

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Indonesia di dalam bidang transportasi memiliki beberapa macam transportasi yaitu, laut, darat dan udara. Sarana transportasi saat ini sudah semakin berkembang pesat dan penting bagi kehidupan. Alat transportasi merupakan fasilitas dimana masyarakat berhak mendapatkannya, selain itu transportasi merupakan salah satu kebutuhan masyarakat sehari-hari. Masyarakat bebas memilih transportasi mana yang mereka inginkan sesuai dengan kebutuhan. Salah satu jenis transportasi yang dapat dijadikan alternatif untuk mengatasi permasalahan kebutuhan transportasi masyarakat adalah kereta api. Kereta Api merupakan salah satu sarana transportasi yang masih banyak diminati oleh masyarakat, karena selain lebih efektif dan cepat, kereta api mempunyai karakteristik pengangkutan secara massal dan keunggulan sendiri.

Menurut Herman, permasalahan umum yang terjadi adalah kinerja sektor transportasi yang tidak memadai atau tidak sesuai dengan yang diharapkan. Permasalahan ini dapat diakibatkan oleh beberapa hal, dan satu diantaranya adalah keterbatasan dana. Keterbatasan dana ini akan menyebabkan permasalahan berikutnya, yang meliputi pemeliharaan prasarana yang kurang memadai, penyediaan layanan yang tidak efisien, dan respon terhadap peningkatan permintaan transportasi tidak dilakukn dengan baik (World Bank,1996). Penyelesaian permasalahan transportasi umumnya tidak dapat dilakukan dalam jangka pendek. Penyelesaian tersebut harus diselenggarakan dalam jangka panjang dan dilakukan secara simultan dengan program-program ekonomi, lingkungan, dan sosial yang berkelanjutan. Keberlanjutan dalam bidang ekonomi berhubungan dengan sumber daya dan pemeliharaan prasaran yang ada. Dalam bidang lingkungan berhubungan dengan udara, kebisingan, polusi dan pemanasan global. Sedangkan dalam bidang sosial berhubungan dengan pengurangan kemiskinan dan penyediaan layanan sistem transportasi yang adil bagi masyarakat kaya dan miskin. Permasalahan transportasi seperti yang telah diuraikan tersebut

merupakan tantangan yang harus dihadapi oleh negara-negara sedang berkembang, seperti Indonesia. Untuk itu perlu dirumuskan strategi pengembangan transportasi yang tepat dan untuk melakukan evaluasi terhadap strategi pengembangan transportasi tersebut dibutuhkan indikator-indikator yang memadai, sehingga pengembangan transportasi dapat terwujud secara berkelanjutan. Indikator-indikator ini dapat dikelompokkan berdasarkan tiga aspek, yaitu ekonomi, lingkungan, dan partisipan masyarakat. (Jurnal transportasi Vol.11 No.1 April 2011 : 39-50)

BUMN yang mengelola transportasi darat khususnya kereta api adalah PT Kereta Api Indonesia (KAI) sebagai badan penyelenggara tunggal jasa angkutan kereta api di Indonesia yang membentuk anak perusahaan bernama PT Kereta Api *Commuter* Jabodetabek (PT KCJ) yang berfungsi sebagai penyelenggara jasa angkutan kereta api di daerah Jabodetabek. Pembentukan anak perusahaan ini bertujuan untuk lebih memfokuskan diri dalam melayani kebutuhan transportasi masyarakat-masyarakat yang tinggal di luar daerah Jakarta yang menjadikan kereta api sebagai alat transportasi untuk melakukan berbagai aktivitas di Jakarta. (Adi : 2012)

Salah satu transportasi kota yang bisa dibilang sangat sibuk di Jabodetabek adalah kereta. PT KAI *Commuter* Jabodetabek setiap harinya mengoperasikan 881 perjalanan KRL. Sementara di wilayah Daop 1 Jakarta, bukan hanya KRL saja yang melintas, melainkan ada KA Penumpang Jarak Jauh dan juga KA Barang. Sehingga perjalanan kereta masih sering mengalami antrian masuk stasiun Manggarai.

Sepuluh tahun lalu, warga Jakarta dan sekitarnya boleh jadi belum melirik KRL sebagai alat transportasi mereka. maklum KRL masih lekat dengan image buruk mulai dari ketidaktepatan waktu, seperti molornya jadwal, jadwal yang berubah-ubah bahkan pembatalan perjalanan. Juga kondisi stasiun yang tidak nyaman, seperti kumuh, tak terawat, panas, bau hingga tidak bersahabat dan aman seperti banyak gelandangan dan juga preman.

Namun kini tidak lagi, warga Jakarta dan kota penyangga Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi tak hanya melirik tapi justru menjadikan KRL sebagai transportasi andalan sehari-hari. Sebab berkat program revitalisasi, stasiun KRL

Jabodetabek berubah menjadi modern, megah, dan lebih humanis. Stasiun KRL sudah lebih tertata rapi, bersih, dan tentu saja nyaman dan aman.

Program revitalisasi sangat terasa sejak tahun 2009 ketika PT Kereta Api Indonesia (KAI) membentuk anak perusahaan yang khusus mengelola KRL se-Jabodetabek, PT KAI *Commuter* Jabodetabek (KCJ). Revitalisasi meliputi renovasi gedung, memperpanjang peron, menyediakan toilet, ruang tunggu, mushola, juga ruang ibu menyusui, dan tempat parkir yang luas. Di samping itu, KCJ juga melakukan sterilisasi stasiun dari pedagang asongan atau kaki lima (PKL), dan memberlakukan sistem tiket dan pintu masuk elektronik sehingga hanya calon penumpang yang bisa berada di areal stasiun.

Sampai saat ini KCJ telah merenovasi sebagian besar dari total 63 stasiun di Jabodetabek. Sebagian kecil masih dalam tahap penyelesaian, dan beberapa saja masih berupa rancangan seperti Stasiun Duri. Pertama, stasiun Tanjung Barat di Jakarta Selatan. Ini adalah stasiun paling pertama direnovasi dan diresmikan bersamaan dengan mulai beroperasinya PT KCJ pertengahan tahun 2009 lalu.

Dengan 988 perjalanan per hari pada tahun 2016 ini dan akan terus bertambah pada tahun berikutnya, pemerintah pun optimistis KRL bakal menjadi tulang punggung transportasi publik di Jabodetabek dan mampu mencapai 1,2 juta penumpang per hari pada tahun 2019 (<http://m.beritasatu.com/megapolitan>)

Dengan itu untuk memenuhi kebutuhan pelanggan PT KAI *Commuter* Jabodetabek mempunyai armada yang terdiri dari beberapa kelas dan fasilitas yang berbeda antara lain: KA Kelas Ekonomi Non-AC, KA Kelas Ekonomi AC, dan KA Kelas Ekspres Pakuan. Saat ini PT Kereta Api *Commuter* Jabodetabek mempunyai sistem baru yang bermaksud agar dapat melayani masyarakat dan dapat memuaskan pelanggan dengan pelayanan jasa kereta api. Dengan sistem ini diharapkan agar tidak terjadi penumpukan penumpang pada kereta api yang mengakibatkan kereta api penuh sesak dan mengurangi kenyamanan di dalam gerbong. Sistem itu adalah Sistem *Commuter Line*. Sistem *Commuter Line* adalah KA Ekspres pakuan akan dihapus dan akan diganti dengan kereta *Commuter* Jabodetabek nonsubsidi yang akan berhenti di setiap stasiun dengan sistem *Single Operation*. (Indah : 2012)

Tentu saja penyelesaian permasalahan transportasi umumnya tidak bisa dilakukan dalam jangka pendek. Penyelesaian tersebut harus diselenggarakan dalam jangka panjang dan dilakukan secara bersama-sama dengan program-program ekonomi, lingkungan, dan sosial yang berkelanjutan.

Meski hingga saat ini dalam pengoperasiannya KRL masih jauh dari kata sempurna. Masih terdapat banyak masalah yang menjadi pekerjaan rumah bagi pemerintah dalam memberikan transportasi KRL yang baik dan berkualitas bagi masyarakatnya. Masalah ini disebabkan oleh masih rendahnya kualitas pelayanan dan fasilitasi KRL, tingkat keamanan dan kenyamanan yang masih belum terjamin, hingga masalah lingkungan. Terbitnya Peraturan Menteri No 9/2011 tentang Standar Pelayanan Minimum (SPM) untuk angkutan orang dengan kereta api oleh Kementerian Perhubungan (Kemenhub) tidak menjamin kenyamanan bagi penumpang kereta. (megapolitan.kompas.com).

Akibat masih sangat sering terjadi keterlambatan waktu, maka banyak dari mereka mengeluhkan mengenai keberangkatan kereta yang sering mengalami keterlambatan. Sehingga yang bisa dilakukan humas PT KAI *Commuter* Jabodetabek untuk meminimalisir keluhan dari penggunanya ialah humas terus menyampaikan informasi kepada masyarakat melalui media. Media yang digunakan berupa media cetak, online dan elektronik. Dalam hal ini humas PT KAI *Commuter* Jabodetabek lebih kepada stakeholder seperti kementerian, insitusi lain, LSM dan komunitas yang sudah ada bentuknya bukan kepada perorangan atau pelanggan. Banyak dari mereka menyampaikan keluhan melalui *website* KRL Jabodetabek, sosial media maupun ke media televisi langsung sehingga membuat berita negatif mengenai KCJ. Pelayanan PT KAI *Commuter* Jabodetabek masih di komplain para penggunanya, meskipun jumlahnya sudah menurun tetapi ini masih menjadi pekerjaan rumah bagi PT KAI *Commuter* Jabodetabek dan Pemerintah. Setiap bulan PT KAI *Commuter* Jabodetabek mendapat seribu keluhan tiap bulan, media sosial yang paling sering digunakan pelanggan KRL untuk menyampaikan keluhannya adalah *Twitter* dan harus merespons keluhan di *twitter* hingga 180 kali. Keluhan yang disampaikan terhitung beragam. Keluhan-keluhan ini dikelompokkan ke dalam 12 kategori

besar. keluhan terbanyak hingga saat ini masih terkait dengan operasional perjalanan KRL, yaitu yang terkait antrean dan keterlambatan KRL.

Hal tersebut juga dikatakan oleh Dandung Rusdiyanto selaku staf Unit Pelayanan yang bertugas untuk menangani komplain pengguna KRL di *website* maupun *social media* yang di miliki PT KAI *Commuter* Jabodetabek yang menyatakan bahwa hingga sampai saat ini komplain yang masih banyak adalah mengenai keterlambatan, akan tetapi sudah berkurang karna adanya pembangunan *double-double track* yang tentu nantinya akan sangat mengurangi keterlambatan perjalanan kereta.

Sebenarnya PT KAI *Commuter* Jabodetabek terus melakukan peningkatan pelayanan, meski saat ini yang masih menjadi masalah keterlambatan waktu adalah dikarenakan faktor infrastruktur. Sejak tahun 2009 penambahan gerbong terus dilakukan. Pada tahun 2009, terjadi penambahan gerbong, sedangkan tahun 2010 sebanyak 118 gerbong. Tahun 2011 akan ditambah lagi 130 unit armada lagi untuk menambah kapasitas angkut penumpang. Hal ini diungkapkan oleh Sekretaris Perusahaan PT KAI *Commuter* Jabodetabek Makmur Syaheran. Jumlah gerbong yang ada saat ini baru 386 gerbong dengan jumlah berbeda untuk tiap rangkaian keretanya. Dari jumlah armada yang ada tersebut, sebanyak 326 unit gerbong masih dalam kondisi prima. Sementara 60 unit lainnya sudah tua sehingga mudah rusak dan biasa ditemui pada kereta ekonomi non-AC. PT KAI *Commuter* Jabodetabek mengemban tugas untuk melayani 400.000 penumpang setiap harinya. Pemerintah juga menetapkan target bahwa pada tahun 2019 kereta api Jabodetabek mampu mengangkut 1,2 juta penumpang setiap hari. Untuk menampung 1,2 juta penumpang itu, KRL memerlukan gerbong sebanyak 1.440 unit. (www.krl.co.id)

PT KAI *Commuter* Jabodetabek menyelesaikan penambahan panjang peron di seluruh stasiun lintas Jakarta-Bogor. Penambahan ini untuk mendukung operasi kereta listik dengan 10 kereta per rangkaian. Harapannya, kapasitas bertambah dan penumpang lebih nyaman.

Dalam hal ini untuk menciptakan citra positif perusahaan PT KAI *Commuter* Jabodetabek melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat. Kegiatan ini dilakukan setiap tiga bulan sekali dan bukan hanya di satu titik. Itu

dikarenakan pengguna KRL Jabodetabek semakin banyak sehingga yang bisa dilakukan ialah mengadakan kegiatan tersebut di tempat-tempat berbeda, biasanya kegiatan ini dilakukan di masjid-masjid yang berada dekat dengan stasiun. Sosialisasi ini bisa berupa memberikan sajadah, mukena untuk masjid-masjid sekitar stasiun. Selain itu sosialisasi yang dilakukan oleh PT KAI *Commuter* Jabodetabek seperti memberikan penerangan kepada para penggunanya, contoh ketika PT KAI *Commuter* Jabodetabek ingin mengeluarkan produk baru maka dua bulan sebelum produk tersebut dikeluarkan maka humas terus menginformasikan produk tersebut agar masyarakat tidak ketinggalan informasi mengenai *commuter line*. Edukasi yang dilakukan biasanya berupa pengarahan mengenai pelemparan kereta yang hingga saat ini masih banyak dilakukan oleh warga khususnya anak-anak yang berada di sekitar rel kereta.

Selain itu penerapan tiket elektronik dan tarif progresif sejak Juli 2013 mendorong warga beralih ke kereta. Apalagi, pemerintah memberikan subsidi harga tiket KRL sehingga jauh lebih murah dibandingkan dengan tarif sebelumnya. Namun peningkatan penumpang belum sebanding dengan jumlah kereta, dan gerbong tiket. Situasi itu kerap dikeluhkan pengguna melalui media sosial. (Liputan6.com)

Disamping adanya upaya untuk meningkatkan kualitas layanannya, masih terdapat beberapa keluhan terkait layanan Kerete Api *Commuter Line* Jabodetabek:

- a. Perubahan rute dan jadwal kereta rel listrik komuter Jabodetabek, sehingga penumpang masih menumpuk.
- b. Kereta listrik *commuter line* masih sering terjadi keterlambatan, diakibatkan karena terjadi gangguan operasional. Meskipun tidak ada pembatalan namun kereta akan mengalami keterlambatan sekitar 20-30 menit (KRL *Access*)
- c. Kereta api *commuter line* arah Jatinegara-Bogor mengalami gangguan karena terputusnya saluran Listrik Aliran Atas (LAA) membuat perjalanan Kereta rel Listrik (KRL) terganggu. (antaranews.com, 13 Juli 2016)

Faktor-faktor inilah yang perlu mendapatkan perhatian lebih dari perusahaan untuk selanjutnya dicari solusi terbaik untuk permasalahan-permasalahan tersebut. Pada akhirnya menghasilkan kinerja (*performance*) yang lebih baik sehingga dapat melayani masyarakat dengan baik dan dapat memuaskan pelanggan.

Hal ini dapat dilihat dari permasalahan-permasalahan yang masih sering dihadapi oleh pelanggan KA *commuter Line* Jabodetabek. Permasalahan-permasalahan tersebut antara lain: ketepatan jadwal kereta api *commuter line* yang masih sering mengalami keterlambatan, kenyamanan dan keamanan baik di stasiun itu sendiri dan di dalam gerbong, ketersediaan petugas-petugas untuk membantu pelanggan dalam proses pelayanan jasa, juga ketersediaan informasi dan layanan pendukung lainnya yang belum tersedia secara memadai. Oleh karena itu penelitian ini akan membahas tentang bagaimana strategi humas PT KAI *Commuter* Jabodetabek dalam meningkatkan pelayanan *commuter line*.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang di atas dan untuk memberikan arah yang jelas dari penelitian ini, maka ditarik suatu rumusan masalah dari penelitian ini adalah: **“Bagaimana Strategi Humas PT KAI *Commuter* Jabodetabek dalam Meningkatkan Pelayanan Transportasi *Commuter Line*?”**

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penulis melakukan penelitian ilmiah ini adalah untuk mengetahui dan menggambarkan tentang Strategi Humas PT KAI *Commuter* Jabodetabek dalam Meningkatkan Pelayanan Transportasi *Commuter Line* agar masyarakat semakin nyaman menggunakan kereta listrik Jabodetabek.

I.4 Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat dengan optimal, baik secara akademis maupun praktis. Adapun penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Bagi ilmu pengetahuan, yaitu untuk dapat membuktikan teori komunikasi dan teori kampanye humas yang dikemukakan para ahli dapat diterapkan dalam kegiatan komunikasi.

2. Manfaat Praktis

A. Manfaat untuk PT KAI *Commuter* Jabodetabek Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih kepada PT KAI *Commuter* Jabodetabek dalam rangka membina hubungan harmonis dengan masyarakat, serta penelitian ini dapat menjadi masukan yang mungkin dapat digunakan dalam meningkatkan pelayanan *commuter line*.

B. Manfaat Untuk Masyarakat

Membentuk hubungan yang lebih dekat dengan masyarakat, serta menumbuhkan karakter positif terhadap hal-hal yang berkaitan dengan peningkatan pelayanan transportasi *commuter line*.

I.5 Sistematika Penulisan

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II: KAJIAN TEORITIS

Pada bab ini berisi mengenai teori-teori komunikasi yang berhubungan terhadap masalah yang akan diteliti, definisi, konseptual, dan kerangka pikir.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi mengenai jenis penelitian, sifat penelitian, penentuan *key informan* dan *informan* teknik pengumpulan data, teknik analisis data, teknik keabsahan data, tempat penelitian, dan fokus penelitian.

BAB IV: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi hasil dari penelitian dan analisa data serta pembahasan mengenai hasil penelitian

BAB V: KESIMPULAN DATA

Pada bab ini berisikan uraian tentang kesimpulan yang dapat diambil dari analisa hasil penelitian. Saran berisi masukan penelitiana positif tentang masalah yang diteliti dan dapat menjadi acuan untuk penyempuraan strategi yang dilakukan oleh Humas PT KAI *Commuter* Jabodetabek dan juga pada peningkatan pelayanan *commuter line*.

DAFTAR PUSTAKA**RIWAYAT HIDUP****LAMPIRAN**