

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

KRL *Commuter Line*, khususnya jalur Bogor-Jakarta Kota, merupakan salah satu transportasi umum yang sangat penting bagi jutaan masyarakat yang tinggal di sekitar Jakarta (Jabodetabek). Di dalam KRL, kita bisa melihat bagaimana masyarakat berinteraksi satu sama lain. Kondisi ini menjadikan KRL tidak hanya sebagai sarana mobilitas, tetapi juga sebagai ruang sosial tempat norma, aturan, dan praktik ketertiban dinegosiasikan melalui interaksi antara penumpang dan petugas. (Rohmah, 2022: 49).

KRL *Commuter Line* Bogor-Jakarta Kota dikenal sebagai jalur yang paling padat, dikarenakan menjadi transportasi penyangga penumpang (Bogor, Depok) untuk melakukan aktivitas ekonomi dan perkantoran di Jakarta. Berdasarkan grafik jumlah penumpang KRL Jabodetabek tahun 2022-2025, terlihat adanya peningkatan penumpang setiap tahun. Peningkatan jumlah penumpang tersebut memperbesar potensi terjadinya ketidaktertiban, konflik antarpemumpang, serta tantangan bagi petugas keamanan dalam menjaga keteraturan di ruang publik transportasi.



**Gambar 1.1 Jumlah Penumpang KRL
Jabodetabek 2022-2025**

Sumber:PT KAI, BPS

Di balik kepadatan harian KRL *Commuter Line* yang menjadi bagian dari rutinitas komuter Jabodetabek, terdapat dinamika keamanan yang terbentuk di ruang publik transportasi. Pada jam-jam puncak, kondisi kereta yang sangat padat tidak hanya menimbulkan persoalan kenyamanan, tetapi juga memunculkan tekanan psikologis, potensi ketegangan antarpemumpang, serta risiko gangguan keamanan. Dalam situasi tersebut, keamanan tidak dapat dipahami sebagai kondisi yang sudah tersedia, melainkan sebagai hasil dari proses sosial yang terus berlangsung. Keamanan diproduksi melalui interaksi antara petugas keamanan sebagai agen, penumpang, serta struktur berupa aturan, norma, dan prosedur yang mengatur perilaku di dalam KRL. Sebuah penelitian oleh Damar, Safitri, dan Sujarwo menunjukkan bahwa *overcapacity* pada gerbong KRL tidak hanya menimbulkan ketidaknyamanan fisik, tetapi juga memicu stres emosional dan menurunkan kualitas interaksi sosial antar-pemumpang. Kondisi ini mengerosi rasa saling peduli karena banyak penumpang cenderung fokus pada bertahan sendiri demi menjaga ruang dan keselamatan diri. Dalam konteks ini, keamanan tidak hadir secara otomatis dari aturan formal, melainkan diproduksi melalui praktik sosial para aktor yang terlibat langsung di dalamnya. (Damar et al., 2025: 233)

Dalam konteks masyarakat perkotaan Indonesia kontemporer, transportasi publik merupakan ruang publik yang mempertemukan individu dari latar sosial yang beragam dalam situasi mobilitas tinggi. Kepadatan dan keterbatasan ruang menuntut adanya praktik kewargaan sehari-hari seperti saling menghormati, mematuhi aturan bersama, dan menjaga keselamatan kolektif. Oleh karena itu, ketertiban di KRL tidak hanya berkaitan dengan aspek keamanan teknis, tetapi juga mencerminkan dinamika praktik kewargaan dalam masyarakat urban.

Dalam situasi tersebut, praktik keamanan di KRL dapat dipahami sebagai hasil dari keterlibatan berbagai agen yang berperan dalam memproduksi ketertiban di ruang publik transportasi. Petugas keamanan KRL menjadi salah satu agen yang berperan penting dalam menjalankan praktik keamanan melalui interaksi langsung dengan penumpang di lapangan. Namun, praktik tersebut juga melibatkan agen lain

seperti penumpang, regulator, masinis, serta manajemen operator yang secara bersama-sama membentuk dinamika keamanan dalam sistem transportasi.

Ketertiban di ruang publik transportasi tidak dapat dipahami hanya sebagai hasil keberadaan aturan formal atau mekanisme pengawasan kelembagaan. Ketertiban merupakan proses sosial yang diproduksi melalui interaksi berulang antara berbagai aktor dalam situasi konkret sehari-hari. Dengan demikian, praktik keamanan di KRL perlu dipahami bukan sekadar sebagai pelaksanaan prosedur, melainkan sebagai praktik sosial yang berlangsung dalam relasi timbal balik antara agen dan struktur.

Ketertiban penumpang dalam penggunaan KRL mencakup kepatuhan terhadap berbagai aturan yang telah ditetapkan, seperti tertib antre, tidak memaksakan diri masuk ke gerbong yang sudah penuh, mematuhi penggunaan kursi prioritas, serta mengikuti arahan petugas. Namun, dalam praktiknya, masih ditemukan perilaku penumpang yang menunjukkan rendahnya ketertiban, khususnya pada jam sibuk. Kondisi ini mengindikasikan bahwa ketertiban tidak terbentuk secara otomatis melalui aturan tertulis, tetapi membutuhkan praktik sosial yang dijalankan secara konsisten di ruang publik Transportasi. Dalam konteks ini, petugas keamanan KRL dapat dipahami sebagai agen sosial yang tidak hanya menjalankan perintah struktural, tetapi juga secara aktif menafsirkan situasi dan mengambil tindakan di lapangan. (Setianingsih, 2024: 262).

Beberapa perilaku yang sering muncul di antaranya adalah penumpang yang berpura-pura tidak melihat ibu hamil atau lansia yang berdiri, tidak mematuhi aturan kursi prioritas, hingga bersikap acuh terhadap sesama penumpang. Hasil penelitian Setianingsih (2024) menunjukkan bahwa masih banyak pengguna KRL yang kurang patuh terhadap aturan kursi prioritas meskipun sosialisasi telah dilakukan secara rutin. Rendahnya kepatuhan tersebut menandakan adanya jarak antara struktur aturan dengan praktik sosial sehari-hari, yang hanya dapat dijematani melalui interaksi langsung dan tindakan persuasif dari petugas keamanan sebagai agen.

Padahal adanya kebijakan kursi prioritas tersebut termasuk bentuk memanfaatkan fasilitas transportasi publik yang menjadi salah satu penentu utama kesadaran sosial masyarakat di ruang lingkup KRL *Commuter Line*, khususnya pada rute Bogor–Jakarta yang dikenal padat setiap hari kerja. Fasilitas ini merupakan implementasi dari Permenhub Nomor 98 Tahun 2017 tentang aksesibilitas pelayanan angkutan umum bagi penyandang disabilitas, sehingga keberadaannya bukan sekadar pelengkap, tetapi bagian dari komitmen inklusivitas transportasi publik (Setianingsih, 2024: 262).

Berbagai bentuk pelanggaran ketertiban tersebut menunjukkan bahwa keberadaan struktur berupa aturan dan kebijakana KRL belum sepenuhnya berjalan efektif tanpa keterlibatan actor yang menjalankannya. Ketertiban di ruang publik transportasi tidak hanya ditentukan oleh keberadaan regulasi, tetapi juga oleh bagaimana aturan tersebut diterapkan, ditegaskan, dan dipraktika dalam kehidupan sehari-hari oleh para pihak yang terlibat langsung di lapangan.

Selain itu, fenomena perilaku acuh terhadap kebersihan dan norma sosial juga terus muncul sebagai isu nyata di KRL. Penumpang kadang membuang sampah sembarangan di dalam kereta atau di area stasiun, tanpa merasa bertanggung jawab terhadap dampak bersama. Sikap seperti ini mencerminkan rendahnya kesadaran kolektif akan tanggung jawab publik. Penelitian dalam (Priyanto et al., 2023: 1735) mengenai kualitas pelayanan KRL di rute komuter juga mencatat bahwa aspek kebersihan fasilitas menjadi salah satu indikator penting penilaian penumpang, namun masih terdapat celah dalam kepedulian sosial terkait etika masyarakat dalam menggunakan ruang publik transportasi.

Seiring berjalannya waktu, rendahnya ketertiban penumpang akan berdampak ke masalah yang lebih serius seperti kasus pelecehan seksual. Dalam penelitian lainnya mengungkapkan, pelecehan seksual dan pelecehan verbal lebih mungkin terjadi di transportasi umum yang biasanya dialami oleh perempuan selama perjalanan KRL, peristiwa tersebut menjadi fenomena yang serius dan terdokumentasi terutama pada kondisi kereta penuh atau saat transisi (naik/turun). Salah satu studi wawancara korban dan kajian hukum dalam peneliian (Toni &

Maknurah, 2025: 34) menunjukkan frekuensi insiden yang memprihatinkan serta rasa ketidakamanan yang dirasakan perempuan saat menggunakan KRL. Temuan ini menempatkan kebutuhan perlindungan dan peran proaktif petugas keamanan sebagai isu yang mendesak.

Gabungan fenomena tersebut menggambarkan bahwa keamanan di KRL Commuter Line merupakan kondisi yang masih bersifat dinamis dan belum sepenuhnya stabil. Penumpang tidak dapat dipahami semata-mata sebagai pengguna pasif, melainkan sebagai aktor sosial yang terlibat dalam proses produksi keamanan di ruang publik transportasi. Pola perilaku penumpang sangat dipengaruhi oleh struktur layanan, sistem komunikasi, serta budaya kolektif yang berkembang di dalam gerbong. Berbagai studi menunjukkan pentingnya peran petugas keamanan dalam mengelola situasi tersebut, namun juga menegaskan bahwa upaya menciptakan keamanan tidak dapat bergantung pada penerapan aturan semata. Produksi keamanan menuntut pendekatan yang lebih menyeluruh, melalui praktik komunikasi yang efektif, pengelolaan kepadatan yang adaptif, serta keterlibatan penumpang dalam mereproduksi norma dan aturan keamanan secara berkelanjutan.

Dalam sebuah prosiding penelitian, Saputra, Sartono, dan timnya (Saputra et al., 2024: 5) mengusulkan perbaikan melalui metodologi *Voice of Customer*, statistik, dan pendekatan Kaizen untuk mengatasi keluhan pengguna seperti kepadatan, tata letak tempat duduk, hingga informasi real-time tentang kepadatan penumpang. Kaizen adalah cara untuk terus memperbaiki sesuatu secara bertahap, Pendekatan Kaizen akan menggunakan siklus PDCA atau Plan-Do-Check-Act, sebagai panduan untuk mencapai tujuan penelitian.

Tabel 1.1 PDCA Summary Table

Sumber: Diadaptasi dari Saputra, Sarton, dkk. (2024, hlm. 5).

Tahap	Tujuan	Tindakan Umum	Contoh Indikator Kinerja (KPI)
Plan (Perencanaan)	Mengidentifikasi masalah dan menetapkan tujuan yang jelas.	Analisis akar masalah, penetapan tujuan SMART, alokasi sumber daya.	Persentase tujuan yang memiliki indikator terukur.
Do (Pelaksanaan)	Melaksanakan Solusi secara sistematis.	Pelatihan petugas, menjalankan rencana tindakan, dokumentasi prosedur.	Tingkat penyelesaian implementasi.
Check (Pemeriksaan)	Mengevaluasi hasil berdasarkan tujuan.	Pengumpulan data, analisis kinerja, identifikasi kesenjangan.	Selisih antara kinerja aktual dan target.
Act (Tindak Lanjut)	Menstandarkan atau menyesuaikan proses.	Standarisasi proses, pengumpulan umpan balik, tindakan korektif.	Persentase perbaikan yang bertahan setelah 90 hari.

Pandangan tersebut menunjukkan bahwa tantangan keamanan di KRL *Commuter Line* tidak dapat dipahami semata-mata sebagai persoalan perilaku individu penumpang, melainkan sebagai persoalan yang bersifat struktural dan sistemik. Oleh karena itu, upaya penanganannya tidak hanya bertumpu pada petugas keamanan, tetapi juga menuntut perbaikan pada aspek operasional serta komunikasi yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan. Dalam konteks ini, petugas keamanan KRL memiliki peran yang strategis, tidak hanya sebagai pelaksana aturan, tetapi juga sebagai agen sosial yang berinteraksi langsung dengan penumpang dalam keseharian. Melalui sikap, pola komunikasi, dan tindakan praktis seperti memberikan teguran secara persuasif, membantu penumpang prioritas, serta menengahi konflik, petugas keamanan berkontribusi dalam memproduksi keamanan dan mereproduksi nilai-nilai kepedulian di ruang publik transportasi. Berbagai kebijakan transportasi publik, seperti penyediaan gerbong khusus perempuan dan kursi prioritas, tidak akan berjalan secara efektif tanpa keterlibatan aktif petugas keamanan dalam praktik di lapangan. (Leonardi, 2021: 214-216).

Agen sosial petugas keamanan KRL dapat dijelaskan melalui Teori Struktural yang dikemukakan oleh Anthony Giddens, yang memandang bahwa tindakan sosial individu dan struktur sosial memiliki hubungan yang bersifat dualitas. Menurut Giddens, struktur sosial berupa aturan dan sumber daya tidak hanya membatasi tindakan agen, tetapi juga diciptakan dan direproduksi melalui

praktik sosial yang dilakukan secara berulang. (Giddens, 1984: 33-38). Dalam KRL, tindakan petugas keamanan seperti memberikan teguran, arahan, atau bantuan kepada penumpang merupakan bentuk praktik sosial yang merepresentasikan sekaligus menegaskan struktur ketertiban yang berlaku. Melalui interaksi yang berlangsung secara rutin di ruang publik transportasi, petugas keamanan sebagai agen berperan aktif dalam mereproduksi norma dan aturan ketertiban, sehingga struktur tersebut tidak hanya bersifat formal, tetapi hadir secara nyata dalam kehidupan sehari-hari penumpang. Proses ini menunjukkan bahwa ketertiban penumpang terbentuk melalui hubungan timbal balik antara tindakan petugas keamanan sebagai agen dan struktur ketertiban yang terus diperkuat melalui praktik sosial yang berulang. Ketertiban tidak hanya ditentukan oleh petugas keamanan sebagai aktor formal, tetapi juga oleh respons penumpang, kebijakan manajemen, serta kondisi struktural seperti kepadatan dan sistem teknologi. (Giddens, 1984: 37-38).

Dalam kerangka Teori Strukturalisasi, tindakan petugas ini sekaligus mengaktifkan dan memperkuat struktur aturan yang sudah ada, sementara respons penumpang melalui kepatuhan atau ketidakpatuhan mereka akan turut mereproduksi atau bahkan melemahkan struktur tersebut. Sebaliknya, interaksi yang kurang komunikatif, terlalu otoritatif, atau tidak konsisten dari petugas dapat menghambat proses pembentukan makna sosial dan melemahkan struktur ketertiban, sehingga menurunkan partisipasi penumpang dalam menjaga ruang publik yang aman dan saling menghargai.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini berfokus untuk menganalisis praktik keamanan dalam sistem transportasi KRL yang melibatkan berbagai agen dalam membentuk ketertiban penumpang pada rute Bogor–Jakarta Kota. Meskipun praktik tersebut melibatkan berbagai agen seperti penumpang, regulator, masinis, serta manajemen operator, penelitian ini secara khusus menyoroti peran petugas keamanan KRL sebagai agen yang berinteraksi langsung dengan penumpang di lapangan. Penelitian ini mengkaji bagaimana petugas keamanan menjalankan praktik sosial dalam menegakkan aturan dan norma ketertiban, bagaimana tindakan

tersebut berkontribusi dalam mereproduksi struktur ketertiban yang berlaku, serta bagaimana praktik yang dilakukan secara berulang memengaruhi perilaku penumpang dalam mematuhi aturan di ruang publik transportasi.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya melihat tindakan petugas sebagai bentuk pelaksanaan aturan, tetapi juga sebagai bagian dari proses sosial yang berlangsung melalui interaksi antara berbagai agen dalam sistem transportasi KRL. Melalui praktik sosial yang terjadi secara berulang, ketertiban penumpang dipahami sebagai hasil dari proses yang terus dibentuk dan dipertahankan dalam aktivitas sehari-hari di ruang publik transportasi *Commuter Line* rute Bogor–Jakarta Kota.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Petugas Keamanan KRL sebagai Agen menjalankan praktik sosial dalam memproduksi keamanan di *Commuter Line* rute Bogor-Jakarta Kota?
2. Bagaimana praktik sosial petugas keamanan KRL berperan dalam menegakkan sekaligus mereproduksi struktur keamanan termasuk ketertiban penumpang di ruang publik transportasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan:

1. Untuk menganalisis peran petugas keamanan KRL sebagai agen dalam menjalankan praktik sosial untuk memproduksi di *Commuter Line* rute Bogor-Jakarta Kota.
2. Untuk menganalisis praktik sosial petugas keamanan KRL dalam menegakkan serta mereproduksi struktur keamanan, termasuk ketertiban penumpang di ruang publik transportasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian sosiologi, khususnya terkait penerapan Teori Strukturasi Anthony Giddens dalam konteks ruang publik transportasi. Penelitian ini memperkaya pemahaman mengenai hubungan dualitas antara agen dan struktur, dengan menunjukkan bagaimana petugas keamanan KRL sebagai agen sosial berperan dalam membentuk dan mereproduksi struktur ketertiban penumpang melalui praktik sosial yang dilakukan secara berulang. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan empiris bagi studi-studi selanjutnya yang mengkaji ketertiban, praktik sosial, dan peran aktor lapangan dalam membentuk tatanan sosial di ruang publik, khususnya pada sektor transportasi umum.

2. Manfaat Akademis

Manfaat yang diharapkan peneliti pada bagian akademis yaitu penelitian ini memberikan suatu karya yang nantinya dapat digunakan sebagai bahan acuan dalam melakukan penelitian terkait di waktu yang akan datang.

3. Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya

Manfaat yang diharapkan dari peneliti untuk peneliti selanjutnya yaitu sebagai suatu bahan acuan atau landasan dalam pembuatan penelitian ini sehingga lebih dikembangkan kembali pada penelitian selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pemahaman dan menyusun secara sistematis, penulis membagi proposal penelitian ini menjadi tiga bab. Setiap bab terdiri dari beberapa sub bab.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat pengantar dan gambaran umum penelitian yang diawali dengan pemaparan fenomena praktik keamanan di ruang publik transportasi, khususnya pada *Commuter Line* rute Bogor–Jakarta Kota. Pada bab ini dibahas latar belakang penelitian, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, serta manfaat penelitian yang berkaitan dengan dualitas agensi dan struktur dalam produksi keamanan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini membahas landasan teoritis dan empiris yang digunakan dalam penelitian. Pembahasan diawali dengan kajian penelitian terdahulu yang relevan untuk melihat posisi dan kebaruan penelitian ini. Selanjutnya, dijelaskan konsep-konsep utama seperti *agency*, struktur, praktik sosial, produksi keamanan, dan ketertiban penumpang. Pada bagian teori, diuraikan teori strukturasi Anthony Giddens sebagai pisau analisis untuk memahami relasi antara agen dan struktur dalam praktik keamanan. Bab ini ditutup dengan kerangka pemikiran yang disajikan dalam bentuk bagan atau tabel sebagai dasar analisis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan, teknik penentuan informan, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, serta penentuan lokasi dan waktu penelitian. Metode penelitian dirancang untuk menggali praktik sosial petugas keamanan KRL dan relasinya dengan struktur keamanan di ruang publik transportasi.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian dan pembahasan berdasarkan temuan lapangan. Pembahasan difokuskan pada praktik sosial petugas keamanan KRL sebagai agen dalam memproduksi keamanan, serta bagaimana praktik tersebut berperan dalam menegakkan dan mereproduksi struktur keamanan, termasuk ketertiban penumpang, di *Commuter Line* rute Bogor–Jakarta Kota. Analisis dilakukan

dengan menggunakan perspektif teori strukturasi untuk menunjukkan dualitas antara agency dan struktur.

BAB V KESIMPULAN

Bab ini berisi kesimpulan yang dirumuskan berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai dualitas agency dan struktur dalam produksi keamanan. Selain itu, disampaikan pula saran yang bersifat akademis dan praktis bagi pengembangan kajian keamanan di ruang publik transportasi serta rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.

