

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Transportasi merupakan suatu kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat dalam menunjang segala aktivitas maupun rutinitasnya sehari-hari. Salah satu moda transportasi yang digunakan di kota-kota besar di dunia untuk mengatasi kemacetan adalah kereta api. Kereta api menjadi salah satu pilihan terbaik kebutuhan jasa transportasi massal yang dipilih pemerintah Indonesia, dikarenakan selain efisien dan murah, kereta api bukan merupakan alat transportasi baru bagi masyarakat Indonesia.¹

Kereta api terus menjadi incaran sebagai moda transportasi yang mampu memberikan solusi bagi semua kalangan. Selain kecepatannya, kereta api juga merupakan moda yang mampu mengangkut dengan jumlah yang cukup besar dan sangat membantu masyarakat luas sehingga sangat pantas untuk mendapatkan dukungan dalam perkembangannya.²

¹"Kereta Api Solusi Kebutuhan Transportasi Massal", <http://www.presidentri.go.id/program-prioritas-2/kereta-api-solusi-kebutuhan-transportasi-massal.html> diakses pada 1 Oktober 2019, pukul 20.30 WIB

²"Kereta Api, Moda Transportasi Andalan Masyarakat", <http://www.dephub.go.id/post/read/kereta-api-moda-transportasi-andalan-masyarakat-14311> diakses pada Jumat, 27 September 2019, pukul 12.21 WIB

Pengembangan moda transportasi kereta api bukanlah tanpa sebab, kereta api memiliki banyak keunggulan apabila dibandingkan moda transportasi lainnya terutama moda transportasi yang berbasis jalan raya. Keunggulan moda transportasi kereta api antara lain : memiliki kapasitas angkut massal, waktu tempuh yang lebih pasti, hemat bahan bakar, menghasilkan emisi gas buang yang rendah, serta tujuan pemberhentian yang bisa menjangkau pusat-pusat perekonomian.³

Kereta Commuter Indonesia (KCI) sepanjang tahun 2017, telah melakukan penambahan armada sebanyak 60 kereta, hingga Juni 2018 telah memiliki 900 unit Kereta Rel Listrik (KRL), dan akan terus bertambah. Hal ini untuk memenuhi permintaan penumpang yang terus bertambah dari waktu ke waktu. Jumlah pengguna KRL rata-rata per hari mencapai 1.001.438 pada hari kerja, dengan rekor jumlah pengguna terbanyak dalam satu hari adalah 1.154.080. KCI saat ini melayani 79 stasiun di seluruh Jabodetabek, Banten dan Cikarang dengan jangkauan rute mencapai 418,5 km.⁴ Tercatat hingga Oktober 2019, KCI telah melayani 278.706.794 pelanggan, atau 916.799 pelanggan per harinya. Angka ini telah mencapai 81,13 persen dari target pada tahun 2019.⁵

3"Moda Transportasi Kereta Api, Moda Angkutan Umum Massal Pilihan Di Perkotaan"
<http://dika.dephub.go.id/moda-transportasi-kereta-api-moda-angkutan-umum-massal-pilihan-di-perkotaan-1> diakses pada 1 Oktober 2019, pukul 22.11 WIB

4"Sekilas PT Kereta Commuter Indonesia", http://www.krl.co.id/#_m_tentangkami diakses pada 1 Oktober 2019, pukul 23.03 WIB

5"Peningkatan Layanan KCI Menutup Tahun 2019" <http://www.krl.co.id/peningkatan-layanan-kci-menutup-tahun-2019/> diakses pada 24 November 2019, pukul 12.21 WIB

Pengguna kereta commuter line diketahui terdiri dari berbagai kalangan mulai dari anak kecil, remaja, dewasa, lansia, penyandang disabilitas hingga ibu hamil. Tidak sedikit penumpang yang berkebutuhan khusus menggunakan moda transportasi umum kereta api. Meningkatnya jumlah penumpang kereta rel listrik commuter line dari waktu ke waktu mengakibatkan kepadatan penumpang yang hampir ditemui setiap hari saat beroperasinya KRL Jabodetabek. Puluhan hingga ratusan orang pun rela berdiri dan berdesak-desakan saat berada di perjalanan kereta commuter line, termasuk penumpang yang sedang hamil. Akibatnya banyak penumpang kereta commuter line yang kesulitan mendapatkan tempat duduk di dalam kereta commuter line khususnya penumpang ibu hamil yang masa kehamilannya belum terlihat di trimester pertama

Dilansir dari portal berita online seorang ibu bernama Ningsih, jatuh pingsan, ibu muda tersebut dalam kondisi hamil tergencet-gencet berdesak-desakan dengan penumpang lain saat berada dalam perjalanan KRL Commuter Line arah Serpong menuju Stasiun Tanah Abang Jakarta Pusat. Hal ini dijelaskan dalam kutipan wawancara sebagai berikut,

"Tolong-tolong berikan kursi pada ibu hamil ini!" teriak seorang penumpang. Rupanya sederet penumpang yang sedang duduk tidak

mendengar atau pura-pura tidak mendengar. Kursi tidak diberikan pada sang ibu hamil”⁶

Meskipun PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI) telah menyediakan tempat duduk prioritas yang diperuntukkan bagi lansia, ibu membawa balita, wanita hamil, dan pengguna dengan disabilitas di setiap ujung kereta tetapi tetap saja kursi prioritas tersebut sering disalahgunakan oleh orang yang tidak berhak mendapatkannya. Dalam beberapa kasus yang lain, ibu hamil meminta tempat duduk di Tempat Duduk Prioritas (TDP), tetapi tidak ada yang mau memberi duduk lantaran perut masih rata.

Kesulitan ibu hamil mendapatkan tempat duduk di dalam kereta juga terjadi karena berbagai faktor diantaranya perut yang masih rata belum terlihatnya tanda-tanda kehamilan secara jelas di trimester pertama, faktor tubuh yang gemuk, kurangnya kesadaran dan kepedulian terhadap penumpang ibu hamil, dan keengganan ibu hamil untuk meminta kursi karena takut dianggap berbohong.

Ibu Zulfa selaku ibu hamil pengguna kereta commuter line menyebutkan bahwa faktor ia kesulitan mendapatkan tempat duduk di kereta commuter line adalah karena kehamilan yang masih muda dan

⁶ Santoso, Agung Budi, *“Ibu Hamil Pingsan Tergencet Uyel-uyelan Penumpang KRL Commuter Line”*
<https://www.tribunnews.com/metropolitan/2013/07/01/ibu-hamil-pingsan-tergencet-uyel-uyelan-penumpang-krl-commuter-line> diakses pada 2 Oktober 2019, pukul 13.11 WIB

postur tubuh yang gemuk. Berikut hasil kutipan wawancara dengan Ibu Zulfa, sebagai berikut,

“Karena saya hamilnya masih hamil muda ya, dengan porsi tubuh saya yang gemuk jadi engga terlalu keliatan maksudnya belum terlalu *melendung* banget kecuali kalo udah, udah hamil yang tujuh bulanan ke atas mungkin udah keliatan lah istilahnya gitu”⁷

Sedangkan menurut Ibu Citra selaku ibu hamil pengguna kereta commuter line yang lain, faktor ia kesulitan mendapatkan tempat duduk di kereta adalah karena kurangnya kesadaran dan kepedulian terhadap penumpang ibu hamil. Hal ini disampaikan sebagai berikut,

“Kalo menurut aku sih dari kesadaran pengguna krl ya menurut aku, karena sebenarnya istilahnya kayak kita udah pake pin tapi masih juga susah dapet gitu, sekarang kalo misalkan orang yang sadar bahwa oh ternyata ada yang lebih membutuhkan pasti mereka akan kasih, tapi kalo misalnya mereka sendiri engga punya kesadaran buat ngasih tempat duduk kursi prioritas ya gimana kita yang istilah nya udah punya fasilitas sih harusnya ya bisa dapet gitu kan.”⁸

Berbagai cara telah dilakukan oleh PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI) untuk meningkatkan pelayanan terhadap para pelanggannya mulai dari teguran pihak Petugas Keamanan Dalam (PKD) di dalam gerbong, sampai pemasangan stiker himbauan untuk memberikan kursi bagi yang lebih membutuhkan di jendela KRL tetapi hasil tersebut belum berhasil. Oleh karena itu, untuk menangani kasus

⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Zulfa Eka Setyawati selaku Ibu hamil pengguna kereta commuter line pada Rabu, 21 November 2019, pukul 14.48 WIB

⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Citra Dwistari selaku Ibu hamil pengguna kereta commuter line pada Rabu, 21 November 2019, pukul 15.27 WIB

tersebut dan menjawab keluhan serta keresahan para ibu hamil di dalam kereta commuter line pihak PT. KCI merilis program Pin Khusus Ibu Hamil sebagai bentuk kepedulian terhadap pengguna jasa Kereta Rel Listrik (KRL) khususnya para ibu yang sedang hamil, bertepatan di Hari Pelanggan Nasional 4 September 2019.

Program pin khusus ibu hamil ini juga dimaksudkan untuk mengenali ciri-ciri penumpang kereta commuter line yang sedang hamil karena banyak ditemukan oleh penumpang kereta commuter line yang lain, sulitnya membedakan antara penumpang ibu hamil yang kehamilannya belum terlihat dengan penumpang ibu-ibu yang memiliki postur tubuh gemuk seperti hamil tetapi tidak hamil. Oleh karena itu pin ibu hamil ini adalah salah satu bentuk identifikasi atau ciri khusus yang sangat tepat untuk menjelaskan bahwa ibu hamil tersebut memang benar-benar hamil.

Program Pin Khusus Ibu Hamil ini diharapkan dapat membantu mengidentifikasi seluruh ibu hamil, terutama untuk usia kehamilan trimester pertama yang terkadang belum terlihat secara fisik sehingga ibu hamil bisa mendapatkan kursi dalam kereta saat melakukan perjalanan dengan KRL Commuter Line.

Namun setelah 4 bulan peluncuran pin khusus ibu hamil ini berjalan, masih ditemukan ibu hamil yang tidak mempunyai pin. Salah

satunya adalah Ibu Vinka, ibu muda berusia 30 tahun beliau mengatakan tidak memiliki pin khusus ibu hamil dikarenakan tidak mengetahui informasi adanya program pin khusus ibu hamil sebelumnya, bahkan sejak peluncurannya. Ibu Vinka mengaku baru mengetahui ketika temannya memberitahu. Berikut kutipan wawancara dengan penumpang ibu hamil yang tidak memiliki pin ibu hamil sebagai berikut :

”Baru tau setelah hamilnya gede, sementara kan dari hamil kecil kan sebenarnya masih bisa, tuh enggak ada infonya sih sebenarnya itupun tau dari temen.”⁹

Sedangkan menurut Ibu Nita, Ibu hamil pengguna kereta commuter line pulang pergi setiap hari, alasan beliau tidak menggunakan pin khusus ibu hamil dikarenakan lokasi pembuatan pin khusus ibu hamil yang hanya ada di 6 stasiun besar, sementara beliau tidak melewati 6 stasiun besar tersebut karena rute stasiun tujuannya adalah stasiun Tanjung Barat sampai stasiun Depok. Berikut kutipan wawancara dengan ibu Nita, yaitu :

”Saya engga bikin pin ibu hamil karena kan saya cuma sampai tanjung barat, kalau bikinnya kan di eeee ... Stasiun Sudirman, Juanda ya, terus saya nggak bikin aja. Saya juga udah mau cuti 2 minggu lagi, jadinya yaudah gausah. Baru mulai pin ini kan baru mulai 2 bulan ini ya sedangkan saya kan hamilnya udah tua jadinya kan udah kelihatan perutnya, jadi ya ga perlu lah”¹⁰

⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Vinka selaku Ibu hamil pengguna kereta commuter line pada Minggu, 27 Oktober 2019, pukul 17.51 WIB

¹⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Nita selaku Ibu hamil pengguna kereta commuter line pada Rabu, 16 Oktober 2019, pukul 17.11 WIB

Oleh karena itu, perlu adanya perencanaan komunikasi yang dilakukan mengenai cara pembuatan pin khusus ibu hamil agar pengguna kereta commuter line khususnya para ibu hamil menjadi tahu dan mengerti bagaimana proses serta langkah-langkah pembuatan pin khusus ibu hamil tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, perlu dilakukan perencanaan komunikasi terkait cara pembuatan pin khusus ibu hamil untuk memudahkan ibu hamil pengguna kereta commuter line dalam membuat dan mendapatkan pin khusus ibu hamil.

Peneliti tertarik menjelaskan perencanaan komunikasi yang digunakan PT. KCI dalam mensosialisasikan cara pembuatan pin khusus ibu hamil untuk mengetahui apa saja langkah-langkah yang dijalankan PT. KCI menyangkut program pin khusus ibu hamil untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan.

Dengan demikian, peneliti akan mengangkat permasalahan ini dengan mengambil judul “Perencanaan Komunikasi Divisi *Corporate Communication* PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI) Dalam Mensosialisasikan Program Pin Khusus Ibu Hamil, terkait Cara Pembuatan Pin Khusus Ibu Hamil”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Perencanaan Komunikasi Divisi *Corporate Communication* PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI) dalam Mensosialisasikan Cara Pembuatan Pin Khusus Ibu Hamil?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui mengenai bagaimana perencanaan komunikasi yang dilakukan oleh Divisi *Corporate Communication* PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI) dalam Mensosialisasikan Cara Pembuatan Pin Khusus Ibu Hamil.
2. Mengetahui hambatan-hambatan apa saja yang terjadi saat melakukan sosialisasi program pin khusus ibu hamil terkait cara pembuatan pin khusus ibu hamil.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

Secara akademis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dan menambah bahan rujukan literatur ilmiah bagi mahasiswa *public relations* atau Ilmu Komunikasi yang ingin

mengadakan penelitian yang berhubungan dengan perencanaan komunikasi. Penelitian ini dapat membuka pengetahuan serta wawasan penulis maupun mahasiswa lainnya mengenai perencanaan komunikasi.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberi masukan serta meningkatkan kualitas pelayanan divisi *corporate communication* kepada para pelanggan dalam menjalin dan mewujudkan komunikasi yang efektif untuk mencapai suatu tujuan.