

Pentingnya Etika *Public Relations* Melalui Media Sosial Mengenai Kasus Pelecehan Seksual Di KRL *Commuter Line*

¹Khisma Rahmitha Rivka Yani, ²Putri Nabila

^{1,2}Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh-Indonesia
¹200401039@student.ar-raniry.ac.id, ²200401007@student.ar-raniry.ac.id

correspondent email: hanifah.nurdin@ar-raniry.ac.id

Abstract

Social media is currently experiencing extraordinary growth and development. Public relations ethics is one form of communication that must be applied in social media. Commuter Line is the Twitter account of PT KAI Commuter in Indonesia. But unfortunately, the account is considered to violate public relations ethics in social media. This research is entitled "The Importance of Public Relations Ethics Through Social Media Regarding Sexual Harassment Cases on the KAI Commuter Line". The admin of the official Twitter account of PT KAI Commuter @CommuterLine had become a netizen conversation. The Twitter admin was judged to have made a mistake in responding to complaints of alleged sexual harassment from fellow KRL users. The purpose of this study was to analyze the application of Public Relations Ethics in cases of sexual harassment that occurred in KRL through the Twitter account @CommuterLine.

Keywords: *Ethics of public relations, social media, PT KAI Commuter Line.*

Abstrak

Sosial media saat ini sedang mengalami pertumbuhan dan perkembangan yang luar biasa. Etika public relations merupakan salah satu bentuk komunikasi yang harus diterapkan dalam bermedia sosial. Commuter Line merupakan akun Twitter PT KAI Commuter yang ada di Indonesia. Namun sayangnya, akun tersebut dianggap melanggar etika public relations dalam bermedia sosial. Penelitian ini berjudul "Pentingnya Etika Public Relations Melalui Media Sosial Mengenai Kasus Pelecehan Seksual di KAI Commuter Line". Admin akun Twitter resmi PT KAI Commuter

@CommuterLine sempat menjadi perbincangan netizen. Admin Twitter dinilai membuat kesalahan dalam merespons keluhan adanya dugaan pelecehan seksual dari rekan pengguna KRL. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis penerapan Etika Public Relations dalam kasus pelecehan seksual yang terjadi di KRL melalui akun Twitter @CommuterLine.

Kata Kunci: Etika public relations, media sosial, PT KAI Commuter Line.

A. Pendahuluan

Pada era modern seperti sekarang, nyatanya kedudukan perempuan masih terasa berbeda dengan laki-laki walaupun hal ini telah diusahakan sejak lama dan masih dilakukan sampai saat ini. Diketahui bahwa penyebab dari adanya ketidaksetaraan gender ini meliputi beberapa faktor, seperti kultural, sosial, hingga institusional. Melalui analisis gender yang dilakukan, hasil menyatakan bahwa separuh dari populasi perempuan pernah mengalami berbagai macam bentuk kekerasan, salah satunya adalah kekerasan seksual atau yang bisa disebut dengan pelecehan seksual. Tidak hanya itu, terdapat pula hasil penelitian yang menyatakan bahwa kawasan publik menjadi tempat terjadinya kekerasan terhadap perempuan dengan persentase sebesar 90 persen. Selain kawasan publik, lingkungan terdekat dan terkecil perempuan pun, yaitu rumah juga dapat berpotensi sebagai tempat bagi perempuan mendapatkan perilaku kekerasan. Pada kawasan publik, kekerasan yang dapat terjadi kepada perempuan dalam bentuk kekerasan seksual jumlahnya sama seperti kekerasan non seksual, dan pernyataan ini didapat melalui data yang ada. Meskipun demikian baik kekerasan seksual maupun kekerasan non seksual bagi perempuan yang berada dalam posisi sebagai korban, dua jenis kekerasan tersebut tetaplah sama. Seperti yang telah disebutkan bahwa kekerasan seksual dapat disebut juga dengan pelecehan

seksual oleh karena itu, dalam artikel ini lebih banyak digunakan sebutan pelecehan seksual dibanding kekerasan seksual.¹

Salah satu kawasan publik yang menjadi tempat terjadinya pelecehan seksual bagi perempuan adalah KRL atau Kereta Rel Listrik Commuter Line. Perempuan yang menjadi korban pelecehan seksual di wilayah stasiun KRL atau bahkan dalam KRL sendiri rata-rata berasal dari kalangan mahasiswi. Salah satu hal yang dimungkinkan menjadi penyebab terjadinya hal tersebut adalah sudut pandang masyarakat melayani laki-laki dilakukan dengan melihat perempuan sebagai suatu objek seks. Pandangan masyarakat itulah yang mengharuskan perempuan untuk berpenampilan serta bertingkah laku layaknya objek seks, dan ini adalah bentuk dari persepsi yang harus dipatahkan. Lebih buruknya lagi adalah jika terdapat persepsi yang bahkan mengharuskan perempuan untuk menunjukkan dirinya, berserah diri ketika menghadapi pelecehan seksual yang diterimanya bahkan jika sampai harus menerima tingkah laku seksual laki-laki yang agresif. Persepsi tersebut sangat disayangkan dan harus dibantahkan, karena juga tidak dapat dipungkiri bahwa KRL (Kereta Rel Listrik) sebagai salah satu sarana transportasi umum yang memang sangat diandalkan oleh rata-rata warga DKI Jakarta untuk memenuhi kebutuhan transportasinya. Meskipun demikian, pelayanan yang diberikan oleh angkutan umum tersebut masih belum memperhatikan keamanan, serta moral dan etika para penumpangnya. Padahal sekitar ribuan orang dalam satu hari memakai jasa KRL (Kereta Rel Listrik) agar bisa lebih cepat sampai ditempat tujuan jika

¹ Sri Kurnianingsih, "PELECEHAN SEKSUAL TERHADAP PEREMPUAN DI TEMPAT KERJA", dalam Buletin Psikologi, Tahun XI, No. 2, Desember 2003, hlm. 116.

dibandingkan dengan sarana transportasi umum lainnya yang bisa digunakan dengan harga yang lebih murah apalagi untuk kalangan pekerja, mahasiswa, hingga pelajar. Ditambah lagi dengan lokasi dari stasiun sebagai tempat pemberhentian KRL (Kereta Rel Listrik) yang dapat dengan mudah diakses karena posisinya yang berada di pusat kota. Hal-hal berikut merupakan alasan bagi warga yang menggunakan jasa KRL (Kereta Rel Listrik) untuk rela bersesakan ketika berada didalam KRL (Kereta Rel Listrik), walaupun kejadian ini malah menjadi kesempatan bagi pelaku-pelaku pelecehan seksual untuk melakukan perilaku buruknya kepada penumpang khususnya perempuan.²

Salah satu contoh kasus pelecehan seksual yang terjadi di KRL (Kereta Rel Listrik) yang memiliki relasi dengan etika public relations sesuai dengan judul dari penelitian ini adalah sebagai berikut. Suatu waktu terdapat seorang perempuan yang mengaku bahwa dirinya telah menjadi korban pelecehan seksual yang terjadi di KRL (Kereta Rel Listrik) Commuter Line dengan tujuan ke Cikarang. Walaupun begitu, kasus pelecehan seksual ini tidak dapat dilaporkan dan terduga pelakunya tidak dapat diproses secara hukum dikarenakan barang bukti yang dimiliki sangat sedikit. Kasus ini bermula diketahui sejak salah satu pemilik akun twitter, yaitu @ZhaRaLa melaporkan dugaan pelecehan seksual yang dialami temannya kepada akun resmi milik KRL Commuter Line, yaitu @CommuterLine. Namun, laporan yang seharusnya ditindaklanjuti tersebut malah mendapatkan tanggapan yang tidak baik dari salah satu admin akun resmi @CommuterLine. Walaupun setelah menerima respon

² Annisa Karliana, Hendro Prabowo, "PELECEHAN SEKSUAL DIANGKUTAN KRL EKONOMI DARI PERSPEKTIF PELAKU", dalam The 17th FSTPT International Symposium, Jember University, 22-24 August 2014, hlm. 1379.

tersebut, akun @ZhaRaLa yang menjadi pelapor kasus dugaan pelecehan seksual tersebut telah diubah modeny menjadi privasi, tanggapan akun resmi @CommuterLine menjadi pusat perhatian masyarakat khususnya pengguna media sosial Twitter.

Setelah insiden tersebut, perwakilan resmi PT KAI Commuter Line menyatakan permintaan maaf atas tanggapan terhadap penumpang KRL (Kereta Rel Listrik) yang melaporkan dugaan pelecehan seksual yang dialami. Perwakilan KAI Commuter Line tersebut juga menyatakan bahwa admin dibalik respon yang tidak baik terhadap laporan terduga korban telah dijatuhi sanksi. Trubus Rahardiansyah, seorang pengamat kebijakan public, menyatakan bahwa pemberhentian atau pemecatan merupakan sanksi yang cocok diterima oleh admin media sosial Twitter PT KAI yang bersangkutan. Beliau juga menyatakan bahwa pegawai seperti admin tersebut tidak baik untuk terus dipertahankan sehingga ia pemberian sanksi mutasi dapat dilakukan PT KAI terhadap pegawai yang bersalah itu menjadi harapan dari pengamat kebijakan publik tersebut. Selain itu, Trubus Rahardiansyah menambahkan bahwa merusak nama baik sebuah perusahaan atau institusi perlu diberikan sanksi berat terhadapnya. Bahkan, jika kesalahan yang terjadi dan dilakukan tergolong sangat berat dan mengarah kepada kriminal, dapat melalui jalur hukum untuk diselesaikan. Berdasarkan kasus tersebut terdapat pelanggaran etika public relations dari pihak PT KAI Commuter Line tepatnya dilakukan oleh salah satu admin, yaitu melanggar pilar etika public relations meliputi non-maleficence (to do no harm), beneficence (to do good), dan fairness (to be fair and socially responsible).

B. Konseptual / Teori

Penelitian ini menggunakan teori uses and gratification yang dikembangkan oleh Kazt dan Gurevic. Teori ini merupakan salah satu teori yang sering digunakan dalam penelitian tentang media sosial. Teori ini menekankan fokus pada individu khalayak, dan memainkan peran yang aktif dalam memilih dan menggunakan media.

1. Etika Public Relations

- Etika adalah sekumpulan kriteria yang menentukan pengambilan keputusan tentang apa yang salah. [Karla K. Gower (2009)]
- Etika merupakan studi tentang kode-kode etika standar dan penilaian moral, sebuah risalah tentang moral, dan sistem atau kode moral dari filsuf, agama, kelompok profesi tertentu dan lain-lain. [Albert S. Atkinson (2004)]
- Etika Public Relations adalah aplikasi dari pengetahuan, pengertian, dan penalaran terhadap pertanyaan tentang perilaku benar atau salah dalam praktik profesional public relations. [Patricia J. Parsons (2008 : 9)]³

2. Media Sosial

- Media sosial merupakan medium di internet yang memungkinkan pengguna merepresentasikan dirinya maupun berinteraksi, bekerja sama, berbagi, berkomunikasi dengan pengguna ⁴lain membentuk

³ Ambar, "Etika Public Relations – Pengertian – Prinsip – Teori" Januari, 09, 2022, <https://pakarkomunikasi.com/etika-public-relations>

⁴ Ahmad Setiadi, "PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL UNTUK EFEKTIFITAS KOMUNIKASI" Januari, 09, 2022, [file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/1283-2709-2-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/1283-2709-2-PB%20(1).pdf)

ikatan sosial secara virtual. [Nasrullah (2005)]

- Media sosial merupakan media yang terdiri atas tiga bagian, yaitu: infrastruktur informasi dan alat yang digunakan untuk memproduksi dan mendistribusikan isi media, isi media dapat berupa pesan-pesan pribadi, berita, gagasan, dan produk-produk budaya yang berbentuk digital, kemudian yang memproduksi dan mengkonsumsi isi media dalam bentuk digital adalah individu, organisasi, dan industri. [P.N. Howard dan M.R Parks (2012)]
- Media sosial merupakan media berbasis internet yang memungkinkan pengguna berkesempatan untuk berinteraksi dan mempresentasikan diri, baik secara seketika ataupun tertunda, dengan khalayak luas maupun tidak yang mendorong nilai dari user-generated content dan persepsi interaksi dengan orang lain. [Caleb T. Carr dan Rebecca A. Hayes (2015)]⁵

3. Pelecehan Seksual

- Pelecehan seksual menurut sudut pandang perilaku merupakan rayuan seksual yang tidak dikehendaki penerimanya, di mana rayuan tersebut muncul dalam beragam bentuk baik yang halus, kasar, terbuka, fisik maupun verbal dan bersifat searah. [Farley (1978)]⁶
- Pelecehan seksual merupakan bentuk perilaku yang berorientasi seks, yang di tunjukan kepada orang lain, dan menimbulkan perasaan tidak senang dan

⁵ Ambar, "Etika Public Relations – Pengertian – Prinsip – Teori" Januari, 09, 2022, <https://pakarkomunikasi.com/pengertian-media-sosial-menurut-para-ahli>

⁶ Sri Kurnianingsih, "PELECEHAN SEKSUAL TERHADAP PEREMPUAN DI TEMPAT KERJA", dalam Buletin Psikologi, Tahun XI, No. 2, Desember 2003, hlm. 116.

merugikan. [Pangkahila (1996)]

- Pelecehan seksual merupakan sebagai pemberian perhatian seksual baik secara lisan, tulisan, maupun fisik terhadap diri wanita, padahal hal itu di luar keinginan wanita bersangkutan namun harus diterimanya sabagai sesuatu yang seolah-olah ‘wajar’. [Ardian (2000)]⁷

4. KRL Commuter Line

- Kereta api merupakan penyediaan jasa-jasa transportasi di atas rel untuk membawa barang dan penumpang. [Salim (2004)]⁸
- Kereta Rel Listrik (KRL) adalah kereta rel yang bergerak dengan sistem propulsi motor listrik. [Wikipedia]⁹
- Kereta Rel Listrik (KRL) merupakan kereta api yang dijalankan atau digerakkan oleh tenaga listrik. [Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)]¹⁰

C. Metode Penelitian

1. Penelitian dilakukan melalui media sosial, jurnal, website yang diakses melalui internet. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif, karna metode ini memiliki tujuan untuk menjelaskan peristiwa tertentu yang sedang terjadi atau pernah terjadi. Seperti halnya dalam penelitian ini, yang membahas kasus pelecehan seksual yang terjadi di KAI Commuter Line. Kasus tersebut terjadi di tahun 2020 lalu.

⁷ Marshall, Duncan; Worthing, Derek; Heath, Roger, “Damp” Januari, 09, 2022, <http://repository.untag-sby.ac.id/1646/2/Bab%20II.pdf>

⁸ Jeklin, Andrew, “No Title” Januari, 09, 2022 <http://eprints.uny.ac.id/56622/2/BAB%20II.pdf>

⁹ https://id.wikipedia.org/wiki/Kereta_api (diakses pada 9 Januari 2022)

¹⁰ <https://kbbi.web.id/kereta%20api> (diakses pada 9 Januari 2022)

2. Studi Pustaka, yaitu metode pengumpulan data dengan mencari data, informasi, atau referensi melalui dokumen seperti artikel, internet, buku, dan lain sebagainya. Metode pengumpulan data ini dapat digunakan untuk lebih menunjang objek dalam sebuah penelitian.

D. Hasil dan Pembahasan Hasil Penelitian

Pada bulan Juni 2021, netizen memperbincangkan suatu hal yang sangat hangat di media sosial khususnya Twitter mengenai PT KAI Commuter Line yang mengoperasikan KRL (Kereta Rel Listrik). Hal tersebut dikarenakan seorang perempuan pemilik akun Twitter @ZhaRaLa mengadukan kejadian pelecehan seksual yang terjadi di KRL Commuter Line yang menuju ke Cikarang, tepatnya pada pukul 07:00 malam WIB. Kemudian, seorang perempuan yang mengakui dirinya sebagai korban dalam kasus pelecehan seksual yang terjadi KRL Commuter Line ini mengungkapkan kisah yang sebenarnya. Korban adalah pengguna sarana transportasi umum tersebut secara rutin ketika pergi dan pulang bekerja dari rumahnya yang berada di Bekasi menuju ke Jakarta.

Pelecehan seksual yang dialaminya terjadi di gerbong kereta umum yang menuju ke Cikarang Bekasi dari Stasiun Manggarai yang berada di Jakarta dengan nomor kereta KRL KA 1452. Dan pelecehan seksual tersebut terjadi pada hari Jumat, 4 Juni 2021 tepatnya saat kereta berhenti di stasiun Jatinegara. Perempuan yang mengaku sebagai korban ini sedang berada di Stasiun Manggarai saat itu menunggu kereta datang setelah pulang kerja untuk kembali kerumahnya yang berada di Cikarang, Bekasi. Dikarenakan waktu yang sudah petang, korban tidak punya pilihan lain selain menaiki kereta yang baru saja datang walaupun ia melihat bahwa kereta

tersebut sudah dipenuhi oleh penumpang yang lain.

Ketika sedang berdiri didalam gerbong kereta yang ramai bahkan terkesan penuh dan terasa sesak sekali, tiba-tiba korban melihat pelaku yang sebelumnya berada didepannya berpindah tempat tepatnya berdiri menghadap korban. Namun, saat itu korban masih berpikir positif bahwa mungkin pelaku seperti itu karena sedang mencari posisi yang lebih baik didalam kereta yang dipenuhi oleh penumpang tersebut. Konfirmasi waktu dan tempat kejadian pelecehan seksual tersebut pun, yaitu pukul 07:00 malam WIB dan terjadi di KRL KA 1452 juga diungkapkan oleh pihak resmi dari PT KAI Commuter.

Korban juga mengungkapkan bahwa ia merasa pelaku mendorong dirinya karena korban merasakan tas pelaku mengenai dirinya, namun korban masih berusaha untuk berpikir positif dengan melihat sekelilingnya bahwa memang kereta dalam kondisi dipenuhi penumpang dan mungkin pelaku terdorong oleh penumpang lain. Hal tersebut dilakukan korban padahal sebenarnya ia pun telah merasa risi akibat dorongan yang ia rasakan tersebut. Akan tetapi, beberapa waktu setelah itu, korban merasakan bahwa ada sesuatu yang mengenai bokongnya bahkan terasa seperti tergesek. Saat itulah, perasaan risih dan kekhawatiran korban makin menjadi-jadi. Setelah beberapa saat, apa yang dirasakan korban benar adanya, korban melihat pelaku memperlihatkan alat kelaminnya.

Seketika korban secara refleks menendang pelaku tanpa merekam kejadian yang dialaminya dan dikarenakan rasa kaget yang dirasakan oleh korban. Di sisi lain, para penumpang yang berada dalam kereta yang sama tersebut hanya diam, mungkin mereka juga tidak menyadari karena situasi di dalam kereta yang sangat padat. Padahal korban saat

itu langsung memarahi pelaku serta berbicara dengan suara yang lantang dan keras menanyakan apa yang sedang dilakukan oleh pelaku, bahkan korban juga mengatakan bahwa ia sempat berteriak saat itu. Berdasarkan keterangan yang disampaikan oleh korban, pelaku tampak sangat cepat kembali memasukkan alat kelaminnya ke dalam celana.

Sampai ketika penumpang lain di dalam kereta tersebut mulai menyadari insiden itu, mereka juga tidak sampai melihat hingga para penumpang pun mengatakan kepada korban untuk mengadukan pelecehan seksual ini kepada pihak yang berwajib. Setelah itu, korban juga dimintai keterangan untuk melaporkan kejadian yang tidak menyenangkan menyimpannya tadi di dalam kereta menuju ke pos petugas yang berada di lantai 2 Stasiun Jatinegara. Sikap yang dilakukan oleh korban tersebut dilakukannya setelah petugas KRL yang berada di gerbong menarik pelaku untuk keluar dari kereta.

Ketika mengajukan laporan, terduga pelaku tidak mengakui perbuatan keji yang dilakukannya, hal itu bukan tanpa alasan, pelaku merasa bahwa korban tidak memiliki bukti yang cukup kuat bahwa dirinya telah mengalami pelecehan seksual. Mengetahui tanggapan yang didapatnya dari pelaku terhadap laporan yang dibuat, korban merasa sangat tidak terima terhadap hal tersebut. Memang, saat peristiwa itu terjadi terdapat teman kantor korban yang berada dalam satu gerbong namun pada posisi yang agak jauh dari tempat korban berdiri. Teman kerja korban sebagai saksi mata pada kejadian itu menurut petugas dianggap tidak dapat menjadi bukti yang kuat dikarenakan saksi hanya melihat korban ketika menendang pelaku saja.

Oleh karena itu, korban pun merasa bahwa dalam proses pelecehan seksual yang dialaminya ini, ia tidak dibantu

dengan baik oleh pihak yang berwenang. Kemudian korban merasa petugas stasiun tidak membelanya saat pelecehan terjadi dan korban memutuskan untuk merekam kejadian tersebut, bertujuan untuk memviralkannya di media sosial. si petugas stasiun malah seandainya dan meremehkan kejadian tersebut. sementara korban merasa kesal atas sikap petugas stasiun yang membela dan tidak menuntut pelaku. korban pun memutuskan untuk memviralkan kejadian tersebut daripada memproses ke pihak yang berwajib.¹¹

Sangat disayangkan bahwa kasus yang diadukan tersebut tidak mendapatkan tanggapan yang tidak baik bahkan justru tidak pantas yang bersumber dari akun Twitter resmi milik PT KAI Commuter Line, yaitu @CommuterLine. Berdasarkan respon yang didapat pelapor menyebabkan permasalahan ini terjadi karena respon tersebut seolah-olah pihak admin dari akun Twitter resmi PT KAI Commuter Line memaklumi kejadian pelecehan seksual tersebut dan tidak peduli terhadap korban pelecehan.

Berikut ini adalah jawaban dari admin akun Twitter @CommuterLine, “Btw (ngomong-ngomong), kejadiannya dialami sama temen Mbak kan? Bukan sama Mbaknya? Kenapa enggak langsung lapor polisi aja Mbaknya? Dan kalau lapor polisi sih, Mbaknya pun harus ada bukti,” tak berselang lama respon admin KRL Commuter Line ini telah dihapus dari akun Twitter resmi mereka.

Seketika komentar ini muncul, para netizen atau pengguna media sosial Twitter bersama-sama berkomentar melakukan penyerangan terhadap tweet yang diunggah oleh admin akun Twitter resmi KRL Commuter Line. Akibat

¹¹ Dana Damarjati, “Kronologi Pelecehan di KRL yang Direspons Ngegas Twitter KAI Commuter” Januari, 09, 2022, /<https://news.detik.com/berita/d-5594771/kronologi-pelecehan-di-krl-yang-direspons-ngegas-twitter-kai-commuter>

permasalahan yang terjadi ini, perwakilan PT KAI Commuter atau yang dulu di atasnamakan sebagai PT KCI menyatakan bahwa mereka telah memutuskan untuk bersikap tegas kepada pegawai mereka yang berkedudukan sebagai admin yang melakukan kesalahan sehingga terjadi keramaian ini. Selain itu melalui akun Twitter resmi PT KAI Commuter Line, @CommuterLine juga mengungkapkan permintaan maafnya atas insiden yang terjadi. Berikut ini adalah permintaan maaf yang dinyatakan oleh Humas KAI Commuter, Anne Purba.

"KAI Commuter kemudian mendapat laporan lanjutan dari rekan korban melalui Twitter yang menyatakan keluhan dari korban atas penanganan kejadian tersebut. KAI Commuter juga hendak memohon maaf atas kesalahan respons melalui akun Twitter resmi @commuterline yang membalas cuitan rekan korban,"

Selain itu, perwakilan resmi dari PT KAI Commuter Line juga menyatakan bahwa akses yang diberikan kepada admin akun yang mengunggah tanggapan yang tidak menyenangkan tersebut oleh pihak resmi mereka sendiri. Selain itu Anne Purba sebagai Humas KAI Commuter juga mengungkapkan bahwa akan dilakukan lanjutan dari proses atas insiden ini dan pemberian sanksi kepada pegawainya yang bermasalah tersebut.

Atas kesalahan tanggapan yang diberikan melalui akun resmi Twitter serta penanganan yang dilakukan di stasiun, pihak perwakilan resmi dari PT KAI Commuter Line juga menyatakan permintaan maaf kepada pelapor kasus pelecehan seksual tersebut. Pihak humas sebagai perwakilan PT KAI Commuter Line juga mengemukakan bahwa pihak mereka akan melakukan pertemuan langsung dengan pelapor serta korban pelecehan seksual dengan tujuan untuk

menindaklanjuti kasus yang terjadi ini.¹²

Anne Purba selaku Humas PT KAI Commuter mengemukakan bahwa pihak resmi dari PT KAI Commuter akan selalu bertindak dalam menyempurnakan SOP atau kepanjangannya adalah Standar Operasional Prosedur mengenai aksi pencegahan serta penindakan terhadap kasus pelecehan seksual yang terjadi di dalam KRL (Kereta Rel Listrik). Selain itu, pihak PT KAI Commuter juga mengemukakan bahwa pihaknya akan terus berpartisipasi dalam menyuarakan anti-pelecehan seksual sejak tahun 2018 di KAI Commuter.

Walaupun sejak dimulainya pandemi yang disebabkan oleh virus Covid-19 , kampanye mengenai anti-pelecehan seksual hanya dapat dilakukan melalui media sosial. Pihak PT KAI Commuter kembali melanjutkan bahwa terdapat 32 (tiga puluh dua) kasus pelecehan yang terjadi di tahun 2019. Selain itu terdapat tujuh kasus pelecehan yang diadukan kepada PT KAI Commuter Line pada tahun 2020, di sisi lain terdapat satu kasus pelecehan yang terjadi di tahun 2021.¹³

Perwakilan resmi dari pihak PT KAI Commuter, Anne Purba, juga mengemukakan bahwa pihaknya akan selalu mendampingi korban dari pelecehan seksual yang terjadi di KRL (Kereta Rel Listrik) dengan nomor KRL KA 1452 tujuan Cikarang tersebut dalam melalui segala proses hukum yang ditempuh. Selanjutnya Anne Purba juga menyatakan bahwa peretemuan langsung bersama dengan korban dilakukan

¹² Ayu Nur Anjani, "Jadi Bahan Gunjangan usai Keliru Tanggapi Laporan Pelecehan Seksual, Admin KRL Commuter Line Disanksi KAI" Januari, 09, 2022, <https://www.pikiran-rakyat.com/nasional/pr-012011037/jadi-bahan-gunjangan-usai-keliru-tanggapi-laporan-pelecehan-seksual-admin-krl-commuter-line-disanksi-kai>

¹³ Ika Defianti, "KAI Janji Sempurnakan SOP Penanganan Pelecehan Seksual di KRL" Januari, 09, 2022, <https://www.liputan6.com/news/read/4575418/kai-janji-sempurnakan-sop-penanganan-pelecehan-seksual-di-krl>

pada hari Sabtu tanggal 5 Juni 2021, yaitu satu hari setelah hari kejadian tepatnya pada jam 07:00 malam itu. Permintaan maaf kembali dikemukakan oleh pihak KAI Commuter Line dalam pertemuan tersebut, selain itu pihak PT KAI Commuter juga menyatakan kesediaannya untuk mendampingi korban dalam kasus ini.

Ditambah lagi berdasarkan keterangan yang dikemukakan oleh Anne Purba selaku perwakilan resmi dari PT KAI Commuter bahwa korban memiliki rencana untuk menempuh jalur hukum dalam proses penindaklanjutan insiden pelecehan seksual yang dialaminya. Sehingga dukungan penuh terhadap korban dalam berbagai aspek atau segala hal disanggupi penuh oleh pihak PT KAI Commuter. Bentuk dukungan yang diberikan oleh pihak PT KAI Commuter dapat dilihat dari pihaknya yang memberikan dukungan dalam bentuk data-data yang sekiranya dibutuhkan oleh korban untuk menindaklanjuti kasus ini ke jalur hukum.

Tidak hanya itu, dukungan pun akan diberikan dalam bentuk pendampingan korban dalam memproses laporan ke pihak yang berwajib. Pihak perwakilan resmi dari PT KAI Commuter, yaitu Anne Purba, kembali mengutarakan bahwa korban sendiri telah menjelaskan berbagai macam saran yang dapat diperhatikan lagi kedepannya bagi KAI Commuter. Tidak lupa bahwa pihak PT KAI Commuter juga menjelaskan kepada korban terkait tanggapan tidak menyenangkan yang didapat korban dari admin akun Twitter resmi PT KAI Commuter Line, @CommuterLine atas laporan yang diajukan. Anne Purba juga menjelaskan bahwa KAI Commuter akan selalu mendampingi korban dengan selalu menjalin komunikasi antara mereka.¹⁴

¹⁴ Wahyu Adityo Prodjo, "Korban Pelecehan Seksual di KRL Bakal Laporkan Polisi, PT KAI Commuter Janji Beri Pendampingan" Januari, 09, 2022,

E. Pembahasan

Public Relations merupakan salah satu bagian atau bentuk dari kegiatan komunikasi. Namun, komunikasi yang dilakukan oleh seorang Public Relations memiliki perbedaan dengan aktivitas komunikasi lainnya. Seorang Public Relations harus dapat menjalin komunikasi yang dibalut dengan kemampuan dalam merencanakan program kerja, menciptakan strategi yang bersinar, dan menjalin hubungan harmonis dengan publik/pihak terkait. Hal tersebut dilandasi dengan kekuatan etika Public Relations sehingga dapat menjaga martabat serta nama baik perusahaan, bangsa, dan negaranya. Maka, diperlukannya nilai dan asas moral sebagai pegangan umum yang biasa disebut dengan etika.

Sebelumnya kita harus mengetahui terlebih dahulu apa saja etika publik relations yang harus digunakan seorang PR dalam mempraktikkan kegiatannya, yaitu sebagai berikut.

1. *Non – maleficence (to do no harm)*

Konsep ini merupakan prinsip dasar dari perilaku moral. Dalam kehidupan sehari – hari, kita selalu menghindari perilaku yang dapat menyakiti orang lain, baik menyakiti fisik maupun hati seseorang. Tetapi tanpa kita sadari, perilaku tersebut bisa saja terjadi secara tiba – tiba tanpa dipikirkan terlebih dahulu. Oleh karena itu, konsep ini sangat penting dalam mengukur sikap etis kita terhadap orang lain. Konsep ini menentang segala tindakan yang dengan sengaja merugikan subyek penelitian. Jika tidak dapat melakukan hal – hal yang bermanfaat, jangan melakukan hal – hal yang dapat merugikan orang lain. Prinsip tidak merugikan ini bertujuan agar subyek

<https://megapolitan.kompas.com/read/2021/06/06/20364731/korban-pelecehan-seksual-di-krl-bakal-lapor-polisi-pt-kai-commuter-janji?page=all>

penelitian tidak diperlakukan sebagai sarana dan memberikan perlindungan terhadap tindakan penyalahgunaan.

2. *Beneficence (to do good)*

Prinsip ini merupakan prinsip yang bentuknya tidak menyakiti orang lain dalam praktik public relations. Maksudnya, ketika seorang PR membuat sebuah kegiatan Public Relation, dia bisa menyertakan kegiatan yang bernilai moral. Misalnya, ketika sebuah perusahaan memproduksi minuman/makanan kemudian PR memutuskan untuk mengadakan kegiatan berbagi kepada pengguna jalan yang sedang macet, hal itu akan menarik simpati masyarakat yang melihat dan perusahaan akan mendapat citra dan opini yang baik dari publik.

3. *Fairness (to be fair and socially responsible)*

Prinsip terakhir ini adalah keadilan dan tanggung jawab. konsep ini merupakan bentuk lain dari konsep non – maleficence, tetapi bedanya konsep ini memberikan keuntungan lebih seperti mencari kesempatan untuk melakukan kegiatan yang bermanfaat dan menguntungkan dalam proses pembuatan suatu keputusan. Sama seperti prinsip sebelumnya mengenai pengambilan keputusan, seorang PR juga harus menghormati setiap pihak dan adil dalam memilih keputusan bagi semua pihak. Misalnya, ketika membuat suatu event atau kegiatan yang bekerja sama dengan sponsor dimana nantinya hasil dari event tersebut dapat diberikan kepada orang yang membutuhkan.

Setiap profesi pasti memiliki kode etik yang berbeda dan harus ditaati oleh seluruh anggota yang bergabung dalam profesi tersebut. Misalnya pada Public Relations, kode etik disebut sebagai kode etik Public Relations atau kode etik kehumasan. Kode etik ini bersifat mengikat, baik secara

normatif maupun sebagai kewajiban moral dalam menjalankan aktivitas kehidupannya di hadapan publik. Kode etik ini menjadi acuan perilaku dalam pelaksanaan peran (role) dan fungsi (function) Public Relations yang secara mutlak diterapkan.

Public Relations ini melaksanakan peran dan fungsinya sesuai dengan kode etik untuk menciptakan citra baik bagi dirinya (good performance image) sebagai penyandang profesional maupun citra baik bagi suatu perusahaan (good corporate image) yang diwakilinya.¹⁵

International Public Relations Association (IPRA) menyatakan kode etik Public Relations pada konvensi Venice 1961, yang berisi bahwa Public Relations harus selalu ingat akan profesinya yang sangat berhubungan dengan publik, maka tingkah lakunya akan selalu berpengaruh terhadap penghargaan pada pelaksanaan profesinya. Menumbuhkan komunikasi moral, psikologi, dan intelektual untuk berdialog secara terbuka dan sempurna merupakan hal penting yang harus dilakukan seorang PR, karna dengan menerapkan hal tersebut dalam praktiknya, seorang PR dapat menumbuhkan kepercayaan orang yang berhubungan dengannya. Seorang PR juga harus bertindak dalam keadaan apa pun untuk memperhatikan kepentingan pihak yang terlibat, baik kepentingan organisasi tempat ia bekerja maupun kepentingan publik yang harus dilayani.

Kini, Publik Relations sedang menghadapi perubahan teknologi komunikasi dan informasi yang sangat revolusioner. Maksudnya perubahan teknologi dan informasi yang mendukung dan merujuk pada sesuatu yang memiliki

¹⁵Dheandra Audya Mulyono, "Etika Berkomunikasi sebagai Seorang Public Relations" 1 April, 2021, <https://kaltimtoday.co/etika-berkomunikasi-sebagai-seorang-public-relations/>

pengaruh besar dan datang secara tiba – tiba pada masyarakat. Praktek komunikasi Public Relations sebelum kehadiran media sosial cenderung bersifat satu arah, tetapi sekarang komunikasi harus bersifat interaktif. Hal tersebut memengaruhi cara kerja Public Relations dalam berkomunikasi dengan publiknya. Namun, dalam kenyataannya tidak semua perusahaan dan praktisi Public Relations memahami konsekuensi perubahan ini. Masih terdapat praktisi Public Relations dan perusahaan yang gagap menerima perkembangan ini.

Pada bulan Juni tahun 2021 lalu, media sosial diramaikan dengan kasus Public Relations yang menangani akun twitter @CommuterLine yang membalas laporan tentang pelecehan seksual dari khalayaknya dengan tidak beretika. Tanggapannya dinilai tidak memperhatikan hak – hak pihak lain serta tidak menghormati pendapat dan martabat orang lain. Bahkan terlihat tidak memperhatikan harga diri seseorang dan kepentingan umum. Tindakannya tidak menunjukkan rasa tanggung jawab dengan keamanan dan kenyamanan khalayaknya sehingga telah melanggar kode etik Public Relations.

Seharusnya seorang Public Relations bertindak melalui pertimbangan yang matang, rasional, objektif, penuh integritas, dan tanggung jawab yang tinggi. Jika tidak, konsekuensinya adalah dapat menciptakan berita yang tidak terkontrol dan sensasional sehingga dapat merugikan citra baik bagi perusahaannya. Berita tersebut pun menyebabkan timbulnya kontroversi dan polemik yang berkepanjangan karna dianggap telah melanggar kode etik public relations. Public Relations harus berusaha menciptakan pola dan saluran komunikasi yang dapat memberi arus bebas terkait suatu informasi sehingga publik merasa bahwa mereka selalu mendapatkan informasi yang dipercaya. Serta memberikan

publik suatu kesadaran akan keterlibatan pribadinya sehingga terbinanya hubungan yang solid dan harmonis.¹⁶

Saat itu perusahaan KAI Commuter Line sedang berada di masa krisis. Menurut the situational crisis communication theory yang digagas oleh Timothy W. Coombs dan Holladay, perusahaan harus berupaya melindungi publik dan stakeholders dari kerugian dan kerusakan daripada melindungi reputasi organisasi. Perusahaan harus memperhatikan keselamatan dan keamanan publik dan stakeholders serta menjadikannya sebagai prioritas utama dalam menghadapi situasi krisis. Beda halnya dengan perusahaan KAI Commuter Line, mereka malah melakukan sebaliknya, mereka tidak memikirkan konsekuensi terlebih dahulu sebelum bertindak.

Dapat disimpulkan bahwa saat terjadi situasi krisis itu langkah pertamanya adalah mengatasi akibat krisis yang menimpa para korban. Lalu bertanggung jawab dalam waktu singkat dengan memberikan ganti rugi bisa berupa sanksi sosial kepada pelaku maupun sanksi materi, kemudian memberikan informasi yang jelas kepada korban mengenai bagaimana proses evakuasi dan kejelasan suatu masalah, bukan hanya menanggapi dengan tidak serius dan malah meremehkan pihak korban.

Selanjutnya Upaya lanjutan dari kasus tersebut adalah pihak perusahaan KAI Commuter Line mengunggah tweet berupa foto di akun twitter @CommuterLine bahwa pihaknya telah bertemu dan secara langsung menyampaikan permohonan maaf kepada korban yang mengalami pelecehan seksual di KA 1452 pada 4 Juni 2021

¹⁶ Alifa Aulia Fauzi, "Kasus Twitter KAI Commuter, Bukti Pentingnya Etika PR", 5 juli, 2021, <https://komik.uai.ac.id/kasus-twitter-kai-commuter-bukti-pentingnya-etika-pr/>

lalu. Tidak hanya itu, pihak KAI Commuter Line juga melakukan pertemuan lanjutan dengan korban yang berlangsung di Stasiun Jatinegara pada 5 Juni 2021. Pihak KAI Commuter Line telah menyampaikan sejumlah dukungan data yang diperlukan korban untuk meneruskan laporan ke polisi. Serta berjanji untuk selalu mendampingi proses laporan ke polisi dan selalu menjalin kontak dengan korban.

Public Relations dianggap sebagai ujung tombak bagi suatu perusahaan sehingga harus memahami kekuatan dari penerapan etika. Menerapkan etika public relations dinilai sangat penting dalam berkomunikasi melalui apapun itu, baik media sosial, media cetak, maupun berkomunikasi secara langsung. Seorang PR harus Berusaha memberikan penerangan, kualitas terbaik, dan kontribusi positif terhadap perusahaan dan publik. Jangan jadikan kewajiban tetapi jadikan sebagai bentuk pelayanan. Kerjakan lah sesuatu dengan sungguh – sungguh dan penuh makna, bukan hanya sekedar cari nama atau asal–asalan.¹⁷

F. Kesimpulan

Public Relations merupakan salah satu bagian atau bentuk dari kegiatan komunikasi. Namun, komunikasi yang dilakukan oleh seorang Public Relations memiliki perbedaan dengan aktivitas komunikasi lainnya. Seorang Public Relations harus dapat menjalin komunikasi yang dibalut dengan kemampuan dalam merencanakan program kerja, menciptakan strategi yang bersinar, dan menjalin hubungan harmonis dengan publik/pihak terkait. Hal tersebut dilandasi dengan kekuatan etika Public Relations sehingga dapat menjaga martabat serta

¹⁷ Alifa Aulia Fauzi, “Kasus Twitter KAI Commuter, Bukti Pentingnya Etika PR”, 5 juli, 2021, <https://komik.uai.ac.id/kasus-twitter-kai-commuter-bukti-pentingnya-etika-pr/>

nama baik perusahaan, bangsa, dan negaranya. Maka, diperlukannya nilai dan asas moral sebagai pegangan umum yang biasa disebut dengan etika.

Seorang Public Relations harus bertindak melalui pertimbangan yang matang, rasional, objektif, penuh integritas, dan tanggung jawab yang tinggi. Jika tidak, konsekuensinya adalah dapat menciptakan berita yang tidak terkontrol dan sensasional sehingga dapat merugikan citra baik bagi perusahaannya. Public Relations juga harus melaksanakan peran dan fungsinya sesuai dengan kode etik untuk menciptakan citra baik bagi dirinya (*good performance image*) sebagai penyandang profesional maupun citra baik bagi suatu perusahaan (*good corporate image*) yang diwakilinya.

Referensi

- Jeklin, A. (2016). 済無 *No Title No Title No Title*. July, 1–23.
- Karliana, A., & Prabowo, H. (2014). Pelecehan seksual di angkutan krl ekonomi dari perspektif pelaku. *The 17th FSTPT International Symposium*, August, 22–24.
- Marshall, D., Worthing, D., & Heath, R. (2020). Damp. *Understanding Housing Defects*, 2, 257–279. <https://doi.org/10.4324/9780080936826-18>
- Okananto, D. S. (2013). Hubungan antara sikap terhadap penampilan fisik wanita dengan kecenderungan pelecehan seksual pada pengguna angkutan kota. *Doctoral Dissertation, Untag Surabaya*.
- Setiadi, A. (2014). Pemanfaatan media sosial untuk efektifitas komunikasi. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 16(1).

<https://www.merdeka.com/jakarta/respons-tak-simpatik-ke-pelapor-admin-twitter-commuter-line-disarankan-dipecat.html> diakses pada 9 Januari 2022

<https://pakarkomunikasi.com/etika-public-relations> diakses pada 9 Januari 2022

https://id.wikipedia.org/wiki/Kereta_rel_listrik diakses pada 9 Januari 2022

<https://kbbi.web.id/kereta%20api> diakses pada 9 Januari 2022

<https://pakarkomunikasi.com/pengertian-media-sosial-menurut-para-ahli> diakses pada 9 Januari 2022

<https://news.detik.com/berita/d-5594771/kronologi-pelecehan-di-krl-yang-direspons-ngegas-twitter-kai-commuter/2> diakses pada 9 Januari 2022

<https://www.pikiran-rakyat.com/nasional/pr-012011037/jadi-bahan-gunjungan-usai-keliru-tanggapi-laporan-pelecehan-seksual-admin-krl-commuter-line-disanksi-kai> diakses pada 9 Januari 2022

<https://www.liputan6.com/news/read/4575418/kai-janji-sempurnakan-sop-penanganan-pelecehan-seksual-di-krl> diakses pada 9 Januari 2022

<https://megapolitan.kompas.com/read/2021/06/06/20364731/ko-rban-pelecehan-seksual-di-krl-bakal-lapor-polisi-pt-kai-commuter-janji?page=all> diakses pada 9 Januari 2022

<https://megapolitan.kompas.com/read/2021/06/06/14532921/ad-min-twitter-commuterline-yang-ngegas-balas-laporan-pelecehan-seksual> diakses pada 9 Januari 2022

<https://slideplayer.info/amp/2319159/> diakses pada 9 Januari 2022

<https://jurnal.kominfo.go.id/index.php/jskm/article/view/17010>

6 diakses pada 9 Januari 2022

<https://idcloudhost.com/mengenal-apa-itu-metode-penelitian-pengertian-macam-macam-dan-contohnya/> diakses pada

9 Januari 2022

<https://kaltimtoday.co/etika-berkomunikasi-sebagai-seorang-public-relations/> diakses pada 9 januari 2022

<https://komik.uai.ac.id/kasus-twitter-kai-commuter-bukti-pentingnya-etika-pr/> diakses pada 9 januari 2022