang buruk pada *brand image Grabcar* pasca kasus pelecehan seksual hal ini dikarenakan memberi kesan yang negatif pada masyarakat pada layanan *Grabcar*.

Kata Kunci: Persepsi, *Brand Image*, *Grabcar*, Pelecehan Seksual.

ABSTRAK

Perception is the process of humans taking sensory input from the senses in which humans organize and interpret them to gain knowledge, insight and understanding of the world around them. Perception has three factors: mindfulness, functional and structural

At the end of December 2021, there was a virus of sexual harassment in the public, which Grabcar user then carried out to his passengers. It appears in online media, creating a wide range of perceptions in people especially around grabcar services, because of fear and insecurity, and therefore, it can also reflect poorly on the brand image grabcar.

The study USES a constructive paradigm, the deskipptive qualitative approach, with case study methods. The method of gathering by observation and interview 12 people responded to this study, the wide range of perceptions of all those respondents almost entirely described a poor perception of the brand image Grabcar after a sexual harassment case because it exposes people negatively to grabcar services

Keywords: *Persepsi, Brand Image, Grabcar, Sexual Haarassmen*

