

STRATEGI KOMUNIKASI PT.KERETA API INDONESIA PADA PENUMPANG YANG MELEBIHI RELASI STASIUN

COMMUNICATION STRATEGY PT.KERETA API INDONESIA ON PASSENGERS WHO EXCEED STATION RELATIONS

¹⁾Fathur Rahman Muhammad,²⁾Luluatu Nayiroh,³⁾Tri Susanto

^{1,2,3)}Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Singaperbangsa Karawang

Jl. HS.Ronggo Waluyo, Pusurjaya, Telukjambe Timur, Karawang, Jawa Barat 41361

Email: 2010631190052@student.unsika.ac.id, luluatu.nayiroh@fisip.unsika.ac.id,
tri.susanto@staff.unsika.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tahapan strategi komunikasi yang dilakukan oleh PT.Kereta Api Indonesia dalam menangani pelanggaran ketertiban penumpang yang melebihi relasi stasiun tujuan yang tercetak di tiketnya. Subjek dalam penelitian ini terdiri atas 3 informan sumber data menggunakan teknik purposive sampling, di antaranya 2 pegawai PT.KAI Daerah Operasi/Daop 1 Jakarta yang mewakili unit Hubungan Masyarakat (Humas) dan unit Angkutan Penumpang (AngPen) lalu 1 subjek informan pengguna kereta api. Objek yang diteliti adalah penumpang yang melanggar ketertiban melebihi relasi dan tahapan strategi komunikasi PT.KAI dengan konsep teori 4 langkah Public Relations Cutlip, Center & Broom untuk menanganinya. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara secara mendalam, observasi dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan implementasi kebijakan PT.KAI bersama unit Humas, AngPen dan Pusdalyan melalui tahapan strategi komunikasi dengan konsep teori 4 langkah Public Relations Cutlip, Center & Broom, berjalan efektif berhasil mengalami penurunan kasus. WADC269 adalah bentuk kebijakan yang berisi larangan melebihi relasi, sanksi denda hingga sanksi blacklist. Rekomendasi peneliti untuk mengkaji topik permasalahan serupa dengan objek perusahaan yang berbeda atau menggunakan metode penelitian lain agar memperoleh data yang lebih variatif.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, Humas, Pelanggaran, Ketertiban, Melebihi relasi, PT.Kereta Api Indonesia, Daerah Operasi 1 Jakarta

A. PENDAHULUAN

Transportasi merupakan sarana angkutan yang sangat vital di dalam kehidupan manusia untuk mengakomodasi segala bentuk mobilitas sehari-hari. Angkutan transportasi ini terdiri dari angkutan jalan raya, sungai, laut, udara, rel dan jasa penunjang angkutan (Serang & Hiariey, 2022). Salah satu pilihan transportasi yang digunakan oleh masyarakat dalam melakukan perjalanan dari dan ke tujuan tertentu adalah kereta api. Jasa angkutan Kereta Api (KA) dipilih karena mempunyai harga/tarif angkutan yang relatif terjangkau jika dibanding dengan angkutan transportasi lain (Shalahudin & Hariyanto, 2023). Selain tarif yang terjangkau, kereta api dipilih oleh masyarakat karena memiliki sifat yang aman, nyaman, cepat menjangkau daerah tujuan serta bebas dari hambatan kemacetan.

PT.Kereta Api Indonesia (Persero) adalah satu dari beberapa anak perusahaan milik Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan angkutan transportasi berbasis rel. Berdasarkan laporan yang bersumber dari media sosial instagram KAI @keretaapikita terkait rekap jumlah pengguna kereta api di Indonesia dari periode Januari hingga September 2024 mencapai 338,14 juta dengan rincian: 38.667.118 penumpang KAI, 275.768.006 penumpang KAI Commuter, 4.178.617 penumpang KAI Bandara, 14.653.832 penumpang LRT Jabodebek, 108.836 penumpang KAI Wisata, dan 4.770.980 penumpang Whoosh.

Sayangnya dari tingginya minat masyarakat dalam menggunakan transportasi kereta api ditemukan adanya sebagian penumpang yang melakukan pelanggaran ketertiban, mereka tidak turun sesuai dengan relasi stasiun tujuan yang tercetak pada tiketnya. Isu menurut (Rahmawati dkk., 2023) adalah topik obrolan yang mengandung kontroversi mengenai personal, entitas organisasi atau perusahaan. Permasalahan yang terjadi terkait pelanggaran ketertiban menjadi fokus kajian PT.KAI untuk mengambil tindakan korektif selanjutnya guna mempertahankan citra positif perusahaan dan menciptakan suasana ketertiban selama perjalanan kereta api.

Terdapat 58 kasus pelanggaran sepanjang bulan Januari-Juli 2023. Jika ditotal dengan periode tahun sebelumnya angka kasus yang terjadi dapat mencapai ratusan. Untuk relasi pada kasus tersebut didominasi dari titik keberangkatan kota Jakarta menuju arah timur yakni Jawa Tengah dan Jawa Timur. Penemuan kasus ini pada awalnya dilaporkan oleh *Customer Service On Train* (CSOT) kondektur.

Penumpang yang melanggar ini terbagi menjadi 2 kategori, yaitu yang tidak sengaja dan yang dengan sengaja. Alasan yang tidak sengaja melanggar adalah karena tertidur dan menggunakan *earphone*. Alasan yang sengaja adalah karena kehabisan tiket, berpura-pura tidak mendengar *announcer* stasiun pemberhentian, baru pertama kali naik kereta api, sengaja ingin berkunjung ke daerah tertentu dengan alasan berwisata, dan menggunakan tarif khusus. Modus yang dilakukan yaitu berdiam diri di toilet, duduk di kereta restorasi dan tetap di kursinya hingga timbul konflik.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, yang menjadi rumusan masalahnya adalah “Bagaimana tahapan strategi komunikasi yang dilakukan oleh PT.KAI dalam menangani kasus pelanggaran ketertiban melebihi relasi stasiun tujuan?”. Lalu penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tahapan strategi komunikasi yang dilakukan oleh PT.Kereta Api Indonesia dalam menangani pelanggaran ketertiban penumpang yang melebihi relasi stasiun tujuan yang tercetak di tiketnya.

B. LANDASAN TEORI

Penelitian ini menggunakan teori model *4 steps Public Relations*/ 4 langkah hubungan masyarakat yang dikembangkan oleh Cutlip, Center & Broom. Dalam buku karya Scott M. Cutlip, Allen H. Center & Glen M. Broom yang berjudul “*Effective Public Relations*” edisi kesembilan, menguraikan dengan rinci, jelas dan padat terkait proses manajerial yang dilakukan oleh seorang PR dalam mengupas dan memecahkan permasalahan yang terjadi pada suatu perusahaan melalui empat tahap proses, diantaranya :

a. Analisis Situasi & Identifikasi Permasalahan

Langkah awal ini meliputi penyelidikan serta pemantauan atau observasi mendalam untuk mendapatkan beberapa informasi permasalahan yang sedang terjadi dalam bentuk opini, perilaku dan sikap yang muncul dari pihak terkait yang terpengaruh/dipengaruhi oleh kebijakan serta tindakan perusahaan. Fungsi yang menyiapkan pondasi dasar dalam keseluruhan upaya atau langkah dari proses penyelesaian permasalahan melalui pertanyaan “Apa yang terjadi saat ini?”.

b. Perencanaan Program Kebijakan

Setelah mengetahui dan mendapatkan kumpulan informasi permasalahan pada perusahaan seperti yang dijelaskan pada tahap awal yang dipakai untuk memutuskan keputusan terkait apa yang akan dilakukan pada langkah selanjutnya, meliputi strategi tujuan, program, aksi dan komunikasi, taktik serta sasaran yang ingin dicapai. Langkah ini nantinya akan menjawab dalam bentuk pertanyaan berupa “Berdasarkan apa kita tahu soal kondisi yang telah terjadi, apa yang seharusnya akan dilakukan, harus mengubah dan seperti apa yang akan dikatakan nantinya?”.

c. Komunikasi Program Kebijakan

Langkah selanjutnya yakni menerapkan program yang telah dirumuskan melalui aksi tindakan serta komunikasi dalam rangka menggapai tujuan yang lebih jelas terhadap masing-masing publik dalam upaya memenuhi tujuan dari program. Adapun langkah ini memberi pertanyaan berupa “Siapa yang harus menyampaikan, kapan, di mana serta bagaimana caranya?”.

d. Evaluasi Program Kebijakan

Langkah yang terakhir dari rangkaian proses ini yaitu mengevaluasi atas penyusunan rencana, implementasi program serta hasil yang dicapai dari program. Upaya penyesuaian akan dilaksanakan beriringan dengan program diterapkan, dan didasari pada evaluasi atas *feedback* terkait penerapan program, apakah sukses atau tidak. Program dapat berjalan kembali atau bahkan berhenti sesuai menjawab pertanyaan “Bagaimana situasi terkini dan seberapa efektif langkah yang sudah dilakukan?” (Cutlip, Center & Broom, 2006)

C. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Metode kualitatif merupakan pendekatan penelitian baru, karena reputasinya belum lama, metode kualitatif diberi nama metode postpositivistik karena berakar dari filsafat post-positivisme. Filsafat post-positivisme seringkali disebut pula paradigma interpretif dan konstruktif, melihat kenyataan sosial itu adalah sesuatu yang kompleks, dinamis, utuh, banyak tafsiran/makna dan hubungan antar gejala memiliki sifat yang interaktif (*reciprocal*). Peneliti sebagai instrument kunci dalam pengambilan data, peneliti dituntut untuk memiliki teori serta wawasan yang kompleks yang akhirnya dapat bertanya, memotret, menganalisis dan konstruksi situasi sosial yang diteliti menjadi jelas dan punya makna (Sugiyono, 2017).

Data yang terkumpul dari lapangan yang terdiri dari seperangkat narasi-narasi yang membentuk pola yang teratur menggunakan teknik pengumpulan dari hasil wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah menggunakan teknik analisis data dari model Miles & Huberman.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian lapangan yang dilakukan menggunakan teknik wawancara dengan beberapa informan sesuai dengan kesiapan peneliti sebagai *instrument* penelitian. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa PT.KAI melakukan strategi komunikasi untuk menangani kasus pelanggaran ketertiban melebihi relasi melalui proses jangka panjang dan sistematis.

Analisis situasi yang dilakukan oleh PT.KAI bertujuan untuk identifikasi permasalahan yang terjadi pada angkutan penumpang. Dengan memantau aktivitas pelayanan penumpang yang naik dan turun di setiap daerah operasional jaringan perkeretaapian Indonesia. Permasalahan yang ditemukan berupa pelanggaran ketertiban penumpang yang melebihi relasi stasiun tujuan pada tiketnya. Pelanggaran ini sering terjadi setiap tahun. PT.KAI memantau

dalam jangka waktu yang lama untuk mengumpulkan data informasi yang lengkap dan akurat sebagai bahan dasar evaluasi untuk melakukan tindak lanjut berikutnya. Rincian pemantauan PT.KAI diantaranya:

- a. Penumpang yang melakukan pelanggaran terbagi atas dua kategori yaitu, yang tidak sengaja dan yang sengaja.
- b. Alasan masing-masing pelanggar yaitu, yang memang tidak sengaja karena tidak sadar tertidur mendapatkan posisi nyaman di dalam kabin kereta, mengenakan *earphone* sehingga tidak mendengar *announcer* stasiun pemberhentian. Sementara yang sengaja terbukti melanggar ditemukan beragam alasan diantaranya ada yang unik dan cerdas yaitu,
 - Pertama mereka beralasan kehabisan tiket lalu terpaksa membeli tiket dengan relasi yang berbeda dengan kereta yang sama satu tujuan sehingga mereka bukannya turun sesuai stasiun yang dibeli malah meloloskan diri sampai stasiun yang hendak ditujunya.
 - Kedua mereka beralasan berpura-pura tidak mendengar *announcer* yang diinformasikan *Customer Service On Train (CSOT)*.
 - Ketiga mereka beralasan baru pertama kali naik kereta api sehingga tidak mengetahui letak mana saja stasiun pemberhentiannya, padahal data penumpang dapat dilacak melalui riwayat *database KAI*.
 - Keempat mereka beralasan murni dengan kesengajaan ingin berkunjung, berwisata dll ke kota yang hendak disinggahi padahal tiketnya berlainan dengan stasiun yang dituju.
 - Kelima mereka beralasan menggunakan tarif khusus (*tarsus*), ini merupakan cara cerdas penumpang yang biasanya mereka adalah yang sering menggunakan moda transportasi kereta api, orang yang dianggap mengetahui seputar perjalanan kereta api sehingga mengetahui celah kelemahannya lalu memanfaatkannya. Cara kerja *tarsus* ini yaitu tersedianya tarif terjangkau dalam relasi tertentu yang dijual oleh PT.KAI 2 jam sebelum keberangkatan, lalu mereka membelinya dengan rute yang sesuai dengan *tarsus* namun meloloskan diri tidak turun pada stasiun yang tercantum pada tiket *tarsus*.
- c. Adapun modus yang dilakukan oleh para pelanggar yang terbukti sengaja untuk mengelabui petugas CSOT adalah dengan berpindah rangkaian kereta menuju toilet untuk bersembunyi berdiam diri hingga menuju kereta restorasi untuk membeli makanan dan minuman sampai stasiun yang dimaksud sampai. Ada juga pelanggar yang tetap berdiam diri di tempat duduknya, konflik akan terjadi apabila ada penumpang baru yang hendak menempati kursi si pelanggar yang notabene memang hak penumpang baru itu karena jatah kursi dan relasi si pelanggar itu sudah habis.
- d. Untuk rute-rute perjalanan yang dituju oleh para pelanggar didominasi dari titik keberangkatan kota Jakarta menuju arah timur provinsi Jawa Tengah dan Jawa Timur. Pada Daerah Operasi/Daop 1 Jakarta, Daop 3 Cirebon, Daop 4 Semarang, Daop 6 Yogyakarta dan Daop 8 Surabaya.

Atas dasar situasi permasalahan pada angkutan pelayanan penumpang. Lalu PT.KAI melakukan evaluasi dengan melibatkan seluruh unit Angkutan Penumpang (AngPen) dibawah kepengurusan Daerah Operasional masing-masing wilayah untuk mengambil tindakan korektif. Tindakan yang kurang tegas dari PT.KAI menjadi salah satu bahan evaluasi, dengan dibiarkan lolos begitu saja tanpa adanya sanksi. Setelah tahap evaluasi, PT.KAI menerbitkan kebijakan terbaru yang berlaku pada 3 Agustus 2023 lalu, kebijakan tersebut berisi sanksi tegas bagi penumpang yang terbukti dengan sengaja melakukan pelanggaran ketertiban melewati relasi stasiun tujuan. WADC269 adalah nama dari kebijakan tersebut atau semacam undang-undang yang baru dibentuk sebagai dasar hukum pemberlakuan kebijakan. Bagaimana mekanisme pemberlakuan kebijakan tersebut dilakukan terwujud dalam sanksi yang diberikan, diantaranya:

a. Sanksi Denda

Penumpang diharuskan membayar denda atas relasi yang lebih di atas kereta dengan nominal 2 kali lipat dari tarif relasi yang dilanggar sesuai dengan sub kelas pelayanan yang dimiliki penumpang, apabila penumpang tidak bisa membayar di atas kereta maka penumpang itu diturunkan di stasiun terdekat dan dijemput oleh petugas stasiun lalu diarahkan menuju loket stasiun untuk melakukan pembayaran ulang. Jika penumpang tidak bisa membayar denda di loket stasiun maka akan diberi kesempatan waktu 1x24 jam untuk melakukan pembayaran, apabila sudah 1x24 jam tak kunjung dibayarkan maka berlaku sanksi kedua berupa *blacklist*.

b. Sanksi *Blacklist*

Sanksi *blacklist* ini diterapkan berdasarkan pada tahap jenjang waktu penumpang tersebut melakukan pelanggaran. Pertama KAI akan melihat riwayat *database* perjalanan penumpang dahulu kepada penumpang yang melanggar apakah dia pernah melakukan sekali atau lebih, jika penumpang tadi tetap tidak bisa membayar dalam kurun waktu 1x24 jam dan setelah pengecekan riwayat *database* perjalanan ia baru sekali melanggar maka penumpang itu akan di *blacklist* selama 90 hari atau 3 bulan tidak bisa melakukan perjalanan kereta api sementara waktu. Apabila setelah pengecekan riwayat *database* perjalanan ternyata penumpang itu telah melakukan 3 kali atau bahkan lebih pelanggaran maka penumpang itu selain diharuskan membayar denda 2 kali lipat seharga relasi yang dilanggar, penumpang tersebut akan di *blacklist* selama 180 hari atau 6 bulan.

NIK/Nomor Induk Kependudukan penumpang bisa diketahui oleh sistem KAI, untuk itu penumpang yang terbukti melanggar secara otomatis tidak bisa memesan tiket kereta api sementara waktu atau *blacklist* sesuai ukuran pelanggarannya. Dengan adanya sanksi ini sebagai bukti PT.KAI ingin terus membangun dan mempertahankan citra positif perusahaan dan menciptakan ketertiban bersama dalam menggunakan transportasi kereta api. Apabila kasus ini terus dibiarkan terjadi maka akan timbul situasi krisis yang akan berdampak pada kerugian kedua belah pihak, pada sisi perusahaan akan dicitrakan negatif karena tidak adanya tindakan tegas serta dari sisi publik eksternal dipersepsikan bahwa PT.KAI mencari keuntungan dengan menjual *double seat* atau satu kursi untuk dua orang.

Aktivitas komunikasi program kebijakan yang pertama kali dilakukan adalah sosialisasi kepada seluruh publik pengguna kereta api bahwa PT.KAI telah menerbitkan aturan terbaru mengenai tata tertib dan etika dalam menggunakan moda angkutan kereta api berupa larangan bagi penumpang untuk turun stasiun melebihi batas yang tertera pada tiket. Media yang digunakan untuk publikasi adalah *platform* sosial media *official* yang dikelola oleh unit Humas KAI (TikTok, Instagram, Facebook dan X) yang masing-masing akun memiliki 2 nama yaitu KAI121 dan KeretaApiKita. Selain media sosial, PT.KAI mensosialisasikan program kebijakan tersebut melalui media cetak dan elektronik, seperti pencantuman *text run* informasi kebijakan pada videotron di setiap stasiun-stasiun pemberhentian, memberi *announcer* baik di stasiun pemberhentian oleh petugas stasiun dan *announcer* di atas kereta api oleh petugas CSOT (*Customer Service On Train*)/kondektur secara berulang-ulang untuk turun sesuai relasi.

PT.KAI dalam komunikasi dan Implementasi program kebijakan di lapangan melibatkan unit Angkutan Penumpang (AngPen), salah satunya kondektur dan Pusat Pengendali Layanan (Pusdalyan). Dimana kondektur berperan vital dalam memimpin, melayani dan mengawasi penumpang selama perjalanan dan Pusat Pengendali Layanan selaku pengendali pusat atas layanan angkutan perjalanan kereta api, mereka saling berkomunikasi apabila terjadi permasalahan pada perjalanan kereta api. CSOT kondektur menjelaskan tahapan mekanisme penanganan kepada penumpang yang tidak sengaja melanggar, yaitu tidak akan mendapat sanksi hanya mendapat teguran langsung oleh CSOT kondektur lalu menyuruh penumpang tersebut untuk kembali menuju stasiun yang seharusnya ia turun dengan menggunakan kereta lain tanpa harus mengeluarkan biaya lagi dan terakhir membuat surat pernyataan keidaksengajaan agar tidak

mengulangnya lagi. Adapun jika penumpang tersebut terbukti dengan sengaja maka tahapan penanganan sebagai berikut.

- Pertama, CSOT kondektur mengecek relasi yang tertera di tiketnya, seharusnya ia turun di stasiun A akan tetapi turun di stasiun B.
- Kedua CSOT akan memeriksa KTP pelanggar, jika ternyata sesuai KTP ia turun di stasiun B maka penumpang tersebut dapat dipastikan telah melebihi relasi dengan sengaja.
- Ketiga, jika sudah jelas melanggar melewati relasi yang seharusnya maka CSOT kondektur berkomunikasi dengan Pusdalyan untuk laporan perihal adanya pelanggaran dan mengirimkan identitas KTP dan tiket pelaku
- Keempat, dari Pusdal akan mempelajari bagaimana pelanggaranannya dan jika terbukti maka dari pihak Pusdalyan akan memutuskan memberikan sanksi sesuai dengan kebijakan WADC269 sebagai dasar aturan yang berlaku.

Untuk membantu dalam hal pengawasan dan kontrol terhadap penumpang agar mereka turun sesuai relasi masing-masing yang tertera pada tiketnya, CSOT kondektur memiliki platform khusus bernama CSP (*Check Seat Passenger*), berupa aplikasi untuk *checklist* mengecek data perjalanan penumpang yang memuat relasi tujuan, nomor gerbong dan nomor kursi. Pada saat kereta hendak berhenti CSOT kondektur memberi *announcer* akan berhenti di stasiun A, lalu akan mengecek aplikasi CSP untuk melihat siapa saja yang turun di stasiun A dan seterusnya di setiap stasiun pemberhentian kereta. CSOT kondektur selanjutnya berkeliling gerbong demi gerbong untuk memastikan penumpang turun sesuai stasiun yang tertera di tiketnya.

Ada regulasi lain yang dibenarkan yaitu jika penumpang ingin menambah relasi, saran yang diberikan oleh CSOT kondektur adalah dengan mengakhiri relasi dahulu sesuai tiket lalu di stasiun itu penumpang dapat kembali membeli relasi ke daerah yang dituju, saran ini dimaksudkan untuk mengarahkan penumpang yang ingin menambah relasi yang benar sesuai regulasi. Berikutnya untuk bekerja secara tanggung jawab dan profesional mencegah terjadinya kesalahpahaman, CSOT kondektur ketika menemukan indikasi penumpang yang melanggar sebelum diputuskan dengan sanksi, selalu mengedepankan dialog dan mediasi secara baik-baik. Tidak serta merta langsung menjatuhkan sanksi, menimbang dahulu apa yang menjadi tolak ukur pelanggaran.

Hasil evaluasi pasca kebijakan diberlakukan menurut laporan dari Humas KAI Daop 1 Jakarta menyebutkan cukup memberikan dampak yang efektif mencegah penumpang akan melakukan pelanggaran melebihi relasi stasiun tujuan. Hal ini didukung oleh CSOT kondektur selaku karyawan yang terjun di lapangan bertugas merealisasikan ketentuan-ketentuan dari aturan WADC269 yang berlaku bahwa selama ia berdinas angka penurunan kasus tersebut turun dengan drastis, berbeda ketika pada saat belum ada kebijakan sering kali ditemukan pelanggaran. Ini dapat mencapai tujuan dari PT KAI yakni memperbaiki citra positif perusahaan dan menciptakan suasana aman nyaman dan tertib dalam menggunakan jasa angkutan kereta api, sehingga program kebijakan akan terus berlanjut. Walaupun begitu tetap saja menurut pengalaman dinasny sebagai kondektur masih ditemukan kurang dari 10 kasus. Berdasarkan tanggapan dari informan yang peneliti tanyakan terkait kebijakan tata tertib KAI tersebut membuat ia yang dahulu pernah melakukan pelanggaran serupa sebelum adanya kebijakan merasa takut untuk mengulangnya lagi dilihat dari adanya sanksi denda dan *blacklist*., hal ini terlihat dari kutipan wawancara dengan penumpang tersebut yang mengatakan:

“Dan juga untuk saya pribadi, saya juga nggak berani untuk nyoba. Seperti itu, apalagi sanksi yang seperti di blacklist itu kan cukup merugikan ya bagi saya, jadi saya tidak lagi untuk coba-coba deh.”.

Ini menunjukkan dampak signifikan terhadap hasil evaluasi terhadap diberlakukannya tindakan korektif PT.KAI dalam menangani krisis perusahaan.

E. KESIMPULAN

Penelitian ini telah mendeskripsikan tentang strategi komunikasi yang dilakukan oleh PT.Kereta Api Indonesia untuk menangani kasus pelanggaran ketertiban penumpang yang melewati relasi stasiun tujuan di Daerah Operasi/Daop 1 Jakarta. Peneliti menemukan tahapan proses perumusan strategi komunikasi kebijakan PT.KAI yang dimulai dari tahap analisis situasi dan identifikasi permasalahan, perencanaan program kebijakan, komunikasi program kebijakan dan evaluasi program kebijakan.

1. Pada tahap analisis situasi dan identifikasi permasalahan ditemukan adanya penumpang yang melakukan pelanggaran tidak turun sesuai relasi stasiun yang tercetak pada tiketnya yang terbagi menjadi 2 kategori yaitu yang tidak sengaja dan sengaja. Alasan tidak sengaja melanggar adalah karena tertidur dan menggunakan *earphone*, lalu alasan sengaja adalah karena kehabisan tiket, berpura-pura tidak mendengar *announcer* stasiun pemberhentian, baru pertama kali naik kereta api, sengaja ingin berkunjung ke daerah tertentu dengan alasan berwisata, dan menggunakan tarif khusus. Modus yang dilakukan yaitu berdiri di toilet, duduk di kereta restorasi dan tetap di kursinya hingga timbul konflik. Rute yang sering terjadi pada lintas keberangkatan kota Jakarta menuju arah Jawa Tengah dan Timur.
2. Pada tahap perencanaan program kebijakan melibatkan unit Humas, unit Pusat Pengendali Layanan (Pusdalyan) dan Angkutan Penumpang (AngPen). Atas dasar laporan temuan kasus dari CSOT (*Customer Service On Train*) kondektur dan ditinjau oleh unit Pusdalyan dan unit AngPen dilakukan perencanaan kebijakan bersama-sama unit humas dan menghasilkan kebijakan WADC269 yang berisi ketentuan larangan melebihi relasi, sanksi denda dan *blacklist* penumpang sementara waktu.
3. Pada tahap komunikasi program kebijakan dilakukan sosialisasi melalui media online, cetak dan elektronik. CSOT kondektur melakukan pengawasan dan kontrol berkala terhadap penumpang yang turun dan naik melalui aplikasi CSP (*Check Seat Passenger*). Penanganan oleh CSOT kondektur bagi yang tidak sengaja melanggar dengan memulangkan kembali ke stasiun tujuan asal, bagi yang sengaja dilakukan pengecekan kesesuaian tiket dan identitas lalu melapor ke Pusdalyan untuk memutuskan sanksi. Jika penumpang ingin menambah relasi yang dibenarkan regulasi, disarankan oleh CSOT kondektur untuk turun sesuai relasi dahulu lalu membeli ulang rute yang sesuai dituju.
4. Pada tahap evaluasi program kebijakan dinyatakan oleh unit Humas sangat efektif menekan penumpang yang melakukan pelanggaran. CSOT kondektur berdasarkan pengalaman mengatakan adanya penurunan drastis atas kasus ini, hanya sedikit ditemukan kasus tidak sampai angka 10 selama berdinis.

Strategi komunikasi yang telah dibuat oleh PT.KAI menjadi contoh upaya perusahaan di bidang moda transportasi dalam menciptakan suasana ketertiban bersama dan memberi edukasi untuk selalu bijak dalam menggunakan transportasi apapun. Temuan penelitian ini memberikan sumbangsih pengetahuan di bidang *Public Relations* dalam proses memecahkan suatu permasalahan organisasi yang dilakukan secara ilmiah.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Y. Z. (2015). *Manajemen Komunikasi*. Pustaka Setia.
- Cutlip, Center & Broom, S., Allen H. & Glen M. (2006). *EFFECTIVE PUBLIC RELATIONS (edisi kesembilan)*. Kencana Prenada Media Grup.
- Fahrihan, M. I. D., Hasmawati, F., & Duku, S. (2023). Strategi Humas Kai Divre III Dalam Menghadapi Isu Negatif. *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Media Sosial (JKOMDIS)*, 3(1), 185–194.
- Fatimah, N. A., & Rachmawati, D. (2022). *ANALISIS PERBEDAAN JUMLAH PENUMPANG DOMESTIK SELAMA MASA PANDEMI COVID-19 TAHUN 2020 DAN 2021 DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA*.
- Indrasastria, M. R., & Harahap, H. (2023). Strategi Komunikasi dalam Operasional Pelayanan pada Masa Pandemi Covid-19. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 5(1), 66–81. <https://doi.org/10.31539/jomb.v5i1.5390>
- Kereta Api Kita di Instagram: “Terima Kasih 338,14 Juta Penumpang KAI Group* (2024, Oktober 10). Instagram. <https://www.instagram.com/p/DA7qp-jSZRM/>
- Kurniawan, B. A., & Zalzabilla, P. A. (2023). Evaluasi Program Pemerintah Tentang Layak Anak di Kota Surabaya. *Public Sphere Review*, 114–122.
- Mediatama, G. (2024, Mei 3). *Pengumuman, Tarif Khusus Tiket Kereta Go Show Naik Per 1 Mei 2024*. kontan.co.id. <https://industri.kontan.co.id/news/pengumuman-tarif-khusus-tiket-kereta-go-show-naik-per-1-mei-2024>
- Rahmadani, F., & Andrini, S. (2021). Strategi public relations dalam membangun citra perusahaan melalui pameran indonesia international motor show (iims). *Jurnal Audience*, 4(01), 38–59.
- Rahmawati, D. D., Fitria, N., & Mujab, S. (2023). STRATEGI MANAJEMEN ISU DAN KOMUNIKASI KRISIS MCDONALD’S INDONESIA YANG TERKENA IMBAS INFORMASI HOAKS FATWA MUI TERKAIT HARAMNYA MEMBELI PRODUK ISRAEL. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*.
- Rizqi, M., & Rahmadanik, D. (t.t.). *KOMUNIKASI KEBIJAKAN PENGHAPUSAN PEKERJAAN RUMAH (PR) DITINGKAT SEKOLAH DASAR*. Diambil 30 Oktober 2024, dari <https://pdfs.semanticscholar.org/e8cc/1848713e4d558732a604ab165e7495cf318d.pdf>
- Serang, M. R., & Hiariey, H. (2022). Analisis Keterkaitan Transportasi Darat Dengan Pertumbuhan Ekonomi Di Kota Ambon Periode 2012-2021. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 3(5), Article 5. <https://doi.org/10.37385/msej.v3i5.1212>
- Shalahudin, N. L., & Hariyanto, D. (2023). Strategi Humas PT KAI dalam Memutus Mata Rantai Kekerasan Seksual di Atas Kereta Api. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan*, 17(3), 1916.

<https://doi.org/10.35931/aq.v17i3.2158>

Sugiyono. (2017). *METODE PENELITIAN Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA.

tvOneNews (Direktur). (2023, Agustus 7). *Sanksi Bagi Penumpang KAI Nakal, Tidak Boleh Naik Kereta Lagi! | AKIP tvOne* [Video recording].
<https://www.youtube.com/watch?v=ObHdopd2IZY>

