

## Persepsi Pengguna mengenai Mitigasi Krisis Pelecehan Seksual di KRL Jabodetabek

Mohammad Zulfikar Dachlan<sup>1</sup>, Sudarto<sup>2</sup>,

Aprilianti Pratiwi<sup>3</sup>, Bonny Perkasa Halim<sup>4</sup>

Magister Ilmu Komunikasi, Universitas Pancasila<sup>1234</sup>

Email Korespondensi: [dachlanzulfikar66@gmail.com](mailto:dachlanzulfikar66@gmail.com)

### Abstrak

Pelecehan dan kekerasan seksual di layanan KRL Commuter Line Jabodetabek telah berkembang menjadi krisis organisasi serius bagi PT Kereta Commuter Indonesia (KAI Commuter). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi pengguna KRL terhadap efektivitas sistem mitigasi krisis yang dibangun KAI Commuter, khususnya dari sisi komunikasi krisis yang berperspektif gender. Penelitian ini berupaya mengisi kekosongan riset-riset sebelumnya yang belum banyak dikaji, yaitu perspektif pengguna sebagai penerima langsung layanan dan pihak yang paling rentan terdampak krisis, aspek yang absen dalam sebagian besar kajian komunikasi krisis institusional di Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara mendalam terhadap tiga informan pengguna aktif KRL, penelitian ini mengumpulkan data primer yang kemudian dianalisis dengan Situational Crisis Communication Theory (SCCT). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna secara umum mengapresiasi langkah-langkah mitigasi KAI Commuter, diantaranya penyediaan gerbong khusus perempuan, implementasi CCTV Analitik berbasis kecerdasan buatan, kebijakan *blacklisting* pelaku, dan kanal pelaporan multi-platform. Namun penelitian ini juga mengidentifikasi sejumlah kesenjangan kritis: (1) rendahnya literasi publik terhadap kanal pengaduan resmi, terutama call center 021-121; (2) sosialisasi upaya mitigasi yang belum merata dan konsisten; (3) ketergantungan pada viralitas kasus sebagai pemicu respons; dan (4) diperlukannya penguatan empati petugas di lapangan. Temuan ini mengkonfirmasi bahwa efektivitas strategi *rebuild* dan *diminish* dalam SCCT sangat bergantung pada kemampuan organisasi menjangkau dan membangun kepercayaan pengguna secara langsung. Implikasi praktis penelitian ini mencakup rekomendasi bagi pengelola KRL untuk memperkuat sistem pelaporan berbasis komunitas, meningkatkan pelatihan empati petugas lapangan, serta mengintegrasikan umpan balik pengguna sebagai komponen integral dalam sistem mitigasi krisis transportasi publik Indonesia.

**Kata Kunci:** persepsi pengguna, mitigasi krisis, komunikasi krisis, pelecehan seksual, KAI Commuter

### **Abstract**

*Sexual harassment and sexual violence within the Jabodetabek KRL Commuter Line services have evolved into a serious organizational crisis for KAI Commuter. This study aims to analyze passengers' perceptions of the effectiveness of the crisis mitigation system developed by KAI Commuter, particularly from the perspective of gender-sensitive crisis communication. This study addresses a significant research gap by centering the user perspective, often overlooked in institutional crisis communication literature, as the primary analytical lens. Employing a descriptive qualitative approach, the research utilized in-depth interviews with three active KRL users to collect primary data, which were subsequently analyzed using the Situational Crisis Communication Theory (SCCT). The findings indicate that users generally appreciate KAI Commuter's mitigation measures, including the provision of women-only carriages, the implementation of AI-based analytical CCTV systems, blacklisting policies for perpetrators, and multi-platform reporting channels. However, the study also identifies several critical gaps: (1) limited public literacy regarding official complaint channels, particularly the 021-121 call center; (2) uneven and inconsistent dissemination of mitigation efforts; (3) organizational responses that remain highly dependent on the virality of cases; and (4) insufficient frontline empathy. The practical implications include recommendations for KRL operators to strengthen community-based reporting systems, enhance frontline officer empathy training, and integrate user feedback as an integral component of public transportation crisis mitigation in Indonesia.*

**Keywords:** user perception, crisis mitigation, crisis communication, sexual harassment, KAI Commuter

### **PENDAHULUAN**

Transportasi publik tidak hanya berfungsi sebagai sarana mobilitas, tetapi juga sebagai ruang sosial yang mencerminkan dinamika keamanan dan kesetaraan gender di masyarakat (ITDP Indonesia, 2017; Levi, 2014). KRL Commuter Line Jabodetabek, sebagai moda transportasi massal terbesar di Indonesia yang melayani rata-rata 951.111 penumpang per hari sepanjang Januari–November 2025 dan mencapai puncak 1.276.209 penumpang per hari pada akhir 2024 (Kompas.id, 2025; Kumparan Bisnis, 2025), menghadapi persoalan serius yang melampaui aspek operasional semata: tindakan pelecehan dan kekerasan seksual yang berulang di dalam gerbong dan stasiun.

Persoalan ini telah bertransformasi menjadi krisis organisasi yang kompleks bagi PT Kereta Commuter Indonesia (KAI Commuter), tidak hanya mengancam reputasi perusahaan (Suryani & El Adawiyah, 2023; Wulandari & Ayuningtyas, 2024), tetapi juga hak rasa aman pengguna. Hal ini sejalan dengan temuan Komnas Perempuan (2025) bahwa penumpang perempuan merupakan kelompok yang paling rentan menjadi korban kekerasan seksual di transportasi publik, sebagaimana dikonfirmasi pula oleh Survei Koalisi Ruang Publik Aman (KRPA, 2022) yang mencatat bahwa 23% kasus pelecehan seksual di ruang publik terjadi di moda transportasi umum.

Sejumlah penelitian telah mengkaji isu keamanan dan komunikasi krisis di KRL Commuter Line dari berbagai sudut pandang. Wulandari (2024) meneliti strategi media relations KAI Commuter dalam menangani krisis komunikasi terkait pelecehan seksual dan menemukan bahwa perusahaan mengandalkan pernyataan resmi dan media sosial sebagai instrumen utama respons krisis. Shalahudin dkk. (2023) menganalisis strategi humas PT KAI dalam memutuskan mata rantai kekerasan seksual di atas kereta api dan menyimpulkan bahwa pendekatan preventif belum sepenuhnya terintegrasi dengan strategi komunikasi. Rasji dkk. (2023) mengkaji aspek hukum penanganan pelecehan seksual di KRL berdasarkan UU No. 12 Tahun 2022. Setiadarma (2022) membahas strategi media relations dalam krisis secara umum yang dapat diterapkan pada konteks transportasi publik.

Pada tingkat internasional, Ceccato dan Loukaitou-Sideris (2022) melalui survei lintas 18 kota di enam benua menunjukkan bahwa pelecehan seksual secara signifikan membentuk persepsi keamanan pengguna transportasi publik dan mendorong perubahan perilaku mobilitas, seperti menghindari jam tertentu atau rute tertentu, yang mencerminkan beban psikologis yang tidak dapat dijelaskan oleh data insiden objektif semata. Studi lanjutan Ceccato dkk. (2023, 2024) dan Soto dkk. (2022) menegaskan bahwa persepsi ketidakamanan, bukan hanya kejadian nyata, merupakan determinan utama yang membentuk keputusan perjalanan penumpang perempuan di berbagai konteks global, termasuk kawasan Asia dan Amerika Latin. Younes dkk. (2026) lebih jauh menggarisbawahi bahwa pengalaman pelecehan di transportasi publik kerap tidak dilaporkan, sehingga pengelola layanan sering tidak menyadari sejauh mana persoalan tersebut terjadi di lapangan. Pada dimensi komunikasi krisis, Pratiwi (2022) dan Yearsiana dkk. (2024) menunjukkan bahwa di era media sosial, keluhan pengguna yang tidak direspons secara cepat dan strategis dapat dengan mudah menjadi topik viral yang merusak reputasi organisasi sebelum pihak yang berkepentingan sempat memberikan klarifikasi, sebuah tantangan yang mensyaratkan pendekatan komunikasi krisis yang tidak hanya reaktif, tetapi juga antisipatif dan berpusat pada pengalaman pengguna.

Berdasarkan rekam jejak penelitian terdahulu tersebut, terdapat kesenjangan penelitian yang signifikan: kajian-kajian tersebut umumnya menganalisis strategi komunikasi dari perspektif institusional

(organisasi/perusahaan), tanpa secara sistematis menguji sejauh mana strategi tersebut dirasakan efektif oleh pengguna KRL sebagai pihak yang paling langsung terdampak. Kebaruan penelitian ini terletak pada dua hal: pertama, penggunaan SCCT sebagai kerangka analisis yang secara eksplisit menghubungkan persepsi pengguna dengan efektivitas strategi komunikasi krisis; dan kedua, kontekstualisasi temuan pada sistem transportasi publik Indonesia yang memiliki karakteristik kepadatan dan dinamika sosial khas yang berbeda dari studi serupa di konteks Barat atau Asia Timur. Berdasarkan hal itulah maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis persepsi pengguna mengenai mitigasi krisis pelecehan seksual di KRL Jabodetabek.

## KERANGKA TEORI

### Situational Crisis Communication Theory (SCCT)

SCCT yang dikembangkan Coombs (2007) berpijak pada Attribution Theory dan menyatakan bahwa strategi respons krisis harus disesuaikan dengan tingkat tanggung jawab yang diatribusikan kepada organisasi oleh pemangku kepentingan. SCCT mengklasifikasikan krisis dalam tiga kluster: (1) victim cluster, di mana organisasi juga merupakan korban; (2) accidental cluster, di mana tindakan organisasi berkontribusi pada krisis tetapi tidak disengaja; dan (3) intentional cluster, di mana organisasi secara sengaja mengambil tindakan berisiko. Kasus pelecehan seksual di KRL menempatkan KAI Commuter dalam posisi accidental cluster, karena pelaku adalah pihak ketiga namun kejadian berlangsung dalam lingkup tanggung jawab operasional perusahaan.

Pada posisi *accidental cluster*, SCCT merekomendasikan strategi *diminish* (mengurangi atribusi tanggung jawab melalui *reframing*) dan *rebuild* (membangun kembali kepercayaan melalui kompensasi, permintaan maaf, dan tindakan korektif nyata). Coombs (2022) mempertegas bahwa efektivitas kedua strategi ini sangat bergantung pada kualitas komunikasi dua arah antara organisasi dan pemangku kepentingan, sebuah kondisi yang mensyaratkan pemahaman mendalam tentang persepsi dan pengalaman aktual audiens sasaran. Perkembangan terkini SCCT juga menekankan pentingnya dimensi digital: Schultz, Utz, dan Göritz (2011) menunjukkan bahwa platform media sosial secara signifikan memoderasi efektivitas strategi respons krisis, di mana kecepatan dan keaslian pesan menjadi variabel kritis yang menentukan reputasi pasca-krisis.

### Krisis Organisasi dan Komunikasi Krisis

Coombs dan Holladay (2010) mendefinisikan krisis organisasi sebagai peristiwa yang mengancam harapan pemangku kepentingan utama dan berpotensi menimbulkan dampak negatif serius terhadap kinerja dan reputasi organisasi. Sellnow dan Seeger (2013) menegaskan bahwa krisis merupakan

sebuah proses yang melewati fase *pre-crisis*, *crisis*, dan *post-crisis*, di mana respons komunikasi yang tidak memadai pada satu fase akan memperburuk situasi pada fase berikutnya. Mitigasi krisis merujuk pada tindakan proaktif yang dilakukan untuk mengurangi kemungkinan terjadinya krisis atau meminimalkan dampaknya.

Pada konteks transportasi publik, Gekoski dkk. (2015) menekankan bahwa persepsi keamanan subjektif pengguna, bukan hanya data insiden objektif, merupakan determinan utama kepercayaan publik terhadap layanan. Implikasinya, strategi komunikasi krisis tidak cukup hanya merespons insiden, tetapi harus secara proaktif membentuk dan memelihara persepsi keamanan pengguna melalui komunikasi yang konsisten, empatik, dan berbasis pengalaman. Di era digital, monitoring mencakup pemantauan media sosial secara real-time, sistem pelaporan berbasis teknologi, dan analisis sentimen publik—dimensi yang semakin relevan mengingat kecepatan penyebaran informasi di platform digital (Silviani dkk., 2020).

### **Persepsi Pengguna dan Kepercayaan Publik dalam Konteks Krisis**

Pada manajemen krisis, persepsi pemangku kepentingan memiliki bobot yang setara, bahkan terkadang lebih besar, dibandingkan fakta objektif tentang krisis itu sendiri. Coombs (2007) menegaskan bahwa reputasi organisasi pada akhirnya ditentukan oleh bagaimana pemangku kepentingan mempersepsikan tindakan dan komunikasi organisasi, bukan oleh niat organisasi semata. Dalam konteks transportasi publik, pengguna layanan merupakan pemangku kepentingan primer yang persepsinya secara langsung memengaruhi tingkat kepercayaan, niat penggunaan layanan, dan kesiapan untuk berpartisipasi dalam sistem pelaporan.

Literatur tentang kekerasan berbasis gender di ruang publik menekankan bahwa efektivitas sistem pelaporan sangat bergantung pada rasa aman psikologis korban dan saksi untuk melaporkan kejadian (Komnas Perempuan, 2025). Fileborn (2016) mengidentifikasi bahwa hambatan pelaporan bersifat struktural dan kultural sekaligus: selain ketidaktahuan prosedural, korban seringkali menghadapi internalisasi rasa malu, kekhawatiran tidak dipercaya, dan pengalaman reviktimisasi oleh petugas, hambatan yang tidak dapat diatasi hanya dengan penyediaan kanal teknis semata. Oleh karena itu, kajian berbasis persepsi pengguna menjadi instrumen yang sangat berharga untuk mengidentifikasi kesenjangan antara desain sistem mitigasi krisis dan implementasinya di lapangan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif analitis. Pendekatan kualitatif dipilih karena bertujuan memahami secara mendalam makna, pengalaman, dan persepsi informan terhadap fenomena pelecehan seksual di KRL dan respons KAI Commuter, bukan sekadar mengukur frekuensi variabel tertentu. Sebagaimana dikemukakan Creswell (2014), pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti mengeksplorasi dan memahami makna yang dimiliki individu atau kelompok terhadap masalah sosial. Orientasi deskriptif analitis digunakan untuk memaparkan temuan lapangan secara sistematis sekaligus menginterpretasikannya dalam kerangka teoritis SCCT.

Teknik pengumpulan data utama dilakukan dengan cara wawancara mendalam. Wawancara dilaksanakan dengan teknik semi-terstruktur menggunakan panduan pertanyaan yang disusun berdasarkan enam tema: (A) profil penggunaan KRL; (B) pengalaman dan kesadaran terhadap isu pelecehan; (C) persepsi terhadap respons dan komunikasi KAI Commuter; (D) pengetahuan dan penggunaan sistem pelaporan; (E) persepsi terhadap teknologi pengawasan; dan (F) harapan serta rekomendasi. Teknik semi-terstruktur dipilih karena membantu fleksibilitas peneliti menggali informasi secara lebih mendalam mengikuti arah jawaban informan sesuai Creswell (2014).

Pemilihan informan menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria: (a) pengguna aktif KRL Commuter Line Jabodetabek minimal tiga kali per minggu dalam enam bulan terakhir; (b) berusia 18 tahun ke atas; dan (c) bersedia memberikan informasi secara terbuka dan sukarela. Kriteria ini ditetapkan untuk memastikan relevansi pengalaman informan dengan fenomena yang diteliti. Keterbatasan penelitian ini diakui pada jumlah informan yang relatif kecil (tiga orang), sehingga temuan bersifat eksploratif dan tidak dimaksudkan untuk generalisasi statistik, melainkan untuk kedalaman analisis kualitatif sesuai tradisi penelitian interpretatif (Lincoln & Guba, 1985). Penelitian ini melibatkan tiga informan perempuan yang seluruhnya merupakan pengguna rutin KRL, sebagaimana dirangkum dalam Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Data Informan Penelitian

No	Nama Informan	Umur	Pekerjaan	Frekuensi KRL	Rute Utama
1	Informan 1	40 Tahun	Karyawati	10x/minggu (12 th)	Depok Baru-Cawang
2	Informan 2	22 Tahun	Karyawati	5x/minggu (3,5 th)	Bogor Line; Cikarang Line

---

3	Informan 3	22 Tahun	Mahasiswi	Hampir setiap hari (6 th)	Cibitung- Sudirman- Univ. Pancasila
---	------------	-------------	-----------	------------------------------	--

---

Sumber: Data Olahan Peneliti

Analisis data mengadaptasi model Miles, Huberman, dan Saldana (2014) melalui tiga tahap: (1) reduksi data, dengan memilah dan memfokuskan data pada aspek yang relevan dengan pertanyaan penelitian; (2) penyajian data, dengan mengorganisasikan informasi ke dalam pola tematik yang memungkinkan penarikan kesimpulan; dan (3) penarikan kesimpulan dan verifikasi, dengan menginterpretasikan temuan dalam kerangka SCCT. Validitas data pada penelitian ini dilakukan dengan triangulasi sumber, yaitu membandingkan jawaban antar-informan pada penelitian ini. Selain itu triangulasi juga dilakukan dengan melakukan *member checking*, mengonfirmasi interpretasi temuan dengan informan, sebagaimana direkomendasikan Lincoln dan Guba (1985) untuk memastikan kredibilitas penelitian kualitatif. Instrumen penelitian berupa panduan wawancara yang dikembangkan berdasarkan tinjauan literatur dan telah mendapatkan validasi ahli (*expert review*) dari pembimbing penelitian sebelum digunakan di lapangan.

## HASIL

### Persepsi Umum terhadap Keamanan KRL dan Isu Pelecehan Seksual

Ketiga informan menyatakan penilaian yang relatif positif terhadap keamanan KRL secara umum, namun dengan catatan penting bahwa rasa aman tidak merata sepanjang waktu. Informan 1 menyatakan bahwa kondisi KRL “cenderung aman pada jam-jam sepi, namun memang rawan tindakan pelecehan di jam-jam ramai,” dan mengaku secara aktif memilih menggunakan gerbong khusus perempuan sebagai strategi perlindungan diri. Informan 2 mengaku merasa “cukup aman dan nyaman” karena belum pernah mengalami pelecehan secara langsung, namun pemberitaan yang beredar membuatnya meningkatkan kewaspadaan. Informan 3 berpendapat KRL “sudah cukup aman dan nyaman untuk digunakan sehari-hari,” tetapi menegaskan bahwa isu pelecehan seksual tetap perlu perhatian serius, khususnya di jam padat.

Seluruh informan sepakat bahwa kasus pelecehan seksual di KRL merupakan masalah serius dan bukan kejadian kebetulan. Informan 1 menilai pelaku “memanfaatkan momen” dan kemungkinan telah merencanakan tindakannya dengan memperhitungkan jam-jam ramai. Informan 2 fokus pada kondisi gerbong yang penuh dan desak-desakan sebagai “celah bagi pelaku,”

sementara I-3 menekankan bahwa pola berulang kasus yang terus diberitakan mengonfirmasi sifat sistemik persoalan ini. Konsensus ini menunjukkan bahwa pengguna KRL telah memiliki kesadaran yang cukup baik tentang akar masalah pelecehan di transportasi publik.

### **Pengalaman Langsung dan Kesiapan Bertindak**

Dari tiga informan, hanya informan 3 yang pernah menyaksikan langsung kejadian yang diduga pelecehan seksual di dalam KRL. Informan 3 mendeskripsikan situasi di mana kereta penuh dan korban baru berani berbicara setelah pelaku turun, yang menggambarkan kompleksitas dinamika sosial dalam situasi pelecehan: korban seringkali tidak segera bereaksi karena kombinasi faktor shock, keramaian, dan ketidakpastian tentang apa yang terjadi. Informan 3 kemudian membantu memanggil satpam dari gerbong sebelah dan menyaksikan korban dibantu petugas di stasiun berikutnya.

Sementara informan 1 dan 2 tidak pernah mengalami atau menyaksikan langsung, keduanya menyatakan kesiapan untuk bertindak jika menghadapi situasi tersebut. Informan 1 menegaskan tidak akan tinggal diam: "Saya akan berteriak dan langsung bertindak membela diri serta meminta bantuan orang lain." Namun, informan 2 mengakui adanya hambatan psikologis awal berupa shock dan kekagetan, serta kekhawatiran bahwa orang di sekitar "malah cuek atau tidak membantu." Hambatan ini mengindikasikan pentingnya budaya solidaritas penumpang (*bystander effect*) yang masih perlu dibangun secara aktif melalui edukasi publik.

### **Pengetahuan dan Persepsi terhadap Upaya Mitigasi KAI Commuter**

Temuan penting yang muncul dari wawancara adalah kesenjangan antara cakupan upaya mitigasi yang telah dilakukan KAI Commuter dengan tingkat pengetahuan pengguna tentang upaya tersebut. Informan 1 mengaku tidak pernah melihat langsung kampanye antikekerasan dari KAI Commuter dan tidak mengetahui adanya pelatihan petugas. Satu-satunya kebijakan yang diketahuinya adalah *blacklisting* pelaku, itupun dari media sosial, bukan dari komunikasi langsung KAI Commuter. Informan 2 memiliki pengetahuan yang lebih luas berkat konsumsi aktif media sosial, termasuk mengetahui gerbong khusus wanita, poster antikekerasan, dan kebijakan *blacklisting*. Informan 3 mengetahui pengumuman di dalam kereta dan gerbong khusus perempuan, serta sering memantau respons KAI Commuter di media sosial.

Terdapat pola menarik: media sosial menjadi kanal utama pengguna mendapatkan informasi tentang kebijakan dan respons KAI Commuter, bukan komunikasi langsung di stasiun atau kereta. Seluruh informan menyatakan bahwa informasi di media sosial lebih mudah diakses dan dipahami dibandingkan pengumuman verbal di dalam kereta yang "tidak terlalu sering disampaikan" (Informan 1) dan "kadang tidak ada di semua kereta yang saya naiki" (Informan 3). Informan 2 menilai komunikasi KAI Commuter "sudah

cukup baik,” namun menyarankan sosialisasi yang lebih sering agar lebih banyak orang sadar dan tahu harus berbuat apa.

Mengenai respons KAI Commuter, ketiga informan menilai responsivitas perusahaan sudah cukup baik, terutama terhadap kasus yang viral di media sosial. Namun, Informan 2 mencatat kritik penting: “Mereka harus viral dulu baru ditangani.” Informan 1 menekankan pentingnya empati petugas di lapangan: petugas harus “memiliki sudut pandang dari perspektif korban” dan bukan sekadar responsif secara prosedural. Informan 3 merekomendasikan petugas perlu lebih aktif memantau kondisi gerbong saat jam sibuk sebagai langkah pencegahan.

### **Pengetahuan dan Penggunaan Kanal Pelaporan**

Salah satu temuan paling signifikan dalam penelitian ini adalah rendahnya pengetahuan informan tentang call center 021-121 sebagai kanal pengaduan resmi KAI Commuter. Informan 1 secara eksplisit menyatakan tidak mengetahui nomor call center tersebut, meskipun mengetahui kanal media sosial dan pelaporan langsung ke petugas. Informan 2 dan Informan 3 menyatakan tahu ada kanal pengaduan namun belum pernah menggunakannya karena tidak pernah mengalami kejadian yang mengharuskan pelaporan. Tidak satu pun informan pernah menggunakan kanal resmi KAI Commuter untuk keperluan pengaduan.

Meskipun demikian, niat untuk melapor apabila mengalami atau menyaksikan pelecehan secara umum cukup tinggi. Informan 1 menyatakan “sangat mungkin” akan melapor, dengan preferensi melaporkan langsung kepada petugas di lokasi, didorong oleh empati terhadap korban. Informan 2 menyatakan kemungkinan besar akan melapor jika situasinya memungkinkan dan ada petugas di sekitar, namun mengidentifikasi hambatan berupa rasa takut dan kebingungan tentang prosedur. Informan 3 menyatakan akan melapor terutama jika ada bukti atau saksi, tetapi mengakui hambatan berupa rasa takut laporan tidak ditindaklanjuti secara serius.

Mengenai prosedur pelaporan, Informan 1 mengaku belum mengetahui prosedurnya, meskipun menilai kehadiran petugas di lokasi sudah cukup membantu. Informan 2 dan Informan 3 berpendapat prosedur pelaporan sudah cukup mudah, namun keduanya menekankan bahwa sosialisasi yang lebih jelas dan masif masih diperlukan, termasuk poster yang lebih informatif di stasiun dan di dalam KRL, agar korban tidak merasa takut dan bingung ketika harus melapor.

### **Persepsi terhadap Teknologi CCTV Analitik**

Terdapat variasi tingkat pengetahuan informan tentang teknologi CCTV Analitik berbasis kecerdasan buatan yang telah diterapkan KAI Commuter. Informan 1 mengaku belum mengetahui adanya teknologi tersebut sebelum diwawancarai, sementara Informan 2 mengetahuinya dari berita dan

media sosial, dan Informan 3 juga memiliki pengetahuan tentang sistem ini. Meskipun demikian, setelah mendapat penjelasan, seluruh informan memberikan respons positif terhadap penerapan teknologi tersebut.

Informan 1 mengapresiasi potensi teknologi tersebut sebagai detektor dan pencegah pelecehan, namun mengajukan pertanyaan kritis tentang cakupan implementasinya: apakah teknologi ini tersedia di setiap stasiun dan seberapa efektif penerapannya di lapangan. Informan 2 menilai CCTV Analitik sebagai “langkah yang bagus” karena membantu petugas mendeteksi kejadian mencurigakan lebih cepat. Informan 3 menekankan nilai strategis rekaman CCTV sebagai alat bukti yang mendukung penerapan kebijakan *blacklisting* pelaku.

Terkait CCTV secara umum, seluruh informan sepakat bahwa keberadaan kamera pengawas di dalam gerbong dan area stasiun memberikan rasa aman. Informan 1 menyatakan bahwa CCTV berperan sebagai *deterrent*, membuat pelaku yang telah berniat urung melakukannya. Informan 2 menyoroti fungsi CCTV sebagai bukti jika terjadi sesuatu. Informan 3 juga mengafirmasi nilai CCTV sebagai alat bukti dan penjerat pelaku. Respons konsisten ini mengindikasikan bahwa infrastruktur pengawasan fisik merupakan salah satu elemen mitigasi yang paling dirasakan dampaknya oleh pengguna.

### **Tingkat Kepercayaan dan Rekomendasi Pengguna**

Secara keseluruhan, ketiga informan menyatakan tingkat kepercayaan yang cukup hingga tinggi terhadap KAI Commuter dalam penanganan kasus pelecehan seksual, dan seluruhnya menyatakan bahwa kepercayaan tersebut meningkat dibandingkan beberapa tahun sebelumnya. Informan 1 mengaitkan peningkatan kepercayaan dengan responsivitas cepat KAI Commuter terhadap kasus yang dilaporkan. Informan 2 menilai “kesadaran dan respons terhadap isu pelecehan seksual sudah lebih terlihat” dibandingkan beberapa tahun lalu. Informan 3 secara spesifik mengaitkan peningkatan kepercayaan dengan dua inovasi konkret: rekaman CCTV dan sanksi blacklist bagi pelaku.

Rekomendasi yang dikemukakan informan secara konsisten mencakup tiga tema utama. Pertama, penguatan pengawasan fisik: Informan 1 merekomendasikan penambahan gerbong khusus perempuan atau bahkan pemisahan penuh gerbong laki-laki dan perempuan; Informan 2 dan Informan 3 menekankan peningkatan pengawasan di jam-jam padat. Kedua, penguatan edukasi dan sosialisasi: Informan 2 dan Informan 3 sama-sama menekankan pentingnya edukasi penumpang tentang cara merespons dan melapor kejadian pelecehan, serta membangun keberanian kolektif penumpang untuk saling membantu. Ketiga, penguatan empati dan responsivitas petugas: Informan 1 dan Informan 2 menekankan bahwa kecepatan respons dan empati petugas di lapangan merupakan faktor kritis yang menentukan apakah korban merasa didukung atau tidak.

## PEMBAHASAN

### **Konfirmasi Posisi *Accidental Cluster* dan Kesenjangan Komunikasi Strategis**

Temuan penelitian mengkonfirmasi penempatan KAI Commuter dalam accidental cluster SCCT. Ketiga informan secara konsisten tidak mengidentifikasi KAI Commuter sebagai pelaku kejahatan, melainkan sebagai pihak yang bertanggung jawab untuk menciptakan lingkungan yang aman, sebuah atribusi tanggung jawab yang moderat, sesuai dengan predikat accidental cluster (Coombs, 2007). Persepsi ini konsisten dengan temuan Wulandari (2024) yang menunjukkan bahwa strategi media relations KAI Commuter berhasil membangun framing publik yang menempatkan perusahaan sebagai pihak yang responsif dan proaktif, bukan sebagai pelaku yang harus disalahkan.

Namun, temuan ini juga mengungkap kesenjangan komunikasi strategis yang kritis: efektivitas strategi rebuild KAI Commuter ternyata tidak merata di seluruh dimensi komunikasinya. Sementara komunikasi melalui media sosial dinilai efektif dan mudah diakses, komunikasi langsung di stasiun dan di dalam kereta dinilai kurang konsisten dan terbatas jangkauannya. Hal ini berimplikasi pada rendahnya pengetahuan pengguna tentang kanal pengaduan formal, khususnya call center 021-121, yang merupakan komponen kritis dari sistem monitoring KAI Commuter. Temuan ini selaras dengan Schultz dkk. (2011) yang menekankan bahwa dalam ekosistem media hibrida, organisasi perlu mengintegrasikan komunikasi berbasis platform digital dengan komunikasi tatap muka (*face-to-face*) secara sinergis, bukan memilih salah satu. Kegagalan mengintegrasikan kedua dimensi ini menciptakan kesenjangan informasi yang melemahkan efektivitas keseluruhan sistem mitigasi (Coombs, 2007).

### **Ketergantungan pada Viralitas: Tantangan Strategi *Diminish***

Kritik I-2 bahwa kasus “harus viral dulu baru ditangani” merupakan temuan yang secara teoritis signifikan. Dalam kerangka SCCT, strategi diminish yang efektif mensyaratkan respons yang proaktif dan konsisten, bukan reaktif terhadap tekanan publik yang dipicu viralitas (Coombs & Holladay, 2010). Ketergantungan pada viralitas sebagai pemicu respons mengindikasikan bahwa sistem monitoring media sosial KAI Commuter mungkin lebih berfungsi sebagai mekanisme reputasi management daripada sebagai early warning system sejati yang mengutamakan keselamatan pengguna.

Temuan ini sejalan dengan catatan Silviani dkk. (2020) bahwa dalam era komunikasi baru, respons yang bergantung pada tekanan media dapat memperburuk krisis sekunder, yakni hilangnya kepercayaan publik terhadap konsistensi dan kesungguhan organisasi. Shalahudin dkk. (2023) juga mencatat bahwa pendekatan reaktif dalam penanganan kekerasan seksual di transportasi publik belum mampu mengubah perilaku penumpang secara struktural. Oleh karena itu, perluasan sistem monitoring internal ke arah deteksi dini non-viral, misalnya melalui patroli aktif petugas di jam sibuk sebagaimana direkomendasikan Informan 3 menjadi urgensi strategis yang perlu ditindaklanjuti.

### **CCTV Analitik sebagai Elemen Rebuild yang Paling Terasa Dampaknya**

Menariknya, meskipun tidak semua informan mengetahui secara spesifik tentang CCTV Analitik berbasis AI, respons positif yang konsisten terhadap keberadaan CCTV secara umum menunjukkan bahwa infrastruktur pengawasan fisik merupakan elemen rebuild yang paling dirasakan dampaknya secara langsung oleh pengguna. Informan 3 bahkan secara eksplisit mengaitkan peningkatan kepercayaan terhadap KAI Commuter dengan keberadaan CCTV dan mekanisme blacklisting. Hal ini mengkonfirmasi apresiasi Komnas Perempuan (2025) terhadap implementasi teknologi tersebut sebagai praktik baik (best practice) yang layak direplikasi.

Namun, pertanyaan kritis Informan 1 tentang cakupan dan efektivitas CCTV Analitik di lapangan mengingatkan bahwa teknologi tanpa sosialisasi yang memadai tidak akan menghasilkan dampak maksimal terhadap persepsi keamanan pengguna. Ini merupakan temuan yang melengkapi kajian Rasji dkk. (2023) tentang pentingnya edukasi publik dalam penerapan UU No. 12 Tahun 2022: implementasi kebijakan dan teknologi perlu diiringi dengan komunikasi yang transparan dan informatif kepada pengguna agar mereka dapat merasakan dan memanfaatkan manfaatnya secara optimal. Gekoski dkk. (2015) menunjukkan bahwa persepsi keamanan di transportasi publik tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi, tetapi juga oleh pengetahuan pengguna tentang teknologi tersebut dan keyakinan bahwa teknologi benar-benar berfungsi secara efektif. Oleh karena itu, KAI Commuter perlu mengembangkan strategi komunikasi publik yang secara transparan menjelaskan cakupan, cara kerja, dan efektivitas CCTV Analitik kepada pengguna.

## **Empati Petugas sebagai Komponen Komunikasi Krisis yang Tidak Tergantikan**

Penekanan Informan 1 pada pentingnya empati petugas, bahwa petugas harus “memiliki sudut pandang dari perspektif korban”, merupakan dimensi komunikasi krisis yang seringkali luput dari perhatian kebijakan institusional namun sangat menentukan dalam pengalaman pengguna. Menurut SCCT, respons *frontliner* merupakan titik temu antara strategi komunikasi institusional dan pengalaman pemangku kepentingan primer; kegagalan di titik ini dapat merusak seluruh upaya rebuild yang telah dilakukan di level strategis (Coombs & Holladay, 2010).

Fileborn (2016) secara khusus menggarisbawahi bahwa respons petugas yang tidak empatik atau yang melakukan reviktimisasi, baik secara disengaja maupun tidak, merupakan salah satu hambatan terbesar bagi korban untuk melapor. Hal ini berimplikasi bahwa pelatihan petugas KAI Commuter harus melampaui aspek prosedural dan mencakup kompetensi *trauma-informed communication* serta sensitivitas gender yang terukur. Temuan ini juga merespons *research gap* yang diidentifikasi oleh Shalahudin dkk. (2023): strategi humas yang terfokus pada tataran kebijakan dan media perlu diturunkan menjadi kompetensi komunikasi interpersonal yang konkret bagi petugas lapangan. Pelatihan empati dan sensitivitas gender bagi frontliners KAI Commuter, yang memang sudah dicanangkan sebagai bagian dari program mitigasi, perlu terus diperkuat dan diukur dampaknya secara periodik berdasarkan umpan balik langsung dari pengguna, bukan hanya dari indikator jumlah laporan semata.

## **Gerbong Khusus Perempuan sebagai Strategi Mitigasi Berbasis Segregasi Spasial**

Temuan menarik lainnya adalah rekomendasi Informan 1 untuk menambah gerbong khusus perempuan atau bahkan memisahkan penuh gerbong laki-laki dan perempuan. Hal ini mengindikasikan bahwa bagi sebagian pengguna, segregasi spasial berbasis gender masih dipersepsikan sebagai solusi paling efektif untuk menciptakan rasa aman. Pandangan ini mencerminkan logika “menghindari bahaya” yang menempatkan beban adaptasi pada korban potensial, bukan pada upaya mengubah perilaku pelaku, sebuah pendekatan yang dalam perspektif teori kekerasan berbasis gender dipandang sebagai respons yang valid namun tidak transformatif (Komnas Perempuan, 2025).

Di sinilah letak pentingnya strategi komunikasi krisis yang tidak hanya berorientasi pada pencegahan dan respons insiden, tetapi juga pada perubahan norma sosial di ruang publik. Edukasi penumpang tentang solidaritas bystander, sebagaimana ditekankan penumpang yang sejatinya merupakan komponen mitigasi krisis jangka panjang yang jauh lebih berkelanjutan daripada sekadar segregasi spasial. Temuan ini memperkuat argumen bahwa komunikasi krisis yang berperspektif gender harus

mencakup dimensi edukasi publik dan perubahan perilaku, bukan hanya manajemen insiden reaktif. Hal ini sejalan dengan pendekatan *bystander intervention* yang dikembangkan Banyard dkk. (2004), yang menunjukkan bahwa program edukasi berbasis komunitas secara signifikan meningkatkan kesiapan individu untuk bertindak sebagai saksi aktif (*active bystander*) dalam situasi pelecehan. Temuan ini memperkuat argumen bahwa komunikasi krisis berperspektif gender harus mencakup dimensi edukasi publik dan perubahan perilaku, bukan hanya manajemen insiden reaktif.

## KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengguna KRL secara umum mengapresiasi upaya mitigasi krisis KAI Commuter dan menunjukkan tingkat kepercayaan yang meningkat. Elemen mitigasi yang paling dirasakan dampaknya adalah: (1) keberadaan gerbong khusus perempuan; (2) CCTV di gerbong dan stasiun; serta (3) kebijakan *blacklisting* pelaku. Penelitian ini mengidentifikasi empat kesenjangan kritis dalam kerangka strategi *rebuild* dan *diminish* SCCT: (1) rendahnya literasi pengguna terhadap kanal pengaduan resmi; (2) sosialisasi mitigasi yang tidak konsisten di seluruh armada; (3) ketergantungan pada viralitas sebagai pemicu respons; dan (4) empati serta sensitivitas gender petugas lapangan yang masih perlu ditingkatkan. Implikasi praktis penelitian ini mencakup tiga rekomendasi utama. Pertama, bagi pengelola KRL (KAI Commuter): memperkuat sosialisasi kanal pengaduan resmi secara merata di seluruh armada dan stasiun, mengembangkan sistem monitoring internal yang proaktif melampaui respons berbasis viralitas, serta mengintegrasikan pelatihan *trauma-informed communication* dan sensitivitas gender ke dalam program pengembangan kompetensi petugas lapangan secara berkala dan terukur. Kedua, bagi pemerintah (Kemenhub dan Komnas Perempuan): mendorong standarisasi sistem pelaporan pelecehan di seluruh moda transportasi publik dan mengalokasikan anggaran khusus untuk program edukasi *bystander intervention* di lingkungan transportasi. Ketiga, bagi masyarakat pengguna: meningkatkan literasi pelaporan dan membangun budaya solidaritas aktif penumpang (*active bystander*) melalui kampanye kolaboratif antara KAI Commuter, pemerintah, dan organisasi masyarakat sipil. Secara teoritis, penelitian ini berkontribusi dengan mendemonstrasikan bahwa efektivitas SCCT dalam konteks krisis berbasis gender di transportasi publik bergantung pada variabel yang sering diabaikan: pengalaman dan persepsi pengguna sebagai pemangku kepentingan primer. Temuan ini mengusulkan perluasan kerangka SCCT dengan dimensi *user-centric monitoring*, yakni mekanisme umpan balik langsung dari pengguna sebagai bagian integral sistem mitigasi

krisis, serta dengan mengintegrasikan perspektif *intersectionality* memahami bagaimana faktor gender, kelas, dan disabilitas secara bersamaan membentuk pengalaman kerentanan pengguna di transportasi publik. Penelitian lanjutan disarankan untuk memperluas jumlah dan keberagaman informan, mencakup pengguna laki-laki, kelompok difabel, dan pengguna dari berbagai latar sosial-ekonomi. Studi komparatif dengan operator transportasi publik lain di Indonesia atau kawasan Asia Tenggara akan memperkaya kontribusi akademis dalam pengembangan model komunikasi krisis yang responsif gender.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Banyard, V. L., Plante, E. G., & Moynihan, M. M. (2004). Bystander education: Bringing a broader community perspective to sexual violence prevention. *Journal of Community Psychology*, Vol. 32 (1). <https://doi.org/10.1002/jcop.10078>
- Ceccato, V., & Loukaitou-Sideris, A. (2022). Fear of sexual harassment and its impact on safety perceptions in transit environments: A global perspective. *Violence Against Women*, 28(1), 27–55. <https://doi.org/10.1177/1077801221992874>
- Coombs, W. T. (2007). *Protecting organization reputations during a crisis: The development and application of Situational Crisis Communication Theory*. *Corporate Reputation Review*, 10(3), 163–176. <https://doi.org/10.1057/palgrave.crr.1550049>
- Coombs, W. T. (2022). *Situational Crisis Communication Theory (SCCT)*. In W. T. Coombs & S. J. Holladay (Eds.), *The handbook of crisis communication* (2nd ed.). Wiley Online Library.
- Coombs, W. T., & Holladay, S. J. (2010). *The handbook of crisis communication*. Wiley-Blackwell.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Fileborn, B. (2016). Reclaiming the night-time economy: Unwanted sexual attention in pubs and clubs. *International Journal for Crime, Justice and Social Democracy*, 5(1), 60–75.
- Gekoski, A., Gray, J. M., Horvath, M. A. H., Edwards, S., Emirali, A., & Adler, J. R. (2015). What works in reducing sexual harassment and sexual offences on public transport nationally and internationally: A rapid evidence assessment. Middlesex University.
- Investortrust.id. (2026, 21 April). *KAI Commuter catat 20 laporan dugaan pelecehan seksual pada kuartal I 2026*. Diakses dari <https://investortrust.id/business/100823/>

- ITDP Indonesia. (2017). *Perempuan di transportasi publik: Segregasi atau eksklusivitas?* Institute for Transportation and Development Policy Indonesia. <https://itdp-indonesia.org/2017/12/urban-transport-discussion-5-perempuan-di-transportasi-publik-segregasi-atau-eksklusivitas/>
- Komnas Perempuan. (2025). *Siaran pers Komnas Perempuan memperingati Hari Angkutan Nasional 2025*. Komisi Nasional Anti Kekerasan terhadap Perempuan. <https://komnasperempuan.go.id/siaran-pers-detail/siaran-pers-komnas-perempuan-memperingati-hari-angkutan-nasional-2025>
- Kompas.id. (2025). *Pengguna bertambah, apakah KRL Jabodetabek memadai?* PT Kompas Media Nusantara. <https://www.kompas.id/artikel/pengguna-bertambah-apakah-krl-jabodetabek-memadahi>
- Koalisi Ruang Publik Aman. (2022). *Survei pelecehan seksual di ruang publik 2022*. KRPA. <https://ruangaman.com/survei2019/>
- Kumparan Bisnis. (2025, 7 Desember). *Rata-rata pengguna KRL Jabodetabek tembus 951 ribu orang per hari*. Kumparan. <https://kumparan.com/kumparanbisnis/rata-rata-pengguna-krl-jabodetabek-tembus-951-ribu-orang-per-hari-2604H93I5Bz>
- Levi, P. (2014). *Transportasi publik yang berkesetaraan gender dan sosial*. Academia.edu. [https://www.academia.edu/6463233/Transportasi\\_Publik\\_yang\\_Berkesetaraan\\_Gender\\_dan\\_Sosial](https://www.academia.edu/6463233/Transportasi_Publik_yang_Berkesetaraan_Gender_dan_Sosial)
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. SAGE Publications.
- Majalah Lintas. (2026, April). *KAI Commuter catat 74 aduan pelecehan seksual, dorong penumpang berani melapor*. Diakses dari <https://www.majalahlintas.com/>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Rasji, R., Limanto, M. F., & Setiadi, M. P. (2023). *Penanganan pelecehan seksual di KRL oleh penumpang KRL berdasarkan UU No. 12 Tahun 2022*. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(19), 651–656. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8415820>
- Sellnow, T. L., & Seeger, M. W. (2013). *Theorizing crisis communication* (Vol. 4). Wiley-Blackwell.
- Setiadarma, A. (2022). *Strategi media relations dalam krisis*. *IKON: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 27(2), 130–139.
- Shalahudin, M., Prasetya, A., & Wahyuni, S. (2023). *Strategi humas PT KAI dalam memutus mata rantai kekerasan seksual di atas kereta api*. *Al*

*Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan*, 17(3).  
<https://doi.org/10.35931/aq.v17i3.2158>

Silviani, I., Pardede, I. F., & Sembiring, D. C. (2020). *Komunikasi krisis dalam new normal. Message: Jurnal Komunikasi*, 9(1), 82–87.

Suryani, E., & El Adawiyah, S. (2023). *Strategi public relations PT KAI dalam meredakan sentimen negatif publik terkait isu pelecehan seksual di atas KRL. SOURCE: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 12(1).  
<https://jurnal.utu.ac.id/jsource/article/view/7008>

Tandoc, E. C., & Takahashi, B. (2013). Playing a PR agency while reporting the news: How journalists use social media. *Public Relations Review*, 39(5), 584–586. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2013.07.003>

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual. *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 120*.

Wulandari, C. D., & Ayuningtyas, F. (2024). Strategi media relations PT Kereta Api Indonesia (KAI Commuter) dalam menangani krisis komunikasi terkait kasus pelecehan seksual penumpang KRL di Jabodetabek. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*.  
<http://ekonomis.unbari.ac.id/index.php/ojsekonomis/article/view/1279>

Younes, H., Rosenthal, S., Heady, C., & Carnegie, J. (2026). Public transit user experiences and feelings of safety among marginalized genders. *Transportation Research Record*.  
<https://doi.org/10.1177/03611981251380584>