

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Transportasi merupakan hal yang sangat kritis untuk memandu tingginya mobilitas orang dan barang sehari-hari, khususnya di dalam wilayah Jakarta dan sekitarnya. Sehingga pelayanan transportasi menjadi salah satu keinginan utama masyarakat. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, pelayanan transportasi yang memiliki tingkat kuantitas dan kualitas yang tinggi meliputi keamanan, kenyamanan, efektivitas dan efisiensi yang baik. Salah satu jasa transportasi yang dijadikan alternatif oleh masyarakat kebanyakan untuk memenuhi kebutuhan tersebut ialah Kereta Rel Listrik (KRL).

SO5 adalah kependekan dari *Switch Over* ke-5 di Stasiun Manggarai. Sedangkan istilah *switch over* yang di maksud di sini adalah pergantian atau peralihan sistem persinyalan, operasional, atau pelayanan guna meningkatkan keandalan layanan kepada pengguna jasa kereta. Sebelum adanya SO-5, pengguna kereta harus menyeberang rel ketika melakukan transit alias pindah kereta. Hal ini tentu sangat berisiko sehingga membuat berbagai pihak melakukan antisipasi mengurangi risiko yang dapat membahayakan terhadap para penumpang kereta rel listrik (KRL) Namun, saat ini dengan pembangunan renovasi Stasiun Manggarai yang sudah mencapai 60 persen, di mana sudah ada jalur layang kereta, maka pengguna tak perlu menyeberang rel.

Perubahan pola operasi KRL *Commuter Line* setelah adanya *switch over* atau SO-5 telah resmi berlaku sejak pekan lalu, Sabtu (28/5/2022). Hal tersebut berdampak pada pola transit di Stasiun Manggarai sebagai stasiun pusat atau *central station*. nampak kepadatan penumpang KRL *Commuter Line* masih terjadi pada pukul 11.37 WIB. Kepadatan penumpang utamanya terjadi di peron 6 Stasiun Manggarai yaitu arah menuju Tanah Abang, Duri, Angke, Kampung Bandan, Bekasi dan Cikarang. Peron 6 terlihat lebih sibuk dibanding peron-peron lain di stasiun tersebut. Di stasiun tersebut, banyak sekali terlihat memakai *speakerphone* untuk mengimbau para penumpang agar tidak berkecuruman dan berjalan menuju ke arah depan. (<https://ekonomi.bisnis.com/read/>, diakses pada 10 september 2022).

Permasalahan paling mendesak yang ditemui adalah akses menuju stasiun yang kurang memadai, jalan sempit, lingkungan yang padat, semrawut dan tidak teratur, dan juga masih terlihat beberapa ruas jalan tambak, Jalan Manggarai Utara adalah jalan yang tergolong sempit. Terowongan lintas bawah Manggarai, area penurunan penumpang depan stasiun, hingga jembatan dekat pintu air. Soal lain adalah kurangnya lahan parkir, dan belum termasuk ketiadaan jembatan layang yang menghubungkan stasiun dengan terminal lalu di tambahnya penumpang yang kebingungan untuk bertanya kemana selanjutnya ia harus melangkah karna minimnya papan pemberitahuan atau petunjuk arah. (benang-kusut-di-manggarai-siapkah-jadi-stasiun-sentra diakses 10 september 2022)

Pemberlakuan *Switch Over* (SO) ke-5 di Stasiun Manggarai yang sudah dimulai sejak 28 Mei 2022 lalu mengundang banyak komentar dari penumpang atau pengguna transportasi umum kereta rel listrik (KRL) masih terdapat masalah yang terlihat Sebagai salah satu pelanggan yang terdampak pasca SO-5 diberlakukan seperti Fasilitas stasiun sering bermasalah, contohnya *eskalator* dan *lift* yang kadang rusak, meskipun ada pemberitahuan lamanya pengerjaan, tapi tidak ada kepastian atau estimasi tanggal kapan dapat dipergunakan kembali. Stasiun manggarai juga cukup sering terjadi kebocoran di beberapa area saat hujan, sangat disayangkan untuk bangunan yang relative baru. Stiker informasi jalur di pilar pada peron juga sebagian mulai mengelupas,perlu pemantauan serta pemeliharaan yang lebih serius. (<https://www.kompasiana.com/> ,diakses pada 10 september 2022).

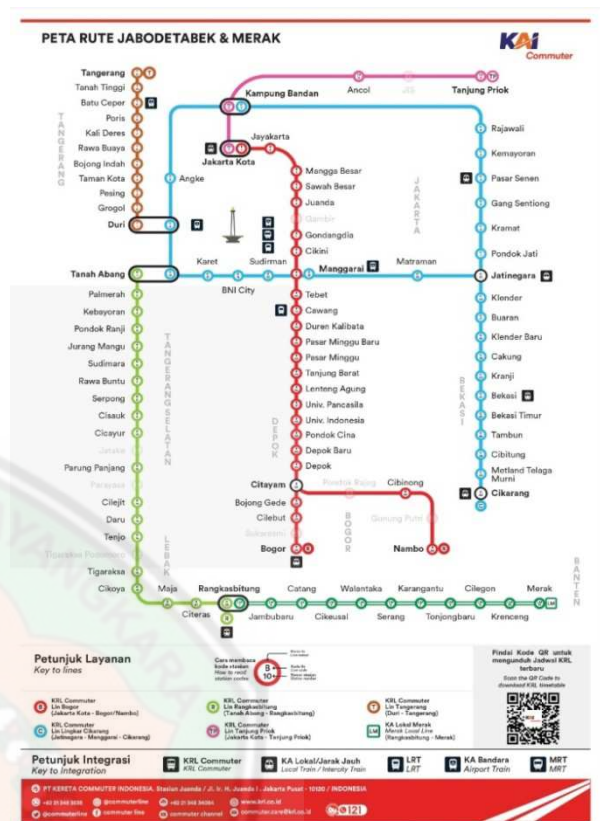
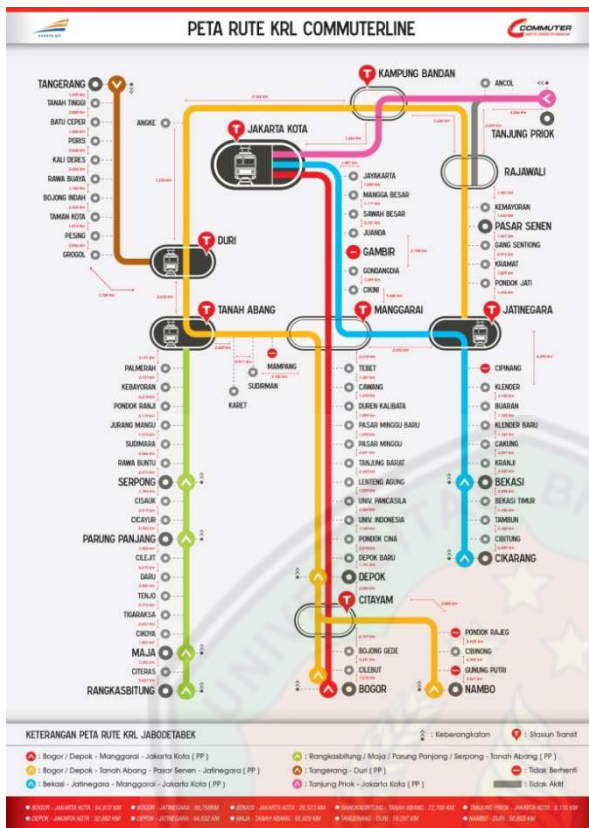
Terkait rencana pelaksanaan Grafik Perjalanan Kereta Api (GAPEKA) khusus KRL yang baru dan pelaksanaan *Switch Over* (SO)-5 Stasiun Manggarai pada 28 Mei 2022 , PT KeretaCommuter Indonesia terus lakukan sosialisasi secara masif untuk menyampaikan informasi perubahan-perubahan dan penyesuaian pola operasi tersebut.Seperti diketahui bersama, sebelumnya Direktorat Jenderal Perkeretaapian (DJKA) dan KAI Commuter akan melakukan penyesuaian pola operasi terkait perubahan GAPEKA dan melaksanakan kegiatan *Switch Over* (SO)-5 Manggarai yang akan berpengaruh dengan penyesuaian pelayanan kepada pengguna KRL khususnya di Stasiun Manggarai.

Perubahan pola operasi tersebut akan mengatur perjalanan KRL Lintas Bogor hanya melayani relasi Bogor/Depok/Nambo – Jakarta Kota pulang pergi via Stasiun Manggarai yang sebelumnya melayani relasi Bogor/Depok/Nambo – Angke/Jatenegara (Loop line). Pada Lintas Bogor jumlah frekuensi perjalanan sebanyak 406 perjalanan per hari, dengan penomoran perjalanan KRL relasi Bogor/Depok – Jakarta Kota Pulang pergi yaitu 4000 – 4499 dan perjalanan KRL relasi Nambo-Jakarta Kota pulang pergi yaitu dengan nomor perjalanan 4500 – 4999. Pelayanan naik turun pengguna pada lintas ini juga seluruhnya akan dilayani di peron jalur 10, 11, 12, dan 13 Stasiun Manggarai. Untuk pengguna yang akan menuju ke arah Tanah Abang, Kampung Bandan, Jatinegara, Bekasi atau Cikarang harus transit di Stasiun Manggarai. Nantinya seluruh pelayanan naik/turun pengguna akan dilayani di peron jalur 6 dan 7. Untuk pengguna yang akan menuju ke arah Jakarta Kota, Depok, Bogor, atau Nambo harus transit di Stasiun Manggarai.

Sedangkan untuk pelayanan perjalanan KRL lintas Tanjung Priok akan menambah dua perjalanan menjadi 76 perjalanan tiap harinya. Sementara itu perjalanan KRL Lintas Tangerang dan Lintas Rangkasbitung tidak mengalami perubahan yaitu masing-masing perjalanan tiap lintasnya sebanyak 108 perjalanan dan 218 perjalanan per hari. Pada pemberlakuan perubahan pola operasi ini, KAI *Commuter* menjalankan 1.054 perjalanan KRL mulai pukul 04.00 – 24.00 WIB dengan mengoperasikan 94 rangkaian KRL per hari.

(Peta Lama KRL)

(Peta Baru KRL)



Gambar 1.1 Peta Rute KRL Jabodetabek

Sumber: www.krl.co.id

Dalam persiapan perubahan pola operasi perjalanan KRL ini, KAI Commuter juga telah melakukan sosialisasi melalui pengumuman secara aktif yang diinformasikan oleh petugas *announcer* di stasiun maupun Petugas Pelayanan KRL di dalam perjalanan KRL dan Sosialisasi melalui *platform* media sosial, pemasangan spanduk pun akan dilakukan serta Penambahan railing pembatas, penambahan marka antrean, dan penambahan signage pelayanan pengguna juga sudah mulai dipasang dan secara bertahap akan terus dilengkapi. Jadwal perjalanan KRL juga akan dibagikan kepada pengguna. Mengutip dari *Vice President Corporate Communication* PT Kereta Commuter Indonesia Anne Purba.



Strategi hubungan masyarakat (Humas) keretacommuterindonesia (KCI) disini sangat berperan penting sebagai komunikator antara perusahaan dengan pengguna jasa KRL demi memberikan rasa tenang dan nyaman bagi penggunanya. Dalam Penelitian ini peneliti melakukan penelitian mengenai bagaimana kinerja yang dilakukan oleh hubungan masyarakat (Humas) PT. Kereta *Commuter* Indonesia terkait mensosialisasikan pelaksanaan *switch over* (SO)-5 di stasiun manggarai. Oleh karena itu, peneliti berpendapat bahwa adanya keterkaitan hubungan masyarakat (Humas) dengan para pengguna jasa transportasi umum dalam mensosialisasikan pelaksanaan *switch over* (SO)-5 di stasiun manggarai Sehingga pada permasalahan ini penulis menuangkan pada judul skripsi “Strategi Humas PT. Kereta *Commuter* Indonesia terkait mensosialisasikan penerapan *switch over* (SO)-5 di stasiun manggarai”

## **1.2 Fokus Penelitian**

Secara garis besar penelitian ini berfokus pada tugas seorang humas ketika melakukan sosialisasi penyuluhan pelaksanaan *switch over* (SO)-5 di stasiun manggarai ditengah pemberitaan buruk dari pengguna/penumpang kereta rel listrik (KRL) yang dinilai kurang siap melakukan pelaksanaan *switch over* (SO)-5, Hal ini lah yang menjadi fokus penelitian penulis, bagaimana strategi humas PT. Kereta *Commuter* Indonesia (KCI) dalam melakukan sosialisasi pelaksanaan tersebut.

## **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Secara garis besar penelitian ini peneliti dapat merumuskan beberapa pertanyaan penelitian terkait Strategi hubungan masyarakat (Humas) PT. Kereta *Commuter* Indonesia terkait mensosialisasikan pelaksanaan *switch over* (SO)-5 di stasiun manggarai,yakni:

1. Bagaimana strategi humas PT KCI dalam melakukan sosialisasi pelaksanaan *switch over* (SO)-5 ?
2. Bagaimana proses komunikasi humas PT KCI dalam melakukan sosialisasi pelaksanaan *switch over* (SO)-5 ?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berikut yang menjadi tujuan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja hubungan masyarakat (Humas) PT KCI sebagai suatu proses pemecahan masalah dalam melakukan sosialisasi pelaksanaan *switch over* (SO)-5, agar memberikan respon baik bagi pengguna/penumpang KRL.

## **1.5 Kegunaan penelitian praktis dan teoritis**

### **1.5.1 Secara teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau masukan bagi kajian ilmu komunikasi khususnya dalam Hubungan Masyarakat mengenai strategi humas dalam melakukan sosialisasi pelaksanaan *switch over* (SO)-5 khususnya terhadap pengguna jasa KRL.

### **1. Kegunaan Penelitian Bagi Sivitas Akademik**

Hasil data yang terdapat didalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman, partisipasi pada perkembangan Ilmu Komunikasi mengenai Strategi Humas PT. Kereta *Commuter* Indonesia terkait pelaksanaan *switch over* (SO)-5 di stasiun manggarai, khususnya mahasiswa/i Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

### **1.5.2 Secara praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi instansi :

### **1. Kegunaan Penelitian Bagi Perusahaan**

PT. Kereta *Commuter* Indonesia, untuk dapat selalu meningkatkan pelayanan kepada para pengguna jasa kereta *Commuterline* dan diharapkan dapat selalu memenuhi kebutuhan para pengguna transportasi *public* yang memiliki tingkat kuantitas dan kualitas yang tinggi meliputi keamanan,kenyamanan, efektivitas dan efisiensi yang baik agar masyarakat tetap menggunakan transportasi umum.

## 2. Kegunaan Penelitian Bagi Masyarakat

Bagi masyarakat, hasil penelitian ini semoga dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan dan wawasan yang lebih luas, khususnya bagi para pengguna jasa transportasi umum khususnya para pengguna Kereta Rel Listrik (KRL) terkait adanya pelaksanaan *switch over* (SO)-5 di stasiun manggarai.

