

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan yang terdiri dari beberapa provinsi dengan persebaran penduduk yang berbeda-beda di setiap wilayahnya. Persebaran wilayah menjadi salah satu penyebab tidak meratanya kepadatan penduduk di Indonesia. Terdapat daerah tertentu yang memiliki tingkat penduduk yang padat dan ada daerah tertentu yang memiliki tingkat penduduk yang rendah.

Pada kota besar yang memiliki tingkat kepadatan tinggi seperti halnya kota Jakarta tentunya memiliki tingkat mobilitasi yang sangat tinggi. Berdasarkan data dari BPS provinsi DKI Jakarta selama periode Januari 2024 sebanyak 34 juta penumpang mengakses layanan transportasi umum. Dengan adanya mobilitasi yang sangat tinggi ini sendiri mampu menyebabkan kemacetan yang dapat mengganggu aktivitas masyarakat dalam sehari-hari. Menurut data dari *TomTom Traffic index* yang dilansir dari detiknews kemacetan di Jakarta pada tahun 2023 berada pada peringkat 30 dari 389 kota di dunia (Fadhil, 2024). Data ini menunjukkan bahwa tingkat kemacetan di Jakarta termasuk kategori tinggi. Menurut Bergkamp (Tamara & Sasana, 2014) kemacetan merupakan keadaan dimana terjadinya penumpukan kendaraan di jalan yang disebabkan oleh banyaknya kendaraan dan ketidakmampuan sarana serta prasarana lalu lintas mengimbangi kondisi tersebut.

Tingginya angka kemacetan ini akan memberikan berbagai macam dampak salah satunya di bidang perekonomian. Dikutip dari Kemenhub yang mengungkapkan adanya kemacetan di Jakarta menyebabkan kerugian mencapai Rp 65 Triliun. Tentunya kerugian ini perlu mendapatkan perhatian lebih sebagai solusi untuk menghadapi kemacetan di Jakarta. Darmaningtyas selaku pengamat transportasi ketua institusi studi transportasi mengatakan adapun solusi mengatasi kemacetan adalah menerapkan aturan wajib menggunakan transportasi umum (Sari, 2023).

Kendaraan umum sangatlah diperlukan, terlebih kendaraan yang bisa mengantarkan penumpang untuk cepat sampai pada tujuan tanpa adanya kemacetan. Dikutip dari BeritaSatu terdapat enam kendaraan umum di Jakarta

yang bisa digunakan diantaranya ialah TransJakarta, Mikrotrans, Bajaj, *Commuter Line*, Mass Rapid Transit (MRT), Light Rail Transit (LRT) (Hidayat, 2023). *Commuter line* merupakan salah satu sarana transportasi umum antar kota. Kereta api *Commuter Line* di daerah Jabodetabek sangat marak digunakan untuk mobilisasi dari kota satu ke kota lainnya.

Commuter Line menjadi moda transportasi populer di Jabodetabek dengan lebih dari 90 stasiun yang menghubungkan wilayah Jakarta dan sekitarnya, dan terdiri atas beberapa jalur diantaranya adalah Depok, Bogor, Tangerang, Bekasi dan Serpong (Perhubungan, 2023). Adanya penghubung antar kota ini akan memudahkan pengguna untuk menggunakan akses angkutan umum seperti *Commuter Line* sendiri. Salah satu kelebihan *Commuter Line* adalah di sisi kepraktisan dan tarifnya yang murah dibandingkan dengan transportasi umum lainnya. Tarif dari *Commuter Line* pada 25 km pertama hanyalah Rp 3.000 dan 10 km berikutnya adalah Rp 1.000 (KAI *Comuterline*, 2023).

Dilansir dari laman KAI *Commuter line* pada bulan Februari 2024 tercatat pengguna *Commuter line* mencapai 20.622.659 penumpang dengan rata-rata perhari 736.524 penumpang (Perhubungan, 2023). Tentunya ini merupakan angka yang sangatlah tinggi dibandingkan dengan LRT yang hanya 96.837 penumpang dan MRT 3.143.854 penumpang. Dari data tersebut dapat kita ketahui bahwa *Commuter Line* menjadi transportasi unggulan masyarakat.

Commuter Line memiliki visi sebagai solusi ekosistem transportasi terbaik di Indonesia. Hal ini kemudian ditindaklanjuti dengan diadakannya kemudahan dan fasilitas yang ditawarkan oleh *Commuter Line*, agar *Commuter Line* menjadi transportasi pilihan masyarakat. Akan tetapi, meskipun fasilitas-fasilitas yang ada memadai, *Commuter Line* tidak lepas dari terjadinya perilaku kejahatan.

Terjadinya tindak kriminal yang di *Commuter Line* seperti pencopetan dan pelecehan seksual. Dikutip dari Kumparan News, Direktur Operasi dan Pemasaran KAI *Commuter* Broer Rizal menyatakan bahwa terdapat sekitar 200 lebih kasus tindak kriminal bukan hanya pelecehan seks namun terdapat pula pencurian, dimana sebanyak 30 kasus pelakunya tertangkap dan 13 kasus lainnya beredar hingga viral di media sosial (Simamora, dkk., 2024). Berdasarkan data Survei KRPA, pelecehan yang sering terjadi di transportasi umum *Commuter Line*

datang dalam bentuk verbal, fisik, dan non-fisik seperti halnya siulan, komentar atas tubuh, serta suara kecupan. Sementara bentuk fisik pelecehan seksual adalah main mata, foto secara diam-diam, dipertontonkan masturbasi publik, dihadang, diperlihatkan kelamin hingga diraba dan disentuh (Ibrahim, 2022). Dengan adanya pelecehan seksual ini memiliki dampak terhadap korban salah satunya ialah trauma dan enggan memproses ke jalur hukum (Wahyono, 2022)

Dalam hal ini peningkatan keamanan sangatlah penting mengingat beragamnya bentuk pelecehan seksual yang dilakukan oleh orang tidak bertanggung jawab. Pelecehan seksual pada transportasi umum yang dilaporkan terjadi pelecehan antara lain adalah bis 35.80%, angkot 29,49%, *commuter line* 18,14%, ojek online 4.79%, dan ojek konvensional 4.27% (*commuter line.id*, 2024). Data ini menunjukkan bahwa maraknya kasus pelecehan yang terjadi pada transportasi umum meskipun fasilitas yang diberikan cukup memadai.

Informan dengan inisial A memberitahukan bahwa ia mengalami pelecehan seksual pada tahun 2023 saat di wawancara melalui telvon *whatsapp*. Kejadian tersebut informan alami pada saat akan kembali ke rumah dari tempat kerja:

“Tadi pas di *Commuter Line* aku kena pelecehan.”

Kemudian informan menyebutkan bahwa ia terkena pelecehan di dalam *Commuter Line*. Kejadiannya informan jelaskan bahwa pada saat transit di stasiun Manggarai ada seorang laki-laki yang mengikutinya, namun informan tidak acuh karena ia berfikir bahwa mungkin emang searah. Akan tetapi, beberapa saat kemudian informan ngerasa ada yang digesekan ke bokong informan. Dan ketika dilihat ke belakang informan melihat bahwa pelakunya ialah orang yang mengikutinya saat dari stasiun Manggarai:

“Tadi kan aku mau pulang kerja naik KRL. Pas waktu transit di Manggarai ada yang ngikutin. Sebenarnya udah ngerasa kalo ada yang ngikutin Cuma mikirnya mungkin emang searah aja kali jadinya yaudah bodo amat. Nah tiba-tiba itu aku ngerasa ada yang digesekin ke bagian belakangku. Aku bingung disitu nge-freeze gitu. Pas liat juga ternyata orang yang ngikutin tadi. Habis itu orang itu langsung pergi. Disitu aku bener bener *delay* buat sadarnya.”

Dalam keadaan tersebut, informan tidak bisa berbuat apa-apa. Hal tersebut dikarenakan pada saat kejadian ia merasakan keadaan kaget yang membuat diri Informan ini disampaikan oleh informan pada saat wawancara berlangsung:

“Jujur aku kaget kayak gak nyangka aja kejadian kayak gitu nimpa aku ditambah lagi aku nge-Freeze pas kejadian gitu. Terus yaudah disitu aku beneran gak tau harus ngapain keadaan emang lagi desak-desakan jadinya pas sampek stasiun depok aku langsung turun pengen cepet-cepet sampek ke rumah.”

Kejadian tersebut menjadi salah satu alasan peneliti mengangkat topik ini untuk mengetahui kepuasan pelanggan pada wanita pengguna *Commuter Line* yang pernah mengalami pelecehan seksual. Pelecehan seksual juga bisa terjadi secara verbal, diantaranya ialah *cat calling*, *Cat calling* merupakan penggunaan kata yang tidak senonoh, ekspresi secara verbal dan ekspresi secara non-verbal yang terjadi di tempat umum. Faktor terjadinya pelecehan seksual sendiri ada dua yakni faktor internal dan faktor eksternal. Faktor Internal sendiri berasal dari dalam diri pelaku yaitu faktor biologis, moral, kejiwaan, balas dendam, dan trauma masa lalu. Sedangkan faktor eksternal sendiri merupakan faktor yang berasal dari luar diantaranya faktor budaya, ekonomi, paparan pornografi, ancaman hukuman yang relatif ringan (Lewouba, 2020). Bentuk pelecehan seksual yang sering terjadi di *Commuter Line* berupa meraba paha, dada, kemaluan, pinggang, serta juga ada pelaku yang menggesekan kemaluan terhadap korbannya (Leonardi, 2021). Di *Commuter Line* tercatat bahwa telah terjadi kasus pelecehan seksual yang dilaporkan 2017 sebanyak 25 kasus pelecehan seksual di *Commuter Line* Jabodetabek dan 2018 sebanyak 34 kasus (*Commuter line.id*, 2024). Dikutip dari Detiknews pada tahun 2019 terdapat 35 kasus pelecehan seksual (Anwar, 2019). Pada tahun 2020 berdasarkan berita yang diliput oleh CNN Indonesia pada *Commuter Line* tercatat ada 8 kasus pelecehan seksual yang terjadi. Kemudian pada tahun 2021 terdapat 7 kasus pada gerbong khusus wanita, sedangkan 2022 terdapat 15 kasus pelecehan seksual yang terjadi (Ibrahim, 2022). Pada tahun 2023 dikutip dari berita antara, periode januari sampai agustus tercatat 5 kasus pelecehan yang terjadi sepanjang perjalanan (Anggraini, 2023). Berdasarkan akumulasi data tercatat di KAI *Commuter* terdapat tindak pelecehan seksual yang telah berhasil ditangkap oleh petugas, baik di stasiun maupun di KRL *Commuter Line* sepanjang Januari-Agustus tahun 2024 sebanyak 30 kasus dan terdapat pula laporan melalui media sosial sebanyak 13 kasus terkait (Kencana, 2024). Namun faktanya, data di atas menunjukkan masih banyak kejadian pelecehan seksual yang terjadi. Oleh karena itu, pihak *Commuter Line*

berupaya meningkatkan pelayanannya dalam mengatasi tindakan pelecehan tersebut dengan mengadakan kampanye pencegahan pelecehan seksual kampanye sosialisasi dan edukasi melalui poster dan pembagian stiker untuk mengajak pengguna kereta api, serta menyediakan beberapa fasilitas diantaranya KKW dan menerapkan *Analytic Recognition* (CCTV *Analytic*) sebagai upaya untuk mengatasi pelecehan seksual (Kencana, 2024).

KKW atau yang dikenal kereta khusus wanita pada *Commuter Line* hanya terdapat 2 gerbong yaitu gerbong pertama dan gerbong terakhir. Kereta khusus gerbong wanita ini terdapat beberapa fasilitas sebagai bentuk pelayanan yang diberikan dalam rangka memberikan kepuasan pada pelanggan seperti tempat duduk prioritas dikhususkan untuk wanita hamil, wanita yang membawa anak kecil, wanita lanjut usia, dan penyandang difabel. Selain itu, terdapat beberapa bentuk peningkatan fasilitas yang disediakan oleh *Commuter Line* diantaranya pengoperasian *Commuter Line* dengan Stamformasi 12, *vending machine*, serta ada kereta khusus wanita. Kemudian juga ada beberapa peningkatan fasilitas yang lainnya yaitu *e-ticketing*, ruang pelayanan disabilitas yang dioperasikan pada tahun 2019 dan tempat duduk prioritas yang mulai dioperasikan pada tahun 2016 (KAI *Comuterline*, 2023).

Harapannya dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas tersebut memberikan kepuasan tertentu bagi pelanggan, terlebih dalam bidang keamanan. Karena kereta gerbong wanita sendiri hanya berfokus pada penumpang wanita. Sehingga mereka bisa merasa lebih aman dari ancaman kekerasan seksual daripada berada pada gerbong campuran.

Pratiwi (2020) menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan disebabkan secara positif dan signifikan oleh kualitas produk atau jasa yang berarti bahwa produk atau jasa yang berkualitas bisa berdampak pada kepuasan pelanggan. Hal inilah yang memicu *Commuter Line* untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna memenuhi kepuasan pelanggan agar menjadi transportasi positif secara signifikan pada penilaian konsumen sendiri. Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dari keberhasilan suatu perusahaan, sehingga perlunya memahami dan memenuhi keinginan serta harapan masyarakat (Fadhilah et al., 2024).

Sasongko (2021) menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan terjadi ketika pelanggan menilai fitur barang atau jasa yang digunakan memenuhi kebutuhan, dan kinerjanya sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini menjadi pemicu persepsi pelanggan dalam memberikan penilaian terhadap jasa yang digunakan. Terlebih dalam hal ini penilaian terhadap *Commuter Line*.

Pelanggan menjadi konsep utama terkait kepuasan atas jasa yang mereka gunakan. Dalam hal ini pelanggan memegang peran penting untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap jasa dan pelayanan yang diterima (Chandra et al., 2020). Pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa akan menjadi salah satu bentuk penilaian pelanggan terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Ketika seseorang membandingkan hasil produk dan membuat penilaian tentang produk atau jasa yang berkaitan dengan pemenuhan harapan dan kebutuhan pelanggan, kepuasan pelanggannya ditentukan oleh seberapa jauh seseorang mempersepsikan produk atau jasa (Riski & Prabowo, 2022). Persepsi pelanggan terhadap produk atau jasa yang digunakan akan mempengaruhi kualitas penilaian terhadap jasa itu sendiri. Oleh karena itu, pihak pemilik jasa perlu mengevaluasi setiap keluhan yang ada sehingga bisa meminimalisir harapan dan kebutuhan pelanggan.

Band (Indrasari, 2019) mengatakan bahwa kepuasan tercapai ketika kualitas memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen. Oleh karena itu, perlunya peningkatan kualitas oleh pihak *Commuter Line* sehingga kebutuhan konsumen dapat terpenuhi dan kepuasan pelanggan tercapai. Dengan tercapainya kepuasan pelanggan tersebut, hal ini dapat menjadi opsi positif untuk menggunakan jasa transportasi *Commuter Line* kembali. Sejalan dengan pendapat (Rambe et al., 2024) yang mengatakan jika kualitas layanan yang dirasakan konsumen melebihi harapannya, maka mereka cenderung akan menggunakan kembali jasa tersebut.

Prabowo (2022) mengatakan ketika seseorang membandingkan hasil produk dan membuat penilaian terkait jasa dengan pemenuhan dan kebutuhan pelanggan, maka kepuasan akan ditentukan seberapa jauh pelanggan mempersepsikannya. Dalam hal ini persepsi yang akan dihasilkan bisa jadi persepsi positif ataupun negatif yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan

pelanggan terhadap jasa yang digunakan. Kepuasan pelanggan berperan terhadap beberapa elemen krusial semacam terbentuknya loyalitas pelanggan, naiknya citra perusahaan, elastisitas harga yang berkurang, biaya transaksi masa depan yang berkurang serta menambah kemampuan atau produktivitas karyawan (Tamara & Sasana, 2014). Tentunya dari pernyataan tersebut kita tahu bahwa tingkat kepuasan pelanggan begitu mempengaruhi terhadap masa depan perusahaan.

Semakin tinggi kepuasan pelanggan maka semakin positif sikap yang dimiliki pelanggan. Hal inilah yang melandasi penelitian ini, sesuai dengan latar belakang yang telah dipaparkan yang mana penulis ingin mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada pengguna *Commuter Line* bagi mereka yang pernah mengalami pelecehan seksual di *Commuter Line*.

1.2 Signifikansi Penelitian

Pada penelitian sebelumnya yang juga berkaitan dengan *Commuter Line* yang dilakukan oleh (Andika & Osly, 2024), yang berjudul “Analisis Tingkat kepuasan pelanggan pengguna jasa moda transportasi *Commuter Line* di Stasiun Bogor”, berfokus pada tingkat kepuasan pelanggan pada jasa moda transportasi *Commuter Line* di Stasiun Bogor. Hasil temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna jasa merasa puas secara khusus terutama pada kinerja kualitas layanan dengan ketersediaan tempat duduk yang diprioritaskan untuk lansia, disabilitas, ibu hamil dan ibu membawa balita (Andika & Osly, 2024).

Perbedaan penelitian ini dengan peneliti sebelumnya ialah responden peneliti sebelumnya meliputi keseluruhan penumpang pada *Commuter Line*. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti saat ini respondennya adalah penumpang yang pernah mengalami pelecehan seksual di *Commuter Line*. kemudian metode penelitian yang digunakan oleh penelitian sebelumnya menggunakan kuesioner, sedangkan penelitian ini menggunakan teknik wawancara langsung. Penelitian ini dengan penelitian sebelumnya memiliki kesamaan yang terletak pada variabel kepuasan pelanggan.

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Setiawan dan Wulandari (2024), dengan judul “Pengaruh harga, kualitas layanan dan kinerja terhadap kepuasan pelanggan Kereta Rel Listrik (KRL) Jatinegara-Manggarai-Cikarang”. Fokus penelitian ini adalah pengaruh harga tiket, kualitas pelayanan dan kinerja pada

kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga dan kinerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada KRL. Namun kualitas layanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan konsumen pengguna. Semakin kualitas layanan yang diberikan pada konsumen maka semakin besar dorongan untuk memutuskan menggunakan KRL (Setiawan & Wulandari, 2024).

Perbedaan antara penelitian Setiawan dan Wulandari (2024) dengan penelitian yang akan dilakukan ini terletak pada variabel. Setiawan dan Wulandari (2024) menggunakan variabel Pengaruh Harga, Kualitas Layanan, dan Kinerja Karyawan. Kemudian penelitian Setiawan dan Wulandari (2024) menggunakan metode kuantitatif dan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan persamaan dengan penelitian Setiawan dan Wulandari (2024) dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti variabel Kepuasan Pelanggan.

1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan oleh peneliti, respon pengguna *Commuter Line* khususnya yang pernah mengalami pelecehan seksual sangatlah berguna untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dan keamanan yang diberikan oleh pihak *Commuter Line*.

Respon pengguna sendiri akan sangat membantu untuk mengetahui seberapa besar kepuasan terhadap pelayanan dan keamanan yang diberikan oleh pihak *Commuter Line*. Hal ini juga bisa menjadi bentuk informasi untuk pihak *Commuter Line* agar lebih meningkatkan pelayanan dan keamanan terhadap penggunanya.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini sendiri ialah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada pengguna *Commuter Line* yang pernah mengalami pelecehan seksual. Sehingga kita bisa mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan dan keamanan yang ada di transportasi umum *Commuter Line*.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktisi.

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambahkan khazanah terhadap kajian ilmiah pada bidang ilmu psikologi khususnya di bidang psikologi industri dan psikologi klinis yang membahas tentang aspek kepuasan pelanggan dan pelecehan seksual. Selain itu, hasil penelitian ini bisa menjadi rujukan secara signifikan dalam menangani tindakan pelecehan seksual dan penentuan kepuasan pelanggan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Subjek

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menambah kewaspadaan subjek dan pengguna *Commuter Line* lainnya terhadap pelaku kejahatan seksual. Selain itu penelitian ini menjadi pertimbangan terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak *Commuter Line*. Nantinya subjek bisa memilih akan menggunakan *Commuter Line* atau tidaknya setelah ada referensi yang diterima.

b. Bagi Commuter line

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberi kontribusi untuk menambahkan wawasan terlebih dalam bidang kepuasan pelanggan. Yang mana dalam hal kepuasan sendiri mampu mengukur tingkat kepercayaan pada sebuah jasa ataupun industri sehingga mampu untuk memberikan evaluasi terhadap sebuah usaha jasa ataupun industri. Selain itu, Penelitian ini diharapkan mampu menambah kewaspadaan terkait pelecehan seksual dan bentuk serta upaya yang harus dilakukan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam melakukan penelitian terutama dengan variabel yang serupa yaitu kepuasan pelanggan sehingga peneliti selanjutnya mampu memperdalam kajian ilmiah berikutnya dengan adanya penelitian ini. Selain itu bagi peneliti selanjutnya, dapat menjadi rujukan bagaimana dampak adanya pelecehan seksual terhadap korban. Kemudian

bagaimana upaya subjek dan pihak penyedia jasa untuk mengatasi hal tersebut.