

# Strategi Humas PT KAI Dalam Memutus Mata Rantai Kekerasan Seksual Di Atas Kereta Api

## PT KAI's Public Relations Strategy in Breaking the Chain of Sexual Violence on Trains

Nur Luqman Shalahudin<sup>1)</sup>, Didik Hariyanto<sup>\*2)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

<sup>2)</sup>Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

\*Email Penulis Korespondensi: [didikhariyanto@umsida.ac.id](mailto:didikhariyanto@umsida.ac.id)

**Abstract.** *This observation aims to find out how the Public Relations strategy of PT Kereta Api Indonesia in breaking the chain of sexual violence on trains. This research uses a qualitative descriptive approach to look at data, clarify a phenomenon or social reality, and study problems and their units. This research obtained its information from interviews and Focus Group Discussion (FGD). Strategy of PT. Kereta Api Indonesia maintains good relations with train transportation service users, RailFans, Women Crisis Center, Komnas Perempuan, and YLKI. Second, provide appeals and campaigns at stations and on trains based on Law Number 12 of 2022 concerning Sexual Violence Crimes and will blacklist perpetrators of sexual violence for life. From the results of this study, with the strategy carried out by PT KAI Public Relations, 90% of sexual violence cases at the beginning of 2023 have decreased, compared to the beginning of the previous year.*

**Keywords -** Strategy, Public Relations, Sexual Violence, PT KAI

**Abstrak.** *Observasi ini bertujuan guna mencari tahu bagaimana strategi Humas PT Kereta Api Indonesia dalam memutus mata rantai kekerasan seksual di kereta api. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk melihat data, mengklarifikasi suatu fenomena atau realitas sosial, dan mempelajari masalah dan satuannya. Penelitian ini mendapatkan informasinya dari wawancara dan Focus Group Discussion (FGD). Strategi PT. Kereta Api Indonesia menjalin hubungan baik dengan pengguna jasa angkutan kereta api, RailFans, Women Crisis Center, Komnas Perempuan, dan YLKI. Kedua, memberikan himbauan dan kampanye di stasiun maupun di atas kereta berdasarkan Undang-undang Nomor 12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual dan akan memblacklist pelaku tindak kekerasan seksual seumur hidup. Dari hasil penelitian ini dengan adanya Strategi yang dilakukan oleh Humas PT KAI sudah 90% kasus tindak kekerasan seksual pada awal tahun 2023 mengalami penurunan, dibandingkan awal tahun sebelumnya.*

**Kata Kunci -** Strategi, Humas, Kekerasan Seksual, PT KAI

### I. PENDAHULUAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui rencana yang dilakukan Humas PT Kereta Api Indonesia (KAI) memutus mata rantai kasus tindak kekerasan seksual. Dimana penelitian ini menarik untuk diteliti dikarenakan strategi apa yang digunakan Humas PT KAI agar dapat menurunkan angka kasus tindak kekerasan seksual yang dilakukan oleh oknum tidak bertanggung jawab dan mengganggu kenyamanan penumpang jasa angkutan kereta api. Era modern ini transportasi publik memiliki peran vital terhadap mobilitas masyarakat. Transportasi menjadi sarana angkutan penumpang ataupun barang, sejalan dengan canggihnya teknologi dan informasi ada banyak jenis transportasi massal yang tersedia untuk umum, seperti perjalanan darat, udara, dan laut. Setelah pandemi Covid, kebutuhan masyarakat semakin besar, dan transportasi semakin banyak digunakan untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Jasa angkutan Kereta Api (KA) memiliki tarif relatif murah jika dibandingkan dengan moda transportasi lainnya. Masyarakat lebih memilih kereta api sebagai mobilitas untuk bekerja dan sekolah, karena sebagian besar pengguna angkutan kereta api karyawan, dan pelajar. Efisiensi waktu serta dapat menjangkau tempat tujuan dengan cepat tanpa adanya macet.

Kereta api merupakan moda transportasi yang ramah lingkungan, mengurangi polusi dari bahan bakar kendaraan pribadi hingga 85%. Dengan menggunakan transportasi kereta api, lebih dari 70% BBM dapat dikurangi dan kemacetan dapat dikurangi [1]. Keunggulan transportasi kereta api adalah dapat mengatasi permasalahan jalan nasional yang rusak, kemacetan akibat lalu lintas yang semakin padat, dan meningkatnya biaya transportasi akibat

kenaikan harga BBM. Inilah yang menjadi alasan utama para pengguna moda transportasi banyak yang memilih menggunakan kereta api daripada moda transportasi darat lainnya, walaupun Dalam undang-undang perkereta apian Nomor 23 tahun 2007 tentang perkereta apian Pasal 2 menjelaskan Sebagai alat transportasi nasional, perkeretaapian memiliki prinsip-prinsip yang berlaku, dan tujuannya adalah untuk memfasilitasi arus orang atau barang dalam skala besar secara aman, handal, nyaman, cepat, lancar, akurat, teratur, dan efisien. Serta mendukung pembangunan nasional secara Pemerataan, Pertumbuhan, dan Stabilitas. Prinsip yang dibahas adalah asas kepentingan; asas ketidakberpihakan; asas keseimbangan; asas kepentingan umum; asas keterpaduan; asas kemandirian; asas keterbukaan; asas akuntabilitas; dan asas keberlanjutan.

Ruang publik sering kali menjadi tempat kekerasan seksual bagi wanita. Menurut [2], Melalui analisis gender yang dilakukan dalam penelitiannya, menyatakan bahwa separuh dari populasi wanita pernah mengalami tindak kekerasan, salah satunya kekerasan seksual di Ruang publik menjadi tempat kekerasan seksual dengan persentase 90% terhadap Wanita. Salah satu ruang publik yang kerap kali menjadi tempat kekerasan seksual yaitu di dalam kereta, biasanya kekerasan seksual terjadi di beberapa kelas kereta api. Yaitu KRL, Ekonomi lokal, dan Eksekutif atau bisanya disebut dengan kereta api jarak menengah dan jarak jauh. Kerap kali menjadi objek sasaran pelecehan seksual, rata-rata korban berasal dari kalangan mahasiswi. Secara harfiah kekerasan seksual adalah segala macam bentuk perilaku yang berkonotasi atau mengarah kepada hal-hal seksual yang dilakukan secara sepihak dengan cara memaksa atau sembunyi-sembunyi untuk mendapatkan kepuasan secara seksual.

Menurut [1], Terdapat dua faktor penyebab terjadinya kekerasan seksual, pertama faktor biologis atau natural dan faktor kedua sosial budaya. Faktor biologis diasumsikan bahwa pria memiliki dorongan seksual yang lebih besar dibandingkan wanita. Dalam faktor ini diasumsikan bahwa baik pria maupun wanita sama-sama memiliki daya tarik yang tinggi, sehingga respon tampil pada wanita adalah merasa tersanjung atau paling tidak terganggu. Namun kenyataannya, korban kekerasan seksual merasa dilecehkan dan direndahkan. Kemudian faktor sosiokultural menjelaskan bahwa kekerasan seksual merupakan manifestasi dari sistem patriarki dimana pria dianggap lebih berkuasa.

Kekerasan seksual di era ini memiliki berbagai jenis, motif dan latar belakang pelaku. Konsekuensi bagi korban kekerasan seksual berbeda-beda. Korban yang mengalami kekerasan seksual menerima dampak besar baik secara fisik maupun psikis. Bahkan dalam beberapa kasus kekerasan seksual yang dialami membahayakan nyawa korban. Oleh karena itu, untuk melindungi perempuan dari kekerasan seksual, perlu adanya kerangka regulasi baru yang dirancang dan dipublikasikan dengan menggunakan berbagai perspektif seperti keadilan gender, feminisme, budaya lokal dan pemahaman agama untuk mendorong upaya perlindungan dan penghapusan kekerasan seksual secara holistik [3]. Menurut [4] Kekerasan berbasis gender mengacu pada kekerasan yang melibatkan laki-laki dan perempuan. Karena pembagian kekuasaan yang tidak seimbang antara laki-laki dan perempuan, yang menjadi korban seringkali adalah perempuan. Menurut catatan tahunan Komisi Nasional Anti Kekerasan terhadap Perempuan (Komnas Perempuan), tercatat ada 348.446 kasus kekerasan terhadap perempuan yang tercatat pada tahun 2017, di mana 26% atau 3.528 kasus di antaranya terjadi di tempat umum. Menurut data yang diperoleh Komnas Perempuan berdasarkan kuesioner, kasus kekerasan terhadap perempuan meningkat 25% dibandingkan tahun 2016. Kekerasan terhadap perempuan di tempat umum tercatat pada tahun 2017, dengan total 2.657 kasus kekerasan seksual yang meliputi pencabulan (911 kasus), pelecehan seksual (704 kasus), perkosaan (699 kasus) dan persetubuhan (343 kasus) [5] Kekerasan seksual bisa dilakukan dan dialami oleh siapa saja. Pada nyatanya banyak kasus menunjukkan bahwa pria sebagai pelaku dan wanita sebagai korban. Kekerasan seksual juga bisa terjadi pada seseorang tidak saling kenal sebelumnya, tidak ada batasan dalam hal kelas sosial, ras, suku, sosial ekonomi, dan pendidikan. Menurut [6], Kekerasan seksual adalah istilah untuk perilaku atau hubungan seksual yang menjengkelkan, menyakitkan bagi korban, dan menyakitkan bagi masyarakat secara keseluruhan. Ketika kekerasan seksual terjadi, korban harus melalui banyak rasa sakit, yang merupakan masalah serius yang perlu mendapat perhatian khusus.

Seperti halnya yang dialami pengguna kereta api berinisial S, mengutip dari Kompas.Com Seorang perempuan berinisial S mengaku mengalami pelecehan seksual di dalam kereta KRL *Commuter Line* jurusan Jakarta Kota-Cikarang, Jumat malam. Masalah bermula ketika S hendak pulang setelah mulai bekerja di sebuah bank di Jakarta. Awalnya S berencana naik kereta api ke Bekasi. Namun setelah menunggu terlalu lama, ia memutuskan untuk naik kereta api ke Cikarang. Sekitar pukul 19.00 WIB, saat kereta menuju Stasiun Jatinegara, S mengalami pelecehan seksual. "Saya mencari posisi berdiri di tengah. Si pelaku berdiri di samping saya, posisi berdiri berlawanan," ujar S, Sabtu (5/6/2021), menurut keterangan S Tiba-tiba, terduga pelaku pindah dari samping S ke belakang korban. Dia berdiri menghadap punggung S. "Saya masih berpikir positif mungkin karena ramai, keadaan di sana lagi padat, keadaan kereta full seperti sebelum (pandemi) Covid-19," jelas S. Tak berapa lama, S merasa didorong oleh tas pelaku yang diletakkan di depan. S pun langsung curiga karena merasa ada gesekan di bagian bokongnya. "Lama-lama kok ada yang aneh, pantat saya kayak ada yang nyenggol gitu lho, awalnya kan punggung doang (yang kedorong)," ucap S. "Kayak ada yang gesek ini apa, saya risih dong," lanjutnya. Saat menengok ke arah belakang bawah, S memergoki pelaku sedang mengarahkan kemaluannya ke arahnya. S lantas menendang pelaku dan berteriak di dalam KRL. "Terus

saya refleksi nendang sekenceng-kencengnya, saya teriak di KRL. Orang-orang juga cuma bengong, mungkin orang-orang enggak ada yang engeh, karena sepadat itu," ujarnya.

Sama halnya yang dialami oleh pengguna kereta api yang videonya viral di twitter dengan akun @selasarabu\_, membagikan unggahan video kekerasan seksual yang dialami olehnya ketika berada di kereta jarak jauh Argo Lawu rute Solo-Jakarta. Dalam unggahannya memperlihatkan sebuah video tangan seorang pria yang sengaja menyentuh bagian sensitif wanita. @selasarabu\_ mengungkapkan dalam unggahan twiternya bahwa "Itu dia berulang kali kyk begitu, ku videoin juga. Sudah ku tegur tapi masih tetep dilakukan. Tapi aku udah pindah kursi ya, Alhamdulillah sudah aman. Thanks to Bapak Kondaktur Argo Lawu @KAI121, Mr Wisnu Dwi P Rasa campur aduk eh, panik, panas dingin, takut, gabisa gerak," tulis akun @Selasarabu\_.

Kemudian sama halnya yang pernah di alami oleh teman saya berinisial N, ketika ia pertama kali menggunakan moda transportasi kereta api. Dia tiba-tiba chat saya untuk meminta bantuan, dia menanyakan bagaimana cara melaporkan tindak kekerasan seksual yang ia alami ketika berada di kereta penataran dhoho rute Sidoarjo-Malang. Saya memberikan saran untuk melapor kepada kondaktur yang bertugas dan memintanya untuk memvideo tindak kekerasan seksual yang ia alami agar bisa sebagai bukti laporan bahwa benar-benar terjadi tindak kekerasan seksual. Akan tetapi teman saya yang berinisial N merasa takut untuk memvideo dan susah untuk mengambil gambar pelaku tindak kekerasan seksual. Menurut keterangan N bahwa pelaku duduk bersebelahan di samping saya, posisi pelaku tidur tapi pelaku mencari-cari sandaran yang enak untuk tidur. Tak berapa lama, N merasa bahunya disendiri oleh pelaku. N pun langsung curiga karena merasa ada sentuhan-sentuhan halus di bagian payudaranya. "Lama-lama kok ada yang aneh, payudara saya kayak ada yang nyenggol gitu lho, awalnya kan cuman sandaran doang untuk tidur(ternyata tangan pelaku mencolek-colek payudara saya)," tutur N. Pada minggu (21/8/2022).

Selain dari tiga kasus tersebut pasti masih banyak lagi kasus kekerasan seksual di dalam kereta api. Berikut tabel total pelaporan kasus pelecehan seksual yang terjadi di atas kereta api :

Tabel 1 Pelaporan Kasus Kekerasan Seksual

Tahun	Nama KA	Total Kasus
2017	KRL	26
2018	KRL	34
2019	KRL, KA Sembrani	35
2022	KRL, Argo Lawu, Dhoho	75

Sumber : KAI

Melihat tabel di atas, kasus kekerasan seksual di atas kereta api tiap tahun mengalami peningkatan. Angka kekerasan yang khas ditunjukkan terhadap wanita dikarenakan "merekawanita" seperti halnya kekerasan seksual, pelecehan seksual, tindak pemerkosaan cenderung meningkat tiap tahunnya. Kekerasan tersebut dapat diartikan sebagai kekerasan berbasis gender. Kemudian faktor yang mempengaruhi kasus kekerasan seksual tidak dilaporkan oleh korban ke pihak berwajib, kondaktur atau petugas stasiun diantara-Nya rasa takut dan malu yang menimpa korban untuk mengadu kepada petugas stasiun atau pihak berwajib. Faktor kedua yaitu kurangnya bukti dalam pelaporan kekerasan seksual juga berpengaruh terhadap korban yang ingin melapor, sehingga memerlukan keberanian dari pihak korban untuk melapor kepada pihak berwenang ataupun petugas stasiun, karena pada umumnya korban pasti mengalami kondisi psikologis takut dan trauma atas apa yang sudah menimpanya.

PT. Kereta Api Indonesia (KAI) sebagai pengelola perusahaan transportasi darat perkereta apian turut berupaya menyediakan layanan transportasi yang aman, nyaman, efisien, berbasis digital dan berkembang pesat untuk memenuhi kebutuhan pengguna kereta api. PT. Kereta Api memiliki visi dan misi menjadi solusi ekosistem transportasi terbaik untuk Indonesia. Namun kenyataannya masih banyak terjadi kasus tindakan kekerasan seksual di dalam kereta api dan bahkan beberapa korban kekerasan seksual yang melapor pada pihak berwajib tidak dihiraukan. Selama ini, PT Kereta Api Indonesia hanya menggunakan imbauan, pamflet, stiker, poster, dan spanduk di stasiun dan di kereta api untuk mencoba menghentikan kekerasan dan pelecehan seksual. Pekerjaan kampanye dilakukan di seluruh wilayah kerja PT KAI. PT Kereta Api Indonesia juga bekerja sama dengan kelompok luar seperti penggemar kereta api, Polri, Komnas Perempuan, Pusat Krisis Perempuan, Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), dan aktivis anti kekerasan seksual sebagai bagian dari kampanyenya untuk menghentikan kekerasan seksual.

Berdasarkan bagaimana permasalahan tersebut dibentuk, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apa Strategi Humas PT Kereta Api Indonesia untuk menghentikan siklus kekerasan seksual di kereta api.

## II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, deskriptif untuk melihat data, menjelaskan suatu fenomena atau realitas sosial, serta memahami masalah dan satuan yang sedang diteliti. Focus Group Discussion digunakan dalam penelitian ini untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam dan bermanfaat. Penelitian ini adalah tentang hubungan masyarakat PT Kereta Api Indonesia, dan Bapak Joni Martinus, yang merupakan *VP of Public Relations* di PT Kereta Api Indonesia, adalah sumber informasi utama. Orang-orang yang membantu penelitian ini adalah Bapak Luqman Arif selaku Humas Daop 8 Surabaya dan Focus Group Discussion (FGD) dengan Pecinta Kereta Api (Penggemar Kereta Api), Komisi Nasional Perempuan, Pusat Krisis Perempuan, Unit Pelaksana Teknis Kawasan Perlindungan Perempuan dan Anak, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), dan pegiat anti kekerasan seksual. FGD yang diselenggarakan oleh Humas PT KAI ini terbuka untuk umum dan dibagi menjadi 10 kelompok yang terdiri dari 10 peserta FGD. Melalui FGD, PT KAI bisa mendapatkan penjelasan dan krisis masalah sosial yang sering dihadapi pengguna kereta api, seperti kekerasan seksual di kereta api yang semakin parah setiap tahunnya.

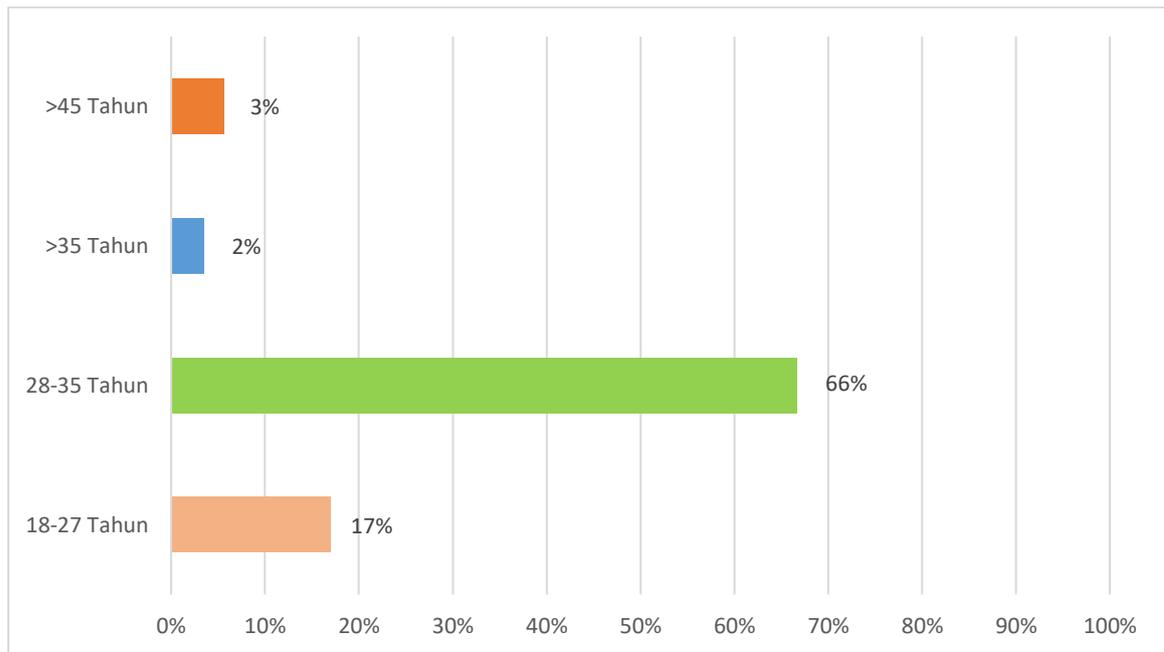
Teknik pengumpulan data penelitian memanfaatkan pengumpulan data interview, studi literatur dan *Focus Group Discussion* (FGD) Peneliti ingin mengetahui dan memaparkan bagaimana strategi Humas PT. Kereta Api Indonesia agar dapat memutus mata rantai kekerasan seksual di atas kereta.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Ketika berbicara mengenai kekerasan seksual, maka dapat dikatakan bahwa perempuan dalam situasi apa pun tetap rentan menjadi korban. Menurut Dartnall (2013), Kekerasan seksual dapat terjadi pada anak-anak, remaja, dan wanita. Siapa pun, seperti korban, bisa menjadi pelaku kekerasan seksual. Beberapa penelitian telah menemukan bahwa kekerasan seksual dapat dilakukan oleh individu yang tidak dikenal dan dikenal, seperti ayah biologis atau ayah tiri, saudara kandung, suami, atau pacar. Kekerasan seksual juga dapat terjadi di institusi atau lingkungan mana pun di mana pria dan wanita berinteraksi, seperti sekolah, kantor, dan fasilitas perawatan kesehatan. [7].

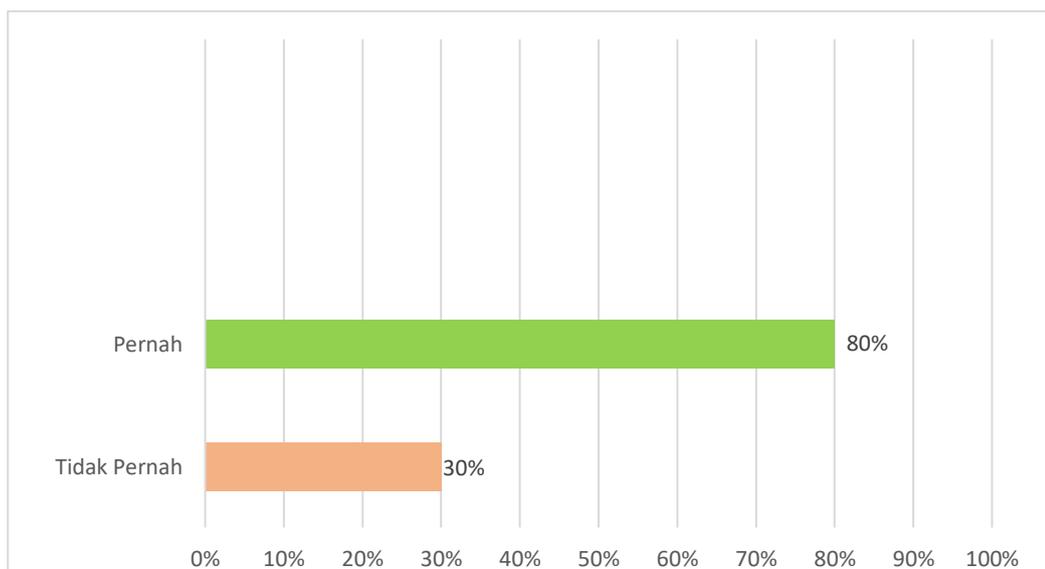
[8] Menurut International NGO Forum on Indonesian Development (INFID), per September 2020, 57% kasus kekerasan seksual yang belum terselesaikan tetap tidak terselesaikan, 40% korban diberi kompensasi secara moneter, 26,2% menikah dengan pelaku, 23,8% berdamai atau diselesaikan dengan jalur keluarga, dan 19,2% korban mampu melanjutkan kasus tersebut sampai pelaku dipenjara.

Kemudian bagaimana pola dan bentuk kekerasan seksual dapat terjadi pada ruang publik transportasi kereta api. Agar dapat mengidentifikasi bentuk dan pola terjadinya kekerasan seksual pada wanita di ruang publik transportasi telah dilakukan wawancara kepada 100 wanita secara acak dengan rentan usia sebagai berikut :



*Gambar Bagan 1 Usia Responden Wanita*

Dari 100 responden Wanita 80% responden pernah mengalami tindak kekerasan seksual dan 20% responden menjawab tidak pernah mengalami kekerasan seksual. Meskipun sebagian besar kelompok usia yang pernah mendapat tindak kekerasan seksual pada transportasi publik kereta api yaitu usia remaja dan dewasa.



*Gambar Bagan 2 Pengalaman Tindak Kekerasasn Seksual*

Tahun 2022 menunjukkan total data kasus kekerasan seksual di atas kereta api sebanyak 75 kasus. Menurut rekap data laporan PT KAI kasus kekerasan seksual diatas kereta terjadi pada bulan januari terdapat 5 laporan tindak kekerasan seksual di KRL, februari juga terdapat 5 laporan tindak kekerasan seksual di KRL, bulan juni terdapat 1

laporan kasus di Kereta Argo Lawu dan 24 laporan kasus di KRL, bulan juli ada 25 laporan kasus di KRL, bulan agustus terdapat 1 laporan di Kereta Dhoho Penataran, pada bulan september terdapat 10 laporan di KRL, dan yang terakhir terjadi pada bulan oktober terdapat 4 kasus laporan tindak kekerasan seksual di atas KA.

Forum Group Discussion (FGD) yang di adakan oleh Humas PT KAI ada beberapa pendapat yang di lontarkan oleh salah satu pengguna KRL ketika FGD berlangsung di pasar senin bahwa, apabila sekedar pencegahan melalui kampanye dan sosialisasi melalui media sosial maupun secara langsung dirasa masih kurang untuk membuat para oknum tindak kekerasan seksual di atas kereta berhenti karena hanya sebuah pencegahan awal dan mengedukasi pengguna kereta api lebih waspada dan saling jaga satu sama lain, dan harus adanya peningkatan keamanan serta hukuman yang dapat membuat para oknum pelaku kekerasan ini tidak dapat lagi mengganggu kenyamanan dan keamanan para penumpang kereta. Kemudian YLKI juga memberikan saran untuk PT KAI agar adanya payung hukum perlindungan terhadap korban, dan penyembuhan traumatik psikologi, serta PT KAI harus tegas dalam membuat kebijakan hukum bagi pelaku atau menjerat menggunakan UU Nomor 12 tahun 2022. Dari serangkaian hasil FGD tersebut memunculkan sebuah strategi yang efektif menurut *VP Public Relation* PT. Kereta Api Indonesia Bapak Joni Martinus untuk membemberikan sanksi berat memblacklist oknum pelaku tindak kekerasan seksual agar tidak dapat menggunakan sarana transportasi Kereta Api & akan menjerat berdasarkan hukum UU Nomor 12 tahun 2022, penambahan kamera CCTV analytic serta aparat pengamanan di dalam kereta maupun peron stasiun untuk mempermudah dalam melaporkan tindak kekerasan seksual.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini melalui key informan, yang telah sesuai dengan rumusan penelitian “Bagaimana Strategi Humas PT KAI Dalam Memutus Mata Rantai Kekerasan Seksual Di Atas Kereta Api” PT KAI menggunakan strategi sebagai berikut:

### 1. Mengembangkan Strategi

Dalam pengembangan strategi yang digunakan oleh PT. Kereta Api Indonesia memunculkan sebuah taktik atau kegiatan yang dikembangkan oleh Humas PT Kereta Api Indonesia dalam menjalin hubungan baik dengan pengguna jasa angkutan kereta api, Rail Fans, Women Crisis Center, Komnas Perempuan, dan YLKI.

PT KAI melalui media sosial *kai121\_* dan humasnya di setiap daerah operasi akan terus melakukan kampanye dan sosialisasi kepada publik mengenai tindak kekerasan seksual dan upaya pencegahannya. Kampanye ini dilakukan melalui program edukasi, iklan, media sosial dan pemberitaan media online untuk meningkatkan kesadaran publik. Dapat disimpulkan bahwa Humas PT. Kereta Api Indonesia menggunakan sebuah medium untuk mengembangkan strategi dalam melakukan peningkatan kenyamanan dan keamanan bagi pelanggan dengan cara kampanye anti kekerasan seksual dan pelecehan seksual di stasiun stasiun dan di dalam kereta api, kemudian PT Kereta Api Indonesia yang menghasilkan pemblacklistan pelaku tindak kejahatan kekerasan seksual yang tidak akan bisa menggunakan moda transportasi seumur hidup, dan menjamin kepastian hukum berdasarkan UU Nomor 12 tahun 2022, membagikan souvenir dan bunga kepada pelanggan kereta api agar memelihara serta membangun kontak pada pelanggan. PT Kereta Api Indonesia juga membangun hubungan baik dengan awak media sebagai sumber informasi yang handal untuk media massa.

### 2. Mengembangkan jaringan

PT. Kereta Api Indonesia dalam memperluas koneksi dalam menjalin kerja sama dengan lembaga terkait seperti kepolisian, komnas perempuan untuk menangani kasus tindak kekerasan seksual secara efektif dan perlindungan bagi korban kekerasan. Kemudian PT Kereta Api Indonesia juga mengembangkan jaringan keamanan menggunakan teknologi face recognition boarding di stasiun dan penambahan CCTV analytic di dalam kereta api. Mempermudah dalam menganalisis wajah para pengguna kereta api. Dan oknum pelaku tindak kekerasan seksual di atas kereta yang telah melakukan tindak kekerasan seksual akan otomatis tidak dapat naik kereta dan masuk ke stasiun.

Maka peneliti menyimpulkan bahwa PT Kereta Api Indonesia telah mengupayakan peningkatan keamanan yang sangat canggih dalam menjamin kenyamanan dan keamanan bagi pengguna layanan transportasi kereta api. Serta dapat membangun citra positif perusahaan.

Menurut (Hariyanto et al., 2021), dalam penelitiannya menerangkan bahwa. Keberhasilan komunikasi publik tidak hanya didorong oleh volume pesan komunikasi pemerintah yang sangat besar, seperti yang ditunjukkan oleh beberapa temuan penelitian sebelumnya. Komunikasi publik akan lebih efektif jika memperhitungkan tingkat pendidikan, lokasi, psikologi, dan lingkungan, serta jaringan dan komunikasi pola yang digunakan.

## VII. SIMPULAN

Dari hasil penelitian ini disimpulkan bahwa Strategi yang dilakukan oleh Humas PT KAI dapat menurunkan angka kasus atau memutus mata rantai tindak kekerasan seksual di atas kereta api pada tahun berikutnya. Meskipun demikian strategi humas saja tidak cukup. Harus ada upaya kongkret dari PT KAI dan para petugas kereta api dalam mengoptimalkan strategi-strategi yang telah dilakukan pada tahun 2022. *VP Public Relation* PT KAI optimis dengan adanya penambahan teknologi baru yang telah dibuat, serta menjamin kepastian hukum berdasarkan UU Nomor 12 tahun 2022 bagi korban kekerasan seksual dan melakukan pembblackklisan terhadap oknum pelaku tindak kejahatan kekerasan seksual di dalam kereta agar tidak dapat lagi menggunakan transportasi kereta api seumur hidup. Kemudian menurut data terbaru dari PPID PT Kereta Api Indonesia pada tahun 2023 perbulan Januari-Februari hanya 1 kasus pengaduan tindak kekerasan seksual di dalam kereta, untuk perhitungan sementara pada bulan Januari-februari 2023 presentase penurunan pelaporan kasus tindak kekerasan seksual di dalam kereta sudah 90% mengalami penurunan dibandingkan pada awal tahun 2022 sebelumnya.

PT KAI juga memiliki andil yang sangat besar untuk menjaga citra perusahaan terhadap pelanggan kereta api. Humas PT Kereta Api menganalisis begitu pentingnya peran kepercayaan konsumen terhadap perusahaan. Serta humas ingin selalu menjalin hubungan baik dengan pengguna kereta api. Kemudian media massa juga berperan penting dalam hal mempublikasikan upaya PT Kereta Api Indonesia dalam mencegah kekerasan seksual dan kampanye-kampanye yang dilakukan oleh PT Kereta Api Indonesia. Kesimpulan dari seluruh penelitian yang telah dilakukan bahwa strategi yang dilakukan oleh Humas PT Kereta Api Indonesia dalam memutus mata rantai kekerasan seksual di atas kereta api untuk tahun 2023 awal ini sudah mengalami 90% penurunan dibandingkan dengan awal tahun 2022. PT KAI juga menambah CCTV analytic di Kereta Kelas Ekonomi dan KRL memberikan himbauan dan kampanye di stasiun maupun di atas kereta api melalui announcement terkait pelecehan seksual, Menurut Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2022 tentang Kekerasan Seksual, siapapun yang melakukan perbuatan asusila dan tindakan kekerasan seksual akan dihukum berat. Setiap gangguan di area stasiun atau kenyamanan kereta api harus segera dilaporkan kepada petugas yang berjaga. Atau bisa juga menghubungi KAI Contact Center melalui sosial media KAI121\_, dial 121, whatsapp 08111-2111-121 atau email cs@kai.id. PT KAI juga memasukkan pelaku kekerasan seksual dari jasa angkutan kereta api seumur hidup ke dalam daftar hitam.

PT. Kereta Api Indonesia juga melakukan pendekatan kepada konsumen untuk mendengarkan kritik dan saran maupun aduan-aduan terhadap jasa layanan angkutan kereta api. Agar dapat memberikan pelayanan dan peningkatan kenyamanan serta keamanan bagi pengguna jasa angkutan kereta api, serta terciptanya jalinan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih saya haturkan kepada Allah SWT karena atas izin-Nya saya bisa mengerjakan artikel ini sampai selesai. Keduanya, saya berterimakasih kepada Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji yang telah membantu saya memberikan masukan dan arahan untuk menyelesaikan artikel ini. Ketiga, saya ucapkan terimakasih kepada kedua informan yang sudah berkenan menjadi bagian dari penelitian ini. Selanjutnya, ucapan terimakasih saya tujukan kepada kedua orangtua, keluarga beserta teman-teman yang telah memberikan do'a serta dukungannya dalam menyelesaikan artikel ini. Untuk diri saya sendiri, terimakasih telah berjuang sejauh ini.

## REFERENSI

- [1] F. Lauwtania, "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA PERKERETAAPIAN TERKAIT DENGAN PELECEHAN SEKSUAL YANG TERJADI DI ATAS KERETA API DIKAJI OLEH UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI KASUS PT. KERETA API INDONESIA)," *Fh.Unram.Ac.Id*, pp. 69–78, 2021, [Online]. Available: <https://fh.unram.ac.id/wp-content/uploads/2020/08/L.-MUHAMMAD-JUNIAR-MALIK-D1A116146.pdf>
- [2] khisma Rahmitha, R. Yani, and P. Nabila, "Pentingnya Etika Public Relations Melalui Media Sosial Mengenai Kasus Pelecehan Seksual Di KRL Commuter Line," *Sadida Islamic Communications Media*, vol. 1, no. 1, pp. 1–24, 2021.
- [3] Y. Efendi, "QAWWAM: JOURNAL FOR GENDER MAINSTREAMING URGENSI INFRASTRUKTUR RAMAH GENDER DALAM USAHA PENCEGAHAN KEKERASAN SEKSUAL DI RUANG PUBLIK Yusuf Efendi," vol. 14, no. 2, p. 1, 2020, doi: 10.20414/qawwam.v14i2.2368.
- [4] Z. R. Dewantary, A. Citra, F. Rachel, and A. S. Perdana, "Kampanye, Seminar, dan Penyuluhan #SalingJaga atas Pelecehan Seksual di Tempat Publik," *Academics in Action Journal*, vol. 2, no. 2, pp. 104–116, 2020.
- [5] I. A. A. Dewi, "Catcalling : Candaan, Pujian atau Pelecehan Seksual Ida," *ACTA COMITAS*, vol. 57, no. 6, pp. 198–212, 2019, doi: 10.1093/bjc/azw093.
- [6] A. Purwanti and M. Zaliani, "Strategi Penyelesaian Tindak Kekerasan Seksual Terhadap Perempuan Dan Anak Melalui Ruu Kekerasan Seksual," *Masalah-Masalah Hukum*, vol. 47, no. 2, p. 138, 2018, doi: 10.14710/mmh.47.2.2018.138-148.
- [7] M. Nurfazryana, "UNES Journal of Social and Economics Research Volume 7, Issue 2, Desember 2022," vol. 7, no. 2, pp. 15–24, 2022.
- [8] D. H. Kurniawan and P. Sukardani, "Strategi Kampanye Public Relations Tbs Fight for Sisterhood the Body Shop Indonesia," *The Commercium*, vol. 05, no. 02, pp. 218–224, 2022, [Online]. Available: <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/Commercium/article/view/47826>
- [9] D. Hariyanto, F. A. Dharma, and H. Sukmana, "PUBLIC COMMUNICATION MODEL OF THE SIDOARJO REGENCY GOVERNMENT IN FACING THE NEW NORMAL COVID-19," *al-Balagh : Jurnal Dakwah dan Komunikasi*, vol. 6, no. 2, pp. 329–356, Dec. 2021, doi: 10.22515/al-balagh.v6i2.3510.
- [10] *Kompas.com*. (2021, 06 06). Diambil kembali dari [kompas.com](https://megapolitan.kompas.com/read/2021/06/06/20364731/korban-pelecehan-seksual-di-krl-bakal-lapor-polisi-pt-kai-commuter-janji?page=all&jxconn=1*1v8f0uf*other_jxampid*R211NF94S3YxUWRJQjVXWmtkc):  
[https://megapolitan.kompas.com/read/2021/06/06/20364731/korban-pelecehan-seksual-di-krl-bakal-lapor-polisi-pt-kai-commuter-janji?page=all&jxconn=1\\*1v8f0uf\\*other\\_jxampid\\*R211NF94S3YxUWRJQjVXWmtkc](https://megapolitan.kompas.com/read/2021/06/06/20364731/korban-pelecehan-seksual-di-krl-bakal-lapor-polisi-pt-kai-commuter-janji?page=all&jxconn=1*1v8f0uf*other_jxampid*R211NF94S3YxUWRJQjVXWmtkc)

0ExNFFPX1ICRnMyeGw3bS1ONUJYby1tUHNmQkJ6UW5wR1pCeExTekRvODFxS  
Q

- [11] KAI, P. P. (2023, January 5). Data Pelaporan Kasus Pelecehan Seksual Di Dalam KA Tahun 2017-2022. Bandung Jl Perintis Kemerdekaan No 1, Jawa Barat, Indonesia.