

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Transportasi publik tidak hanya berperan dalam mendukung mobilitas masyarakat, tetapi juga memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan yang aman, nyaman, dan inklusif bagi seluruh pengguna. Upaya tersebut merupakan bagian dari pembangunan berkelanjutan yang tidak hanya berorientasi pada aspek lingkungan, tetapi juga memperhatikan dimensi sosial melalui perlindungan terhadap keselamatan dan kesejahteraan masyarakat. Keberlanjutan mengandung makna pentingnya mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya alam secara bijak, mengurangi potensi kerusakan lingkungan, serta memastikan bahwa kualitas hidup manusia dapat terus ditingkatkan tanpa mengorbankan kesejahteraan generasi mendatang (Fischer et al., 2023). Dalam hal tersebut, komitmen tersebut perlu dikomunikasikan kepada para pemangku kepentingan melalui komunikasi keberlanjutan. Komunikasi keberlanjutan merupakan strategi yang dilakukan perusahaan untuk menyampaikan komitmen perusahaan kepada stakeholder, membangun kepercayaan publik, dan mendorong perubahan perilaku masyarakat. (Humas Indonesia, 2022). Oleh karena itu, komunikasi keberlanjutan perlu dirancang secara strategis agar sejalan dengan tujuan perusahaan serta mampu memperkuat hubungan jangka panjang dengan para pemangku kepentingan.

Komunikasi keberlanjutan tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai proses membangun hubungan jangka panjang antara organisasi dengan para pemangku kepentingan. Melalui komunikasi yang berkelanjutan, perusahaan dapat menyelaraskan berbagai kepentingan, membangun dialog, serta mendorong kolaborasi dalam mencapai tujuan keberlanjutan. Dengan demikian, komunikasi

menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi strategi keberlanjutan, baik pada tingkat internal maupun eksternal organisasi (Pangestu et al., 2023). Tanpa komunikasi internal yang efektif, penerapan perubahan menuju praktik berkelanjutan akan sulit diwujudkan. Demikian pula, komunikasi eksternal dengan pelanggan, mitra, dan masyarakat diperlukan untuk membangun kepercayaan, menjaga keberlangsungan organisasi, serta memperoleh dukungan dari para pemangku kepentingan. Mengingat isu keberlanjutan bersifat kompleks dan melibatkan berbagai pihak, komunikasi menjadi kunci dalam membangun pemahaman bersama, menyelaraskan perbedaan kepentingan, serta mendorong terciptanya kolaborasi yang mendukung tercapainya tujuan keberlanjutan (Genç, 2017).

Komunikasi keberlanjutan juga memiliki peran penting dalam pembentukan citra dan reputasi perusahaan. Melalui penyampaian informasi yang transparan, konsisten, dan relevan mengenai komitmen keberlanjutan, perusahaan dapat membangun kepercayaan serta persepsi positif di kalangan pemangku kepentingan. Citra perusahaan tidak hanya dibentuk oleh kualitas produk atau layanan yang diberikan, tetapi juga oleh bagaimana perusahaan menunjukkan tanggung jawab sosial dan merespons isu-isu yang menjadi perhatian masyarakat. Dalam konteks transportasi publik, komunikasi mengenai upaya menciptakan lingkungan yang aman dan inklusif dapat memperkuat citra perusahaan sebagai penyedia layanan yang peduli terhadap keselamatan pengguna. Sebaliknya, kegagalan dalam mengomunikasikan komitmen tersebut berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan publik dan memengaruhi reputasi perusahaan di mata masyarakat (Cornelissen, 2023).

KAI Commuter tidak hanya melaksanakan program keberlanjutan melalui berbagai kegiatan nyata, tetapi juga memanfaatkan media sosial sebagai sarana strategis dalam menyampaikan inisiatif keberlanjutan kepada public. Melalui promosi digital maupun konvensional, perusahaan tidak hanya berupaya meningkatkan penjualan, tetapi juga berperan dalam

mengedukasi dan mendorong perubahan perilaku masyarakat (Nicholas, 2025).



Gambar 1. 1 Sosialisasi Anti Pelecehan Seksual di Stasiun Jakarta Kota

Sumber: c-newsmagazine.id (2025)

Dengan demikian, media sosial menjadi wadah dialog interaktif yang memungkinkan perusahaan menerima masukan, merespon pertanyaan, serta memperkuat reputasi citra sebagai penyedia layanan transportasi yang peduli terhadap keberlanjutan (Johandi et al., 2025).

Selain berperan dalam mendukung mobilitas masyarakat, transportasi publik juga dituntut untuk menyediakan layanan yang aman, nyaman, dan inklusif bagi seluruh pengguna. Keamanan penumpang, termasuk perlindungan dari tindak pelecehan seksual, merupakan bagian dari tanggung jawab penyedia layanan transportasi publik. Namun, kasus pelecehan seksual di transportasi publik masih menjadi permasalahan yang terus terjadi di Indonesia. Commuter Line merupakan salah satu moda transportasi publik dengan jumlah pengguna yang sangat tinggi sehingga memiliki risiko terjadinya pelecehan seksual, terutama pada jam sibuk ketika kepadatan penumpang meningkat. Berbagai laporan masyarakat dan pemberitaan media menunjukkan bahwa tindakan pelecehan seksual masih terjadi di lingkungan kereta maupun stasiun. Kondisi tersebut tidak hanya menimbulkan rasa tidak aman bagi korban, tetapi juga berpotensi

menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan transportasi publik apabila tidak ditangani secara tepat (Isadorana, 2025).

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa persoalan pelecehan seksual di transportasi publik masih menjadi tantangan yang perlu mendapatkan perhatian serius. Dalam siaran pers peringatan Hari Angkutan Nasional tahun 2025, Komnas Perempuan menyatakan bahwa selama periode 2020–2024 terdapat 19 pengaduan kekerasan seksual yang terjadi di ranah transportasi publik, dengan bentuk kekerasan meliputi pelecehan fisik, pelecehan nonfisik, hingga perkosaan. Sementara itu, berdasarkan data PT KAI Commuter, tercatat 57 kasus pelecehan seksual di KRL dan stasiun sepanjang Januari hingga Oktober 2024. Komnas Perempuan menegaskan bahwa data tersebut menjadi alarm bahwa ruang publik, termasuk transportasi umum, belum sepenuhnya aman bagi masyarakat, khususnya perempuan, sehingga diperlukan upaya pencegahan dan penanganan yang lebih komprehensif. Oleh karena itu, selain memperkuat penegakan hukum, penyedia layanan transportasi publik juga perlu mengembangkan strategi komunikasi yang mampu meningkatkan kesadaran masyarakat, mendorong keberanian korban maupun saksi untuk melapor, serta membangun budaya saling menjaga agar tercipta lingkungan transportasi publik yang aman, nyaman, dan bebas dari pelecehan seksual (Komnas Perempuan, 2025).

Tingginya angka kasus pelecehan seksual menunjukkan bahwa penyediaan fasilitas keamanan saja belum cukup untuk menciptakan transportasi publik yang aman. Sebagai penyedia layanan transportasi publik dengan jumlah pengguna yang besar, KAI Commuter dituntut tidak hanya menghadirkan program perlindungan pengguna, tetapi juga menerapkan strategi komunikasi yang efektif agar masyarakat memahami bentuk-bentuk pelecehan seksual, berani melapor, serta terdorong untuk bersama-sama menciptakan lingkungan transportasi yang aman. Dengan demikian, keberhasilan program tidak hanya bergantung pada implementasi kebijakan, tetapi juga pada efektivitas komunikasi yang dilakukan perusahaan.

Sebagai bentuk komitmen dalam keberlanjutan, KAI Commuter mengembangkan berbagai program sosialisasi dan edukasi anti pelecehan seksual melalui kampanye "Stop Pelecehan Seksual", penyebaran informasi melalui media sosial, pemasangan media edukasi di stasiun dan kereta, penyelenggaraan kegiatan edukatif, serta kerja sama dengan Komnas Perempuan dan berbagai pemangku kepentingan lainnya. Program sosialisasi dan edukasi anti pelecehan seksual menjadi fokus penelitian karena merupakan salah satu implementasi strategi komunikasi keberlanjutan pada dimensi sosial yang berkaitan dengan upaya menciptakan transportasi publik yang aman dan berkelanjutan.

Program sosialisasi dan edukasi anti pelecehan seksual yang dilaksanakan KAI Commuter tidak hanya merupakan bentuk kampanye keselamatan pengguna, tetapi juga mencerminkan implementasi komunikasi keberlanjutan pada dimensi sosial perusahaan. Melalui berbagai media komunikasi, perusahaan berupaya menyampaikan komitmennya dalam menciptakan transportasi publik yang aman, membangun dialog dengan masyarakat dan para pemangku kepentingan, serta mendorong perubahan perilaku pengguna agar lebih peduli terhadap pencegahan pelecehan seksual. Dengan demikian, keberhasilan program tersebut tidak hanya ditentukan oleh keberadaan kebijakan atau fasilitas keamanan, tetapi juga oleh efektivitas strategi komunikasi yang mampu meningkatkan kesadaran, partisipasi, dan kepercayaan publik terhadap perusahaan.

Meskipun berbagai program tersebut telah dilaksanakan, penelitian mengenai bagaimana strategi komunikasi keberlanjutan KAI Commuter dalam mengomunikasikan program sosialisasi dan edukasi anti pelecehan seksual masih sangat terbatas. Sebagian besar penelitian terdahulu mengenai pelecehan seksual pada transportasi publik lebih berfokus pada strategi manajemen isu, krisis komunikasi, maupun pelayanan transportasi publik Sementara itu, penelitian yang mengkaji bagaimana strategi komunikasi keberlanjutan digunakan untuk mengomunikasikan program sosialisasi dan edukasi anti pelecehan seksual melalui perspektif

Communication of Sustainability (CoS), *Communication about Sustainability* (CaS), dan *Communication for Sustainability* (CfS) masih sangat terbatas. Padahal, ketiga perspektif tersebut penting untuk memahami bagaimana perusahaan menyampaikan komitmen sosialnya, membangun dialog dengan pemangku kepentingan, serta mendorong perubahan perilaku masyarakat dalam menciptakan transportasi publik yang aman dan berkelanjutan. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk menganalisis bagaimana KAI Commuter memproduksi pesan keberlanjutan, membangun komunikasi dengan para pemangku kepentingan, mendorong perubahan perilaku masyarakat melalui program sosialisasi dan edukasi anti pelecehan seksual di transportasi publik, serta membangun citra perusahaan sebagai penyedia layanan transportasi publik yang aman, inklusif, dan berorientasi pada keberlanjutan sosial.

1.2 Rumusan Masalah

Kasus pelecehan seksual di transportasi publik masih menjadi permasalahan yang memengaruhi rasa aman dan kepercayaan masyarakat dalam menggunakan layanan transportasi umum. Sebagai penyedia layanan transportasi publik, PT KAI Commuter telah mengembangkan berbagai program sosialisasi dan edukasi anti pelecehan seksual sebagai bagian dari komitmen perusahaan terhadap aspek sosial dalam keberlanjutan. Namun, efektivitas program tersebut tidak hanya bergantung pada implementasi kebijakan dan penyediaan fasilitas, melainkan juga pada strategi komunikasi keberlanjutan yang digunakan perusahaan dalam menyampaikan pesan kepada masyarakat. Penelitian-penelitian terdahulu mengenai pelecehan seksual di transportasi publik umumnya berfokus pada aspek perlindungan korban, kebijakan penanganan kasus, tingkat keamanan transportasi publik, serta persepsi masyarakat terhadap risiko pelecehan seksual (Dachlan et al., 2026; Isadorana, 2025; Rasji et al., 2023). Sementara itu, penelitian mengenai komunikasi keberlanjutan lebih banyak mengkaji implementasi komunikasi perusahaan dalam konteks lingkungan,

tanggung jawab sosial perusahaan, dan pelaporan keberlanjutan (D. Fischer et al., 2016a; Genç, 2017a; Miarta, 2020a; Nino Nopriandi Saleh, 2024a). Hingga saat ini, masih terbatas penelitian yang secara khusus mengkaji strategi komunikasi keberlanjutan dalam program pencegahan pelecehan seksual di transportasi publik, khususnya pada perusahaan transportasi publik di Indonesia. Selain itu, belum banyak penelitian yang menganalisis program sosialisasi dan edukasi anti pelecehan seksual melalui perspektif *Sustainability Communication* yang mencakup *Communication of Sustainability (CoS)*, *Communication about Sustainability (CaS)*, dan *Communication for Sustainability (CfS)*. Berdasarkan kesenjangan penelitian tersebut, perlu dikaji lebih lanjut bagaimana strategi komunikasi keberlanjutan PT KAI Commuter dirancang dan diimplementasikan dalam mengomunikasikan Program Sosialisasi dan Edukasi Anti Pelecehan Seksual kepada publik. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk menganalisis bagaimana KAI Commuter memproduksi pesan keberlanjutan, membangun komunikasi dengan para pemangku kepentingan, mendorong perubahan perilaku masyarakat melalui program sosialisasi dan edukasi anti pelecehan seksual di transportasi publik, serta mendukung pembentukan citra perusahaan sebagai penyedia transportasi publik yang aman dan peduli terhadap keberlanjutan sosial.

1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana penerapan strategi komunikasi keberlanjutan KAI Commuter dalam mengomunikasikan program sosialisasi dan edukasi anti pelecehan seksual di transportasi publik serta kontribusinya terhadap pembentukan citra perusahaan?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi keberlanjutan KAI Commuter dalam mengomunikasikan program sosialisasi dan edukasi anti

pelecehan seksual di transportasi publik. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis strategi komunikasi keberlanjutan yang diterapkan KAI Commuter dalam mengomunikasikan program sosialisasi dan edukasi anti pelecehan seksual di transportasi publik serta kontribusinya terhadap pembentukan citra perusahaan.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu komunikasi, khususnya pada kajian komunikasi keberlanjutan dalam konteks sektor transportasi publik. Penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai penerapan konsep *Communication of Sustainability*, *Communication about Sustainability*, dan *Communication for Sustainability* dalam mengomunikasikan program keberlanjutan. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji strategi komunikasi keberlanjutan pada organisasi penyedia layanan publik maupun perusahaan yang menjalankan program keberlanjutan.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini dapat membantu PT KAI Commuter mengevaluasi dan mengembangkan strategi komunikasi keberlanjutan yang lebih baik. Hasilnya penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam perencanaan komunikasi perusahaan agar pesan dapat disampaikan secara tepat sasaran kepada publik. Selain itu, temuan penelitian ini diharapkan dapat memperkuat pesan keberlanjutan agar lebih mudah dipahami oleh publik, meningkatkan transparansi, serta memperkuat citra perusahaan sebagai penyedia transportasi publik yang peduli terhadap keberlanjutan.

1.5.3 Kegunaan Sosial

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengguna KAI Commuter dengan meningkatkan pemahaman mengenai pentingnya pencegahan pelecehan seksual di transportasi publik melalui komunikasi yang edukatif dan berkelanjutan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat mendorong meningkatnya kesadaran pengguna KAI Commuter terhadap pentingnya menciptakan ruang publik yang aman, menumbuhkan keberanian untuk melaporkan tindakan pelecehan seksual, serta mendorong partisipasi aktif pengguna KAI Commuter dalam mendukung terciptanya lingkungan yang aman, nyaman, dan saling menghormati.

