

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kursi prioritas di KRL Commuter Line merupakan fasilitas penting yang dirancang untuk memberikan aksesibilitas bagi kelompok rentan seperti lansia, ibu hamil, penyandang disabilitas, dan mereka yang membawa anak kecil. Fasilitas ini menjadi bagian integral dari layanan transportasi massal yang dioperasikan oleh PT Kereta Api Indonesia di wilayah Jabodetabek, menghubungkan jutaan penduduk setiap hari. Namun, di balik manfaatnya, kursi prioritas sering kali menjadi sumber konflik sosial akibat penyalahgunaan oleh penumpang yang tidak berhak. Masalah ini tidak hanya mencerminkan kurangnya kesadaran etis, tetapi juga menunjukkan ketidakpedulian terhadap prinsip kesetaraan dalam ruang publik. Penyalahgunaan ini sering terjadi karena alasan seperti kelelahan pribadi atau kurangnya pengawasan, yang pada akhirnya mengurangi efektivitas fasilitas tersebut. Di tengah keramaian stasiun dan kereta, banyak penumpang yang mengabaikan tanda-tanda kursi prioritas, menyebabkan ketegangan di antara pengguna. Akibatnya, kursi prioritas sering kali tidak mencapai tujuannya sebagai simbol inklusivitas dalam transportasi umum.

Penyalahgunaan kursi prioritas di KRL Commuter Line telah menjadi isu yang semakin menonjol sejak layanan transportasi ini berkembang pesat pada dekade terakhir dan mengalami peningkatan jumlah pengguna secara signifikan setiap tahunnya. Dengan jumlah penumpang yang mencapai jutaan per bulan, persaingan untuk mendapatkan tempat duduk di dalam kereta sering kali tidak terhindarkan, sehingga membuat beberapa orang memilih untuk mengabaikan aturan yang telah ditetapkan demi memperoleh kenyamanan sementara selama perjalanan. Penumpang yang merasa lelah setelah bekerja atau melakukan aktivitas sepanjang hari sering kali mengklaim kursi tersebut tanpa berpikir panjang, meskipun sebenarnya mereka mengetahui bahwa kursi tersebut diperuntukkan bagi kelompok tertentu yang lebih membutuhkan. Sikap tersebut

menunjukkan masih rendahnya kesadaran sebagian pengguna terhadap pentingnya menghormati hak penumpang lain yang termasuk dalam kategori prioritas. Akibatnya, kelompok rentan seperti lansia, ibu hamil, penyandang disabilitas, maupun penumpang yang membawa anak kecil merasa terpinggirkan dan tidak mendapatkan haknya secara layak selama perjalanan mereka sehari-hari. Kondisi ini pada akhirnya dapat menimbulkan rasa tidak nyaman serta ketidakadilan bagi kelompok yang seharusnya mendapatkan prioritas dalam penggunaan fasilitas tersebut.

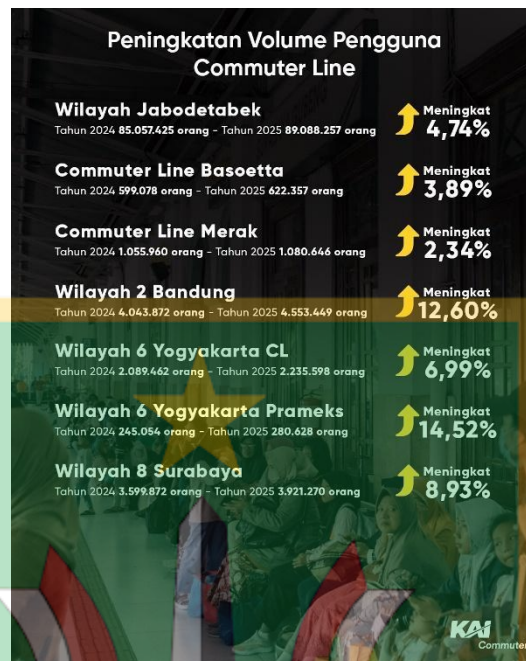
Dampak dari penyalahgunaan kursi prioritas di KRL Commuter Line sangat merugikan bagi kelompok rentan yang seharusnya dilindungi. Kursi prioritas disediakan sebagai bentuk penghargaan dan perlindungan terhadap kelompok tertentu seperti lansia, ibu hamil, penyandang disabilitas, serta penumpang yang membawa anak kecil. Namun, dalam praktiknya, masih sering dijumpai perilaku masyarakat yang kurang memahami atau mengabaikan fungsi dari kursi tersebut. Melalui edukasi, masyarakat dapat memahami bahwa kursi prioritas bukan sekadar fasilitas yang diatur oleh pihak penyelenggara transportasi, melainkan wujud dari kepedulian sosial terhadap sesama. Edukasi membantu menjelaskan alasan moral dan sosial di balik kebijakan tersebut, sehingga masyarakat tidak hanya patuh karena adanya aturan, tetapi karena memiliki kesadaran dan rasa tanggung jawab moral. Ketika pemahaman ini tertanam, perilaku menghormati pengguna kursi prioritas akan muncul secara alami sebagai bagian dari budaya sehari-hari.

Penyediaan berbagai fasilitas yang nyaman bagi para pengguna juga membuat *commuter line* menjadi transportasi umum yang paling diminati oleh masyarakat, khususnya adanya penyediaan fasilitas kursi prioritas. Di dalam *commuter line* telah disediakan kursi dalam upaya menghadirkan kenyamanan bagi para pengguna, dengan sebagian kecil kursi pengguna *commuter line* ini difokuskan untuk orang-orang berkebutuhan khusus sebagai kursi prioritas. Aturan kursi prioritas ini diadaptasi dari layanan di negara Eropa dalam mendorong pengguna lainnya memiliki kesadaran saling membantu pada orang

yang lebih membutuhkan, kriteria pengguna yang dapat duduk di kursi prioritas seperti ibu hamil, ibu dengan balita, lansia, dan penyandang disabilitas.

Indonesia telah menetapkan aturan kursi prioritas di transportasi umum dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2017 terutama Pasal 1 Ayat 1 & 2 untuk memberikan kemudahan bagi para pengguna transportasi umum berkebutuhan khusus agar mendapatkan aksesibilitas dan kenyamanan di ruang publik. Tetapi pada kenyataannya, mereka yang membutuhkan kursi prioritas sering sekali tidak mendapatkan haknya. Kursi prioritas sering disalahgunakan dengan pengguna biasa yang menduduki kursi berkebutuhan khusus ini. Pengguna lain tampak enggan untuk memberikan tempat duduknya, menunjukkan ketidakpedulian dengan lingkungan di sekitar mereka. Padahal terlihat jelas para pengguna kursi prioritas tersebut ini kesulitan dengan fisik/kondisi yang mereka miliki.

Hal ini sejalan dengan tiga kriteria dasar dari transportasi umum yang baik menurut (Dagun, 2006) , yaitu seperti kenyamanan, keamanan, dan kecepatan. Kereta api menyediakan akses yang mudah, fasilitas yang nyaman, serta kecepatan perjalanan yang memudahkan masyarakat untuk bepergian ke berbagai tempat. *Commuter line* atau KRL menjadi wujud dari implementasi kereta api sebagai transportasi umum yang ideal dan menjadi transportasi umum yang banyak digunakan serta diminati masyarakat, khususnya masyarakat di wilayah Jabodetabek. Dengan beroperasi di bawah naungan PT. Kereta Api Indonesia (KAI) *commuter* Jabodetabek, anak perusahaan dari PT. Kereta Api Indonesia (PT. KAI), kini *commuter line* yang dijadikan sebagai moda transportasi andalan bagi Masyarakat sudah ada sejak tahun 1976 dan dengan panjang rute yang mencapai lebih dari 400 km, *commuter line* mampu menjangkau berbagai area di kawasan metropolitan Jabodetabek. Hal ini memudahkan mobilitas masyarakat untuk beraktivitas, baik untuk bekerja, sekolah, maupun kegiatan lainnya. *Commuter line* telah beroperasi selama kurang lebih lima belas tahun sejak tahun 2008, dengan jumlah pengguna yang semakin mengalami peningkatan di tiap tahunnya



Gambar 1. 1 Volume Pengguna Commuter Line

Sumber : KAI Commuter

Tingginya volume pengguna *commuter line* tidak lepas dari jam operasional layanan yang disediakan. *Commuter line* Jabodetabek beroperasi dari pagi hingga malam hari, dengan frekuensi keberangkatan yang terjadwal yaitu pukul 04:00-24:00 WIB setiap harinya. Namun, terdapat lonjakan pengguna yang signifikan pada jam-jam sibuk, atau yang disebut dengan istilah *rush hour*. Berdasarkan pantauan, persebaran pengguna *commuter line* Jabodetabek menunjukkan pola yang jelas, terutama saat *rush hour* di hari kerja. Pada pagi hari, *rush hour* terjadi pada rentang waktu 06.00-09.00 WIB. Sementara pada sore hari, *rush hour* berlangsung pada rentang waktu 16.00-19.00 WIB. Konsentrasi pengguna *commuter line* pada jam-jam sibuk menunjukkan puncak aktivitas mobilitas masyarakat Jabodetabek, dimana sebagian besar penggunaannya adalah pekerja dan pelajar yang melakukan perjalanan harian antara rumah dan tempat kerja atau sekolah.

Berkaitan dengan realitas di atas tersebut, sudah banyak tulisan yang menyinggung tentang aksesibilitas di transportasi umum. Misalnya, studi oleh

Dewi Setianingsih (2025) dengan penelitian berjudul Tingkat Kesadaran Serta Kepatuhan Pengguna KRL Commuter Line Tangerang Terhadap Kursi Prioritas, menemukan bahwa tingkat kesadaran bervariasi di kalangan Pengguna. Sebagian penumpang mengetahui dan memahami pentingnya kursi prioritas dan bersedia memberikan tempatnya. Namun sebagian lainnya tidak menyadari aturan tersebut atau bahkan mengabaikannya. Studi ini menyoroti tingkat kesadaran sebagai penyebab utama, tetapi tidak mendalami peran institusional humas.

Humas PT Kereta Api Indonesia telah menjadi salah satu pilar utama dalam upaya membangun kesadaran masyarakat mengenai etika penggunaan transportasi umum, khususnya di Commuter Line Jabodetabek, di mana penyalahgunaan kursi prioritas sering menjadi isu sosial yang menonjol dan masih kerap terjadi di tengah tingginya mobilitas penumpang setiap harinya. Sebagai divisi yang bertanggung jawab atas komunikasi dan hubungan masyarakat, Humas PT KAI memiliki peran strategis dalam menyampaikan berbagai informasi yang berkaitan dengan aturan, tata tertib, serta nilai-nilai kedisiplinan dalam menggunakan fasilitas transportasi publik. Humas PT KAI tidak hanya berfungsi sebagai penyampai pesan atau informasi kepada masyarakat, tetapi juga sebagai pihak yang aktif membangun pemahaman publik mengenai pentingnya menghormati hak penumpang yang berhak menggunakan kursi prioritas. Dalam menjalankan perannya, Humas PT KAI juga berupaya membentuk perilaku positif di kalangan pengguna Commuter Line agar lebih peduli terhadap kelompok rentan seperti lansia, ibu hamil, penyandang disabilitas, dan penumpang dengan anak kecil. Upaya tersebut dilakukan melalui berbagai bentuk komunikasi publik yang terencana dan berkesinambungan agar pesan yang disampaikan dapat diterima dan dipahami oleh masyarakat luas. Oleh karena itu, Humas PT KAI tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga membentuk perilaku positif melalui pendekatan edukasi yang inovatif dan berkelanjutan.

Gambar 1. 2 Informasi Peruntukkan Tempat Duduk Prioritas



Sumber: KAI Commuter

Salah satu tindakan yang dilakukan oleh pihak PT. KAI adalah melalui pesan persuasif untuk menghimbau pengguna *commuter line* dalam memberikan tempat duduk kepada pengguna lainnya yang lebih membutuhkan. Pesan simbol stiker dekat kursi prioritas dan juga simbol bahasa yang ditempel di jendela tiap gerbong *commuter line* dengan kalimat “Mohon Kesadarannya Untuk Memberikan Tempat Duduk Kepada Penumpang Yang Lebih Membutuhkan” yang juga menggunakan bahasa Inggris untuk mudah dipahami. Masinis melakukan pengumuman berulang kali berupa pemberian tempat duduk pada orang-orang yang lebih membutuhkan, pin ibu hamil yang sudah banyak digunakan untuk membedakan dan penanda ibu hamil agar lebih diprioritaskan serta kampanye di platform media sosial untuk terus mengingatkan para pengguna *commuter line* akan toleransi dan kepedulian bagi para orang berkebutuhan khusus agar lebih di prioritaskan. Sosialisasi di media sosial ini tentu menimbulkan banyak tanggapan namun berdasarkan realitas, sikap ketidakpedulian sering dijumpai dan sulit dihindari saat menggunakan *commuter line*, petugas kemudian harus ikut turun tangan dan menegur untuk memberikan tempat duduk pada kelompok prioritas ini.

Oleh karena itu, fenomena penyalahgunaan kursi prioritas merupakan isu sosial yang sering menimbulkan ketegangan di ruang publik, terutama karena berkaitan dengan aspek etika, empati, dan kesadaran sosial pengguna

transportasi. Dalam situasi seperti ini, peran humas menjadi krusial untuk membangun kesadaran dan mengedukasi masyarakat agar memahami serta menaati norma yang berlaku melalui pendekatan komunikasi yang persuasif, humanis, dan efektif. Peneliti tertarik untuk mengidentifikasi bagaimana peran humas PT KAI mengedukasi terkait kursi prioritas, maka peneliti mengambil atau menggunakan judul penelitian “Peran Humas PT KAI Dalam Mengedukasi Pengguna Commuter Line Jabodetabek Terkait Penyalahgunaan Kursi Prioritas”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalahnya adalah: Bagaimana peran Humas PT KAI dalam mengedukasi pengguna commuter line Jabodetabek terkait penyalahgunaan kursi prioritas?

1.3 Tujuan Penelitian

Merujuk pada rumusan masalah yang disebutkan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah: Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana peran Humas PT KAI dalam mengedukasi pengguna commuter line Jabodetabek terkait penyalahgunaan kursi prioritas

1.4 Manfaat Penelitian

Menurut tujuan penelitian yang telah disebutkan diatas, penelitian berjudul “Peran Humas PT KAI Dalam Mengedukasi Pengguna Commuter Line Jabodetabek Terkait Penyalahgunaan Kursi Prioritas” ini diharapkan dapat memberi manfaat yang berguna bagi kita semua. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini menambah kajian teoritis dalam lingkup ilmu komunikasi, khususnya bidang yang berkaitan dengan sikap maupun perilaku pengguna dalam menggunakan transportasi umum. Selain itu, penelitian ini juga berkontribusi pada pemahaman tentang dinamika sosial yang terjadi di dalam transportasi publik. Dengan menggali faktor-faktor yang menyebabkan sikap penyalahgunaan kursi prioritas, penelitian ini

dapat mengidentifikasi elemen-elemen kunci yang memengaruhi perilaku pengguna, sehingga dapat menjadi rujukan bagi penelitian lanjutan di bidang perilaku sosial.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat secara praktis dapat memberikan masukan bagi pihak *commuter line* dalam merumuskan kebijakan dan strategi untuk mengatasi masalah pengguna terkait penyalahgunaan kursi prioritas. Selain itu, untuk pemerintah daerah, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam merumuskan program-program yang berfokus pada peningkatan kenyamanan pengguna di transportasi publik.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam proposal penelitian “Peran Humas PT KAI Dalam Mengedukasi Pengguna Commuter Line Jabodetabek Terkait Penyalahgunaan Kursi Prioritas” disusun sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan ini, menyajikan informasi terkait latar belakang permasalahan yang akan dikaji, pokok permasalahan yang menjadi rumusan masalah, tujuan dilakukannya penelitian, manfaat yang diharapkan dari penelitian, serta sistematika penulisan yang terkait dengan judul atau permasalahan yang akan dibahas.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi pemaparan tentang penelitian terdahulu yang berjumlah lima penelitian, konsep dan teori dalam penelitian serta kerangka pemikiran.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan penjelasan mengenai pendekatan kualitatif yang digunakan untuk menyampaikan pemahaman mengenai fenomena sosial yang sedang diteliti, para peserta penelitian atau informan, metode pengumpulan data, seperti wawancara mendalam, observasi, maupun dokumentasi, sumber data penelitian yang berasal dari data primer dan data sekunder, penjelasan tentang teknik-teknik yang akan

digunakan dalam pengolahan data dan analisis data, serta rincian mengenai lokasi dan jadwal penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menguraikan dan menyajikan gambaran hasil penelitian serta analisis dan pembahasan terhadap temuan yang telah diperoleh dalam penelitian ini.

BAB V PENUTUP

Bagian ini berisi kesimpulan dari permasalahan atau hasil penelitian yang telah dilakukan, serta saran yang memberi masukan terkait permasalahan dalam penelitian ini.

