



UNIVERSITAS NASIONAL

**DUALITAS AGENSI DAN STRUKTUR DALAM PRODUKSI
KETERTIBAN: PRAKTIK PETUGAS KEAMANAN KRL DI
COMMUTER LINE RUTE BOGOR-JAKARTA KOTA.**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk menempuh gelar Sarjana

(S.SOS)

NAZWA HILWA

223503516010

PROGRAM STUDI SOSIOLOGI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

FEBRUARY 2026



UNIVERSITAS NASIONAL

**DUALITY OF AGENCY AND STRUCTURE IN THE
PRODUCTION OF ORDER: THE PRACTICES OF KRL
SECURITY OFFICERS ON THE BOGOR-JAKARTA KOTA
COMMUTER LINE ROUTE.**

UNDERGRADUATE THESIS

**Submitted as partial fulfillment of the requirements for the Bachelor of
Social Sciences Degree (S.Sos)**

NAZWA HILWA

223503516010

SOCIOLOGY

FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES

FEBRUARY 2026

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Nazwa Hilwa
NPM : 223503516010
Judul Skripsi : Dualitas Agency dan Struktur dalam Produksi
Ketertiban: Praktik Petugas Keamanan KRL di
Commuter Line rute Bogor-Jakarta Kota

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan hasil saya sendiri. Semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari terbukti adanya penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Jakarta, 12 Februari 2026

Yang membuat pernyataan



Nazwa Hilwa

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Nazwa Hilwa
Nomor Pokok Mahasiswa : 223503516010
Program Studi : Sosiologi
Kekhususan : -
Judul Skripsi : Dualitas Agency dan Struktur dalam Produksi Ketertiban:
Praktik Petugas Keamanan KRL di Commuter Line
Bogor-Jakarta Kota.
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 12 Februari 2026

Dosen Pembimbing

Ketua Prodi Sosiologi

Prof. Dr. Erma Ermawati Chotim, M.Si

Dr. Andi Achdian, M.Si

UNIVERSITAS NASIONAL



Scanned with CamScanner

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Nazwa Hilwa
Nomor Pokok Mahasiswa : 223503516010
Program Studi : Sosiologi
Kekhususan : -
Judul Skripsi : Dualitas Agensi dan Struktur dalam Produksi Ketertiban:
Praktik Petugas Keamanan KRL di Commuter Line
Bogor-Jakarta Kota.
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disahkan

Jakarta, 9 Maret 2026

Dosen Pembimbing

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

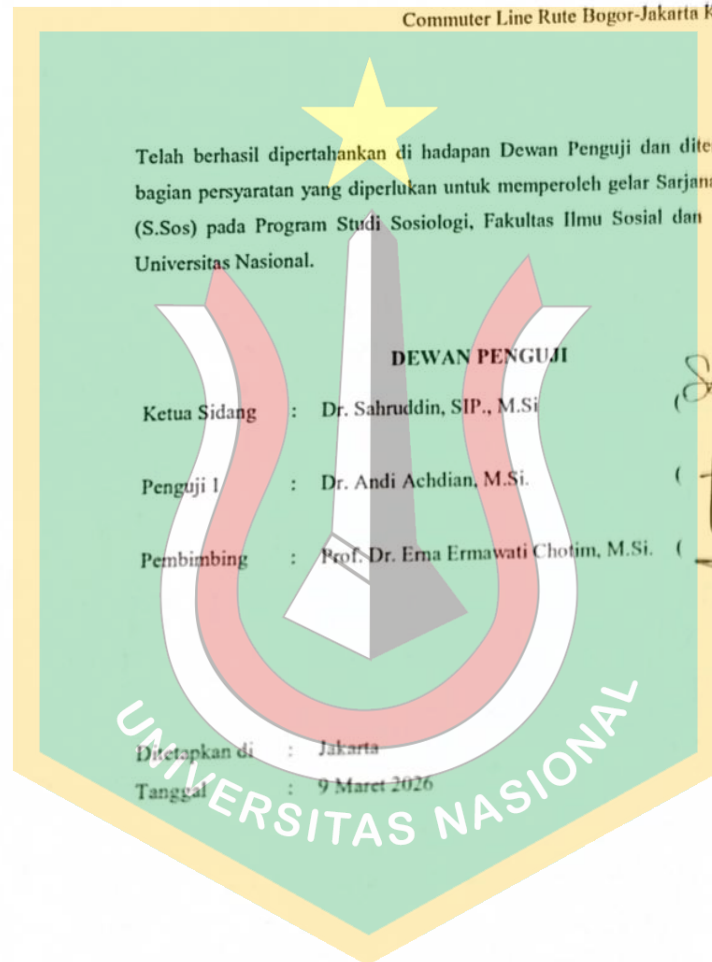

Prof. Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si


Dr. Aoi Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Nazwa Hilwa
NPM : 223503516010
Program Studi : Sosiologi
Judul Skripsi : Dualitas Agensi dan Struktur dalam Produksi
Ketertiban: Praktik Petugas Keamanan KRL di
Commuter Line Rute Bogor-Jakarta Kota



Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal : 9 Maret 2026

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional. Saya menyadari bahwa, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sangat membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini, maka dari itu saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional;
2. Ibu Prof. Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si selaku Wakil Rektor Bidang Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni Universitas Nasional dan sebagai Dosen Pembimbing Skripsi penulis yang telah memberikan bimbingan, arahan, kritik, saran, dan motivasi yang berharga sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik;
3. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional;
4. Bapak Dr. Andi Achdian, M.Si. selaku Ketua Program Studi Sosiologi Universitas Nasional;
5. Ibu Dr. Jeanne Noveline Tedja, M.Kesos. selaku Dosen Pembimbing Akademik;
6. Ibu Dr. Qonita Basalamah, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Sosiologi Universitas Nasional;
7. Seluruh Dosen Program Studi Sosiologi dan staff Skretariat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, namun tidak mengurangi rasa hormat dan terima kasih penulis;
8. Kedua orangtua penulis Ibu dan Ayah. Kakak Andiny Syifa Siliviya dan Adik Chena Faradina Mujasti yang telah memberikan do'a, dukungan dan kasih sayang dari awal perkuliahan sampai akhir penyusunan skripsi;

9. Seluruh sahabat penulis (Trisya, Intan, Puspa, Mala, Dinda) dan (Nabilla, Khoirunnisa) yang telah memberikan do'a, dukungan, dan saran dari awal perkuliahan sampai akhir penyusunan skripsi;
10. Seluruh teman-teman Sosiologi 22 yang telah memberikan semangat kepada penulis dan seluruh teman-teman bimbingan yang telah memberikan dukungan selama penyusunan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu;
11. Seluruh teman-teman satu bimbingan dengan penulis (Trisya, Rafif, Isna, Nabila, Rastia) yang telah memberikan dukungan, semangat, serta saling berbagi informasi dan pengalaman selama proses bimbingan dan penyusunan skripsi ini.
12. Ketua dan anggota petugas keamanan KRL Commuter Line Bogor-Jakarta Kota dan seluruh informan yang telah bersedia memberikan bantuan kepada penulis dalam memperoleh data.
13. Terima kasih kepada diri sendiri atas segala usaha dan kerja keras yang telah dilakukan, saya menghargai pengalaman yang dijadikan pembelajaran selama penyusunan skripsi ini.

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

Jakarta, 12 Februari 2026

Penulis

Nazwa Hilwa

ABSTRAK

Nama : Nazwa Hilwa
NPM : 223503516010
Program Studi : Sosiologi
Judul : Dualitas Agensi dan Struktur dalam Ketertiban:
Praktik Petugas Keamanan KRL di Commuter Line
rute Bogor-Jakarta Kota
Pembimbing : Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si

Ketertiban penumpang di ruang publik transportasi massal merupakan faktor penting dalam mendukung keamanan dan kenyamanan perjalanan. KRL Commuter Line rute Bogor-Jakarta Kota sebagai jalur dengan tingkat kepadatan tinggi menghadirkan dinamika sosial yang kompleks, sehingga ketertiban tidak dapat dipahami semata-mata sebagai hasil dari aturan formal. Petugas keamanan KRL berperan sebagai agen sosial yang menjalankan praktik sosial dalam menegakkan dan mereproduksi ketertiban penumpang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran petugas keamanan KRL sebagai agen dalam memproduksi ketertiban penumpang serta praktik sosial yang berkontribusi terhadap reproduksi struktur ketertiban dengan menggunakan Teori Strukturasi Anthony Giddens. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik sosial petugas keamanan, seperti pengaturan arus penumpang, pemberian arahan, dan peneguran persuasif, berperan dalam membentuk ketertiban penumpang. Namun, produksi ketertiban belum sepenuhnya optimal akibat kepadatan tinggi, keterbatasan sumber daya, dan variasi kepatuhan penumpang. Meskipun demikian, praktik sosial yang dilakukan secara berulang tetap berkontribusi dalam menciptakan keteraturan dan rasa aman di ruang publik transportasi.

Kata Kunci:

Petugas Keamanan KRL, ketertiban penumpang, praktik sosial, agency dan struktur, teori strukturasi.

ABSTRACT

Name : Nazwa Hilwa
NPM : 223503516010
Study Program : Sosiologi
Title : Dualitas Agensi dan Struktur dalam Ketertiban:
Praktik Petugas Keamanan KRL di Commuter Line

rute Bogor-Jakarta Kota

Guidance Lecturer : Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si

Passenger order in public spaces on mass transportation is a crucial factor in supporting travel safety and comfort. The Bogor–Jakarta Kota Commuter Line, a high-density route, presents complex social dynamics, so order cannot be understood solely as a result of formal rules. Commuter line security officers act as social agents who carry out social practices to enforce and reproduce passenger order. This study aims to analyze the role of commuter line security officers as agents in producing passenger order and the social practices that contribute to the reproduction of structures of order using Anthony Giddens' Structuration Theory. This study employed a qualitative method with a descriptive approach through observation, in-depth interviews, and documentation. The results indicate that security officers' social practices, such as regulating passenger flow, providing directions, and persuasive reprimands, play a role in shaping passenger order. However, the production of order is not fully optimized due to high density, limited resources, and variations in passenger compliance. Nevertheless, repeated social practices still contribute to creating order and a sense of security in public spaces on public transportation.

Keywords:

Commuter Line Security Officers, passenger order, social practices, agency and structure, structuration theory.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Studi Literatur	12
2.2 Kerangka Konsep.....	19
2.2.1 Agen dalam Sistem Keamanan KRL.....	21
2.2.2 Struktur Keamanan KRL.....	23
2.3 Kerangka Teori.....	25

2.3.1 Teori Strukturasi.....	25
2.3.2 Latar Belakang Teori Strukturasi	26
2.3.3 Asumsi Teori Strukturasi.....	30
2.3.4 Konsep-Konsep Teori Strukturasi	34
2.3.5 Proposisi Utama Teori Strukturasi	47
2.3.6 Agensi sebagai Kolektif dan Relasional dalam Teori Strukturasi.....	54
2.4 Kerangka Berpikir.....	56
BAB III METODE PENELITIAN.....	58
3.1 Pendekatan Penelitian	58
3.2 Desain Penelitian.....	59
3.3 Penentuan Informan	59
3.4 Teknik Pengumpulan Data	61
3.5 Teknik Analisis Data	63
3.6 Keabsahan Data.....	66
3.7 Posisi dan Reflektivitas Peneliti di Lapangan.....	67
3.8 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian.....	69
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	71
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	71
4.1.1 Gambaran Peraturan KRL.....	73
4.2 Hasil Penelitian	76
4.2.1 Petugas Keamanan KRL sebagai Agen dalam Menjalankan Praktik Sosial Produksi Keamanan.....	76
4.2.2 Praktik Sosial Petugas Keamanan dalam Menegakkan dan Mereproduksi Struktur Ketertiban Penumpang	82
4.3 Pembahasan.....	88

4.3.1 Produksi Ketertiban sebagai Proses Dialektis Agen dan Struktur	88
4.3.2 Petugas Keamanan KRL sebagai Agen dalam Menjalankan Praktik Sosial Produksi Keamanan Perspektif Teori Strukturasi.....	89
4.3.3 Reproduksi Struktur Ketertiban Penumpang dan Dualitas Agen-Sruktur Perspektif Teori Strukturasi.....	94
BAB V PENUTUP.....	99
5.1 Kesimpulan	99
5.2 Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA.....	101
DAFTAR LAMPIRAN	103



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 PDCA Summary Table	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	70
Tabel 4.1 Fasilitas KAI atau KRL.....	72



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Penumpang KRL Jabodetabek 2022-2025	1
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	56
Gambar 4.1 Peraturan Gerbong KRL.....	74



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara Petugas Keamanan.....	103
Lampiran 2 Transkrip Wawancara Penumpang	124
Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian.....	141
Lampiran 4 Surat Permohonan dan Informasi Data.....	143
Lampiran 5 Surat Penunjukan Pembimbing	144
Lampiran 6 Konsultasi Bimbingan	145
Lampiran 7 Bukti Cek Plagiarisms	148
Lampiran 8 Sertifikat Toefl.....	149
Lampiran 9 Daftar Riwayat Hidup.....	149

