E-ISSN: 3025-0994
Halaman 1350-1360
Volume 4 Nomor 3 Tahun 2026

Upaya *Complaint Handling* Pada Transjakarta Dalam Mengurangi Kasus Pelecehan Seksual

Agus Salim[1], Epi[2]

[1,2] Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional
e-mail: agussalim.unas21@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih maraknya kasus pelecehan seksual di transportasi publik, khususnya pada layanan Transjakarta, yang menuntut adanya sistem penanganan keluhan (*complaint handling*) yang responsif, efektif, dan berorientasi pada perlindungan pengguna. Permasalahan ini menjadi penting karena transportasi publik seharusnya menjadi ruang yang aman dan nyaman bagi seluruh masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis prosedur penanganan keluhan yang diterapkan oleh PT Transportasi Jakarta dalam menanggapi laporan pelecehan seksual, serta mengkaji bagaimana upaya tersebut berkontribusi dalam meminimalisir kejadian serupa di masa mendatang. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Analisis penelitian ini menggunakan teori *Service Recovery* sebagai landasan konseptual untuk memahami bagaimana respons organisasi terhadap keluhan pelanggan dapat memulihkan kepercayaan serta meningkat kan kepuasan pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Transjakarta telah menerapkan beberapa mekanisme penanganan keluhan, antara lain melalui pelaporan langsung kepada petugas di lapangan, pemanfaatan kanal digital, serta koordinasi dengan pihak berwenang. Meskipun demikian, upaya complaint handling tersebut masih perlu ditingkatkan, terutama dalam aspek penguatan sosialisasi, percepatan respons, serta konsistensi implementasi kebijakan. Peningkatan tersebut diperlukan guna menciptakan lingkungan transportasi publik yang lebih aman, nyaman, dan terpercaya bagi seluruh pengguna layanan.

Kata Kunci: Complaint Handling, Kualitas Layanan, Transjakarta

Abstract

This research is motivated by the continued prevalence of sexual harassment cases on public transportation, particularly on Transjakarta services, which demands a responsive, effective, and user-protection-oriented complaint handling system. This issue is crucial because public transportation should be a safe and comfortable space for the entire community. This study aims to analyze the complaint handling procedures implemented by PT Transportasi Jakarta in responding to reports of sexual harassment and examine how these efforts contribute to minimizing similar incidents in the future. The method used is qualitative research with a

descriptive approach. The analysis utilizes Service Recovery theory as a conceptual foundation to understand how organizational responses to customer complaints can restore trust and increase user satisfaction. The results indicate that Transjakarta has implemented several complaint handling mechanisms, including direct reporting to field officers, utilization of digital channels, and coordination with authorities. However, these complaint handling efforts still need improvement, particularly in terms of strengthening outreach, accelerating response times, and consistent policy implementation. These improvements are necessary to create a safer, more comfortable, and more reliable public transportation environment for all service users.

Keywords: Complaint Handling, Service Quality, Transjakarta

LATAR BELAKANG

Transportasi merupakan kebutuhan pokok dan sangat vital, terutama bagi masyarakat diwilayah perkotaan yang menghabiskan hari dan waktu untuk menjalankan pekerjaan, berangkat ke sekolah hingga sebagai sarana pariwisata. Trasportasi adalah aktivitas atau kegiatan berupa pemindahan benda atau manusia dari suatu tempat ketempat lain menurut Salim dalam (Sugianto, 2020). Banyak orang kini memilih menggunakan transportasi publik untuk perjalanan jarak dekat maupun jauh. Meskipun demikian, penggunaan transportasi umum belum sepenuhnya menjamin keamanan dan kenyamanan penumpang. Berbagai kejadian yang tidak diharapkan masih dapat terjadi selama perjalanan, salah satunya adalah pelecehan seksual. Tindakan tersebut merupakan bentuk kejahat an asusila yang cukup sering ditemukan di transportasi publik. Korban umumnya adalah perempuan, mulai dari pelajar hingga pekerja, yang menjadi sasaran pelaku, terutama ketika kondisi kendaraan sedang padat dan penuh sesak.

TransJakarta merupakan salah satu moda transportasi yang banyak digunakan masyarakat, namun juga kerap dikaitkan dengan berbagai laporan kasus pelecehan seksual. Pelecehan seksual kerap kali terjadi pada pengguna transportasi umum (Ceccato & Loukaitou Sideris, 2022). Pelecehan seksual diangkutan umum dapat membuat perempuan menghindari lokasi dan waktu perjalanan yang dianggap sangat tidak aman,atau bahkan berhenti naik bus atau kereta sama sekali. Kekerasan seksual merupakan masalah serius di seluruh dunia, termasuk Indonesia. Meskipun berbagai undang-undang dan kebijakan telah diterapkan untuk melindungi korban, pelaksanaan hukum seringkali menghadapi tantangan.

Kekerasan seksual didefinisikan sebagai tindakan kekerasan atau pemaksaan yang terkait dengan aktivitas seksual tanpa persetujuan korban (Breslau et al., 2019). Definisi ini mencakup berbagai bentuk kekerasan, seperti pemerkosaan, pelecehan seksual, dan eksploitasi seksual. Jika dilihat dari kacamata para ahli, kekerasan seksual mencakup berbagai dimensi dan perspektif, menyoroti kompleksitas tindakan yang termasuk dalam kategori kekerasan seksual. Berikut adalah beberapa definisi dari berbagai ahli dan lembaga. Menurut *World Health Organization* (WHO): Kekerasan seksual didefinisikan sebagai "setiap tindakan seksual yang dilakukan tanpa persetujuan dari orang yang menjadi korban. Ini

mencakup tindakan seksual fisik, seperti pemerkosaan, serta perilaku seksual yang tidak diinginkan atau merendahkan" (World Health Organization, 2022).

Sedangkan menurut McDonald & Charles (2021): Kekerasan seksual mencakup "segala bentuk perlakuan seksual yang tidak diinginkan dan merugikan, termasuk komentar seksual yang ofensif, sentuhan yang tidak diinginkan, dan pemaksaan untuk melakukan tindakan seksual" (McDonald & Charles, 2021). Dalam UN Women menambahkan bahwa kekerasan seksual adalah "setiap tindakan yang memaksa seseorang untuk melakukan aktivitas seksual tanpa persetujuan, termasuk pemerkosaan, pelecehan seksual, dan kekerasan berbasis gender lainnya yang melibatkan kekuatan atau ancaman" (UN Women, 2023).

Kekerasan Seksual menurut Sari (2022) merupakan setiap tindakan seksual yang dilakukan dengan cara yang memaksa, mengancam, atau tanpa persetujuan yang sah dari korban, termasuk tindakan yang melibatkan kekuatan fisik, manipulasi psikologis, atau tekanan sosial". Dan menurut Shelley jika kekerasan seksual diartikan sebagai "perilaku seksual yang melanggar batasan individu, baik melalui paksaan fisik, eksploitasi seksual, atau melalui manipulasi yang memanfaatkan posisi kekuasaan" (Shelley, 2020).

Beberapa peristiwa pelecehan yang pernah terjadi yaitu pada 30 November 2023, sebuah kasus menjadi viral di media sosial, khususnya di Twitter (sekarang X). Akun @DellanyM mengunggah utas yang menceritakan seorang pria yang melakukan tindakan masturbasi di bus TransJakarta rute L13E (Puri Beta – Latuharhari) dengan kode armada MYS-17024. Menanggapi unggahan tersebut, akun resmi @PT_Transjakarta pada pukul 15.08 menyampaikan bahwa pelaku telah ditegur dan diperiksa. Pihak TransJakarta juga menyatakan bahwa pelaku merupakan penyandang autisme dan kemudian dimasukkan dalam daftar pengawasan di lingkungan transport asi publik tersebut. Berdasarkan laporan yang diterima PT TransJakarta, tercatat sebanyak 92 pengaduan terkait kasus pelecehan seksual pada periode 2023–2025 yang terjadi di dalam armada TransJakarta. Data yang dihimpun oleh pihak TransJakarta tersebut menunjukkan jumlah kasus pelecehan seksual yang dilaporkan selama kurun waktu 2023 hingga 2025.

Tabel 1. 1 Jumlah Data Kasus Pelecehan

No	Tahun	Jumlah Kasus
1	2023	37
2	2024	40
3	2025	15

Berbagai upaya terus dilakukan pihak Transjakarta untuk meningkatkan perlindungan penumpang transportasi umum dari tindakan pelecehan seksual misalnya, menyediakan bus khusus perempuan (*bus pink*), Sebagai Langkah pencegahan, pihak pengelola menempatkan personel keamanan baik di area halte maupun di dalam armada bus. Selain pengawasan langsung, pemanfaatan teknologi seperti sistem pengenalan wajah juga diterapkan untuk membantu mengidentifikasi pelaku serta membatasi akses mereka terhadap layanan. Tidak hanya itu, petugas Transjakarta telah dibekali pelatihan khusus terkait penanganan kasus

pelecehan seksual agar mampu bertindak cepat dan sensitif terhadap kondisi korban. Upaya ini diperkuat melalui kampanye publik “STOP Pelecehan Seksual” yang bertujuan meningkatkan kesadaran serta partisipasi masyarakat dalam menciptakan ruang transportasi yang aman.

Apriastini (Kepala Divsi Sekretaris Perusahaan PT Transjakarta) menjelaskan bahwa pengoperasian bus pink dilakukan secara bertahap. Pada tahap awal, sebanyak 15 armada mulai beroperasi untuk melayani beberapa rute, antara lain Koridor 2 (Pulogadung–Harmoni), Koridor 3 (Kalideres–Pasar Baru), Koridor 9 (Pluit–Pinang Ranti), Koridor 13 (Ciledug–Tendean), serta rute PGC–Harmoni (5C). Selanjutnya, TransJakarta menargetkan penambahan lima unit armada pada bulan Maret sehingga total menjadi 20 bus pink yang melayani tujuh rute. Sejalan dengan program tersebut, TransJakarta juga memperkuat sistem keamanan di seluruh layanan dengan melengkapi armada bus menggunakan CCTV serta menempatkan petugas keamanan di halte dan di dalam bus. Pada armada reguler, tersedia pula area khusus perempuan yang dilengkapi kamera pengawas guna meningkatkan rasa aman dan nyaman bagi penumpang.

Pihak TransJakarta menegaskan komitmennya untuk memberikan perlindungan maksimal kepada pelanggan serta memfasilitasi korban yang ingin menempuh jalur hukum apabila terjadi gangguan keamanan selama perjalanan. Tingginya jumlah penumpang dari Transjakarta seharusnya menjadikan moda transportasi ini memiliki ruang aman di dalamnya sebab keamanan dan kenyamanan dari penumpang menjadi prioritas utama sebagai penyedia layanan jasa transportasi. Akan tetapi, data menunjukan bahwa t indak pelecehan seksual masih terjadi di moda transportasi Transjakarta yang memiliki persentase sebesar 60% penumpang adalah perempuan (Instagram@pt_Transjakarta, 2023). Sehingga dalam penelitian ini ingin melihat bagaimana upaya complaint handling pada transjakarta dalam mengurangi kasus pelecehan seksual? Sehingga tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui upaya complaint handling pada transjakarta dalam mengurangi kasus pelecehan seksual.

METODE

Dalam penelitian ini, penelitian menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian kualitatif dengan bentuk deskriptif merupakan penelitian yang memberikan penjelasan secara akurat mengenail seseorang atau oganisasi tertentu tentang keadaan dan gejala yang terjadi Koentjaraningrat (1993). Agar informan menunjang maka penelitian ini menggunakan pusposive sampling dalam penentuan sample penelitian. Narasumber pada penelitian ini adalah Direktur Sistem Teknologi dan Pelayanan Transjakarta, Raditya Maulana, Petugas Pramusapa Transjakarta , Riyaz Ramadhan, Pengguna Aktif Transjakarta, Ivan Ortega, dan Surya Aji Prasetyo sebagai Korban Pelecehan Seksual untuk melengkapi data peneliltian lakukan. Narasumber ini merupakan seseorang yang memiliki keahlian dalam pemahaman dan penjelasan yang luas mengenai suatu obyek permasalah yang ditanyakan oleh peneliti (Sugiono, 2013). Teknik wawancara mendalam dan observasi menjadi metode untuk mendapat informasi yang akurat dan dapat menjawab pertanyaan dalam penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Sajadi dan Bohrer (2017), *service recovery* merupakan upaya untuk mengubah ketidakpuasan pelanggan menjadi kepuasan sehingga membantu perusahaan mempertahankan pelanggan. *Service recovery* merupakan tindakan khusus yang dilakukan untuk memastikan pelanggan tetap memperoleh tingkat pelayanan yang layak setelah terjadi gangguan dalam proses pelayanan. Selain menangani keluhan, pemulihan layanan juga mencakup pengelolaan komunikasi antara pelanggan dan penyedia jasa ketika terjadi kegagalan layanan. Tujuan utama *service recovery* adalah mengubah ketidakpuasan pelanggan menjadi kepuasan, sekaligus mempertahankan pelanggan, mengingat biaya mempertahankan pelanggan umumnya lebih rendah dibandingkan memperoleh pelanggan baru. Konsep *service recovery* memiliki dua dimensi utama, yaitu dimensi hasil (teknis) dan dimensi proses (fungsional).

Service recovery merupakan salah satu bentuk tindakan yang dilakukan oleh manajemen demi memberikan pelayanan maksimal terhadap penumpang Transjakarta, tindakan tersebut merupakan upaya yang dilakukan oleh manajeman. Menurut Tjiptono (2022), manajemen pengaduan pada dasarnya merupakan suatu sistem yang berfungsi memantau sikap serta tingkat kepuasan pelanggan, distributor, maupun pihak lain yang terlibat dalam proses pemasaran, sehingga organisasi atau manajemen dapat mengidentifikasi permasalahan dan menanganinya secara lebih cepat dan efektif. Penanganan keluhan merupakan bagian penting dalam aktivitas perusahaan, khususnya ketika permasalahan muncul setelah pelanggan menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. *Complaint handling* pada dasarnya berkaitan dengan berbagai permasalahan yang disampaikan pelanggan sebagai bentuk respons atas pengalaman layanan yang diterima. Setiap pengaduan yang masuk perlu diterima dan ditangani secara tepat karena dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan.

Keadilan Distributif (*Distributive Justice*)

Berdasarkan hasil wawancara, dimensi keadilan distributif dalam penanganan keluhan pelecehan seksual di Transjakarta merujuk pada bentuk hasil atau tindak lanjut yang diterima korban setelah menyampaikan laporan. Dalam konteks service recovery, keadilan distributif tidak semata-mata diartikan sebagai kompensasi finansial, tetapi lebih luas mencakup perlindungan, pengakuan, serta tindakan nyata yang menunjukkan keseriusan organisasi dalam merespons pelanggaran.

Direktur Sistem Teknologi dan Pelayanan PT Transportasi Jakarta, Bapak Raditya Maulana R., menegaskan bahwa setiap laporan pelecehan seksual diproses dengan pendekatan yang berorientasi pada perlindungan korban. Ia menyatakan: “Kami memastikan bahwa setiap laporan pelecehan seksual ditindaklanjuti dengan serius. Fokus utama kami adalah memberikan rasa aman kepada korban, termasuk pendampingan awal dan penanganan terhadap pelaku sesuai aturan yang berlaku.” Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa keadilan distributif diwujudkan melalui tindakan konkret seperti respons cepat di lokasi kejadian, pengamanan pelaku, serta koordinasi dengan aparat penegak hukum apabila kasus memenuhi unsur pidana.

Upaya ini bertujuan untuk memastikan bahwa korban memperoleh rasa aman secara langsung dan tidak merasa diabaikan setelah melapor. Pandangan serupa juga disampaikan oleh salah satu korban, Ibu R yang menyatakan: “Saya tidak berharap ganti rugi apa pun, yang penting laporan saya ditanggapi dan ada tindakan nyata. Saat itu petugas langsung membantu dan pelaku diamankan, itu membuat saya merasa dihargai.” Pernyataan korban tersebut memperlihatkan bahwa bentuk keadilan yang dirasakan tidak selalu berbentuk kompensasi material, melainkan pengakuan atas pengalaman yang dialami serta adanya tindakan tegas terhadap pelaku.

Dengan demikian, keadilan distributif dalam konteks ini tercermin dari hasil akhir yang memberikan rasa aman, perlindungan, dan kepastian bahwa laporan tidak diabaikan. Meskipun demikian, beberapa pengguna aktif Transjakarta menilai bahwa aspek pemulihan psikologis dan jaminan keamanan pascakejadian masih perlu diperkuat. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun keadilan distributif telah diupayakan melalui tindakan langsung, dimensi pemulihan jangka panjang bagi korban masih menjadi ruang perbaikan agar rasa keadilan dapat dirasakan secara lebih menyeluruh.

Keadilan Prosedur *(Procedure Justice)*

Keadilan prosedural dalam konteks penanganan keluhan pelecehan seksual di Transjakarta berkaitan dengan bagaimana mekanisme, alur, serta standar operasional dijalankan dalam merespons laporan korban. Dimensi ini menitikberatkan pada aspek konsistensi, transparansi, kemudahan akses, serta kesetaraan perlakuan dalam setiap tahapan proses penanganan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak manajemen, Transjakarta telah menyediakan berbagai jalur pelaporan yang dapat diakses oleh korban, antara lain melalui petugas di lapangan, pramusapa halte, serta kanal pengaduan resmi yang disediakan perusahaan. Keberagaman saluran ini dirancang untuk memast ikan bahwa korban dapat segera menyampaikan laporan tanpa hambatan administratif yang berbelit, sehingga respons awal dapat dilakukan secara cepat dan terkoordinasi.

Dari sisi pelaksana teknis, petugas pramusapa menyampaikan bahwa mereka telah memperoleh pembekalan dasar terkait prosedur penanganan laporan pelecehan seksual. Pelatihan tersebut mencakup tata cara menerima laporan, menjaga kerahasiaan identitas korban, mencatat kronologi kejadian, serta meneruskan laporan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Sebagaimana disampaikan oleh salah satu petugas: “Kami diarahkan untuk langsung merespons jika ada laporan pelecehan, mencatat kronologi, dan melaporkan ke atasan sesuai SOP yang sudah ditentukan.” Pernyataan ini menunjukkan bahwa secara normatif, mekanisme penanganan telah tersusun dengan alur yang jelas dan terstruktur.

Namun demikian, dari perspektif pengguna layanan, masih terdapat sejumlah kendala dalam implementasinya. Salah satu pengguna aktif menyampaikan: “Saya tahu Transjakarta punya layanan pengaduan, tapi banyak penumpang yang belum tahu harus melapor ke siapa kalau terjadi pelecehan di bus.” Temuan tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan antara ketersediaan prosedur secara formal dan tingkat pemahaman publik terhadap mekanisme tersebut. Selain itu, terdapat pula persepsi mengenai perbedaan kecepatan respons di lapangan yang dipengaruhi oleh situasi dan kesiapan petugas pada saat kejadian.

Dengan demikian, meskipun prinsip keadilan prosedural telah diupayakan melalui penyediaan berbagai kanal pelaporan dan penyusunan SOP yang jelas, aspek sosialisasi kepada pengguna serta konsistensi implementasi di lapangan masih perlu diperkuat. Penguatan ini penting untuk memastikan bahwa setiap korban memperoleh akses, perlakuan, dan kualitas penanganan yang setara tanpa dipengaruhi oleh faktor lokasi, waktu, maupun individu petugas yang bertugas

Keadilan Interaksional

Keadilan interaksional dalam penanganan keluhan pelecehan seksual di Transjakarta berkaitan dengan kualitas interaksi antara petugas dan korban selama proses pelaporan maupun penanganan kasus. Dimensi ini menitikberatkan pada sikap empati, kesopanan, penghormatan, serta sensitivitas terhadap kondisi psikologis korban. Dalam perspektif *service recovery*, keadilan interaksional menjadi faktor krusial karena pengalaman emosional korban sangat dipengaruhi oleh bagaimana mereka diperlakukan dalam proses tersebut. Berdasarkan hasil wawancara, korban pelecehan seksual menyampaikan bahwa sikap petugas memiliki peran penting dalam membangun keberanian untuk melapor. Korban yang merasa didengarkan, dipercaya, dan tidak disalahkan cenderung menilai proses penanganan secara lebih positif. Salah satu korban mengungkapkan "Petugas yang menangani saya berbicara dengan tenang dan tidak menyalahkan. Itu membuat saya berani menceritakan kejadian yang saya alami." Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pendekatan komunikasi yang suportif dan non-judgmental mampu menciptakan rasa aman secara psikologis.

Rasa aman ini menjadi fondasi penting dalam mendorong korban untuk menyampaikan kronologi kejadian secara terbuka. Dari sisi internal, petugas pramusapa menyatakan bahwa mereka berupaya menjaga komunikasi yang santun serta menghindari sikap yang menyudutkan korban, meskipun situasi di lapangan kerap berlangsung dalam kondisi ramai dan penuh tekanan. Penekanan terhadap aspek empati juga ditegaskan oleh Direktur Sistem Teknologi dan Pelayanan PT Transportasi Jakarta, Bapak Raditya Maulana R., yang menyampaikan: "Kami menekankan kepada seluruh petugas layanan agar memperlakukan korban dengan empati dan menghormati kondisi psikologisnya. Karena itu sangat menentukan keberanian korban untuk melapor."

Meskipun demikian, beberapa pengguna aktif Transjakarta masih mengamati adanya variasi sikap petugas di lapangan. Perbedaan ini mengindikasikan bahwa kualitas interaksi belum sepenuhnya seragam di seluruh titik layanan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kapasitas komunikasi interpersonal, pelatihan berkelanjutan, serta pengawasan yang konsisten agar prinsip keadilan interaksional dapat dirasakan secara merata oleh seluruh korban. Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa keadilan interaksional telah menjadi perhatian dalam sistem penanganan keluhan, namun optimalisasinya masih memerlukan konsistensi implementasi agar pengalaman korban dalam proses pelaporan benar-benar mencerminkan penghormatan, empati, dan perlindungan yang menyeluruh.

Keadilan distributif berkaitan dengan hasil atau solusi yang diterima pelanggan setelah menyampaikan keluhan. Dalam konteks kasus pelecehan seksual di Transjakarta, keadilan distributif tercermin pada tindakan nyata yang diberikan kepada korban, seperti tindak lanjut laporan, pendampingan korban, serta penjatuhan sanksi kepada pelaku sesuai peraturan yang

berlaku. Berdasarkan temuan penelitian, upaya pemberian solusi yang jelas dan nyata menjadi faktor penting dalam meningkatkan rasa aman pengguna transportasi publik. Ketika korban melihat bahwa laporan mereka benar-benar diproses dan menghasilkan tindakan tegas, persepsi keadilan meningkat dan kepercayaan terhadap layanan juga ikut meningkat.

Sebaliknya, apabila laporan tidak ditindaklanjuti secara jelas, pelanggan cenderung merasa tidak terlindungi sehingga menurunkan kepercayaan terhadap layanan transportasi publik. Dengan demikian, keadilan distributif dalam complaint handling Transjakarta berperan penting sebagai bentuk pemulihan layanan (*service recovery*) karena pelanggan menilai keberhasilan penanganan keluhan dari hasil yang mereka terima, bukan hanya dari proses yang dilakukan.

Dimensi interactional justice terlihat pada tahap empathy, yaitu bagaimana petugas berinteraksi dengan pelanggan ketika menerima dan menangani laporan. Sikap empatik, sopan, serta menghargai pelanggan menunjukkan adanya penghormatan terhadap pelanggan sebagai individu yang mengalami masalah layanan. Dalam konteks kasus pelecehan seksual, interaksi yang empatik memiliki peran yang sangat penting karena korban membutuhkan rasa aman dan dukungan psikologis ketika menyampaikan laporan. Interaksi pelayanan yang baik akan meningkatkan persepsi pelanggan bahwa perusahaan tidak hanya menanga ni masalah secara administratif, tetapi juga peduli terhadap kondisi pelanggan.

Dimensi distributive justice tercermin pada tahap *compensation & corrective action,* yaitu solusi nyata yang diberikan perusahaan setelah menerima laporan. Bentuk solusi dapat berupa tindakan terhadap pelaku, peningkatan sistem keamanan, maupun kebijakan korektif yang bertujuan mencegah terjadinya kasus serupa. Pelanggan menilai keberhasilan complaint handling terutama dari hasil akhir yang mereka terima. Ketika solusi yang diberikan dianggap adil dan sesuai dengan harapan pelanggan, maka tingkat kepuasan terhadap layanan akan meningkat.

Tahap *follow up* berfungsi memperkuat seluruh dimensi keadilan, karena perusahaan memastikan bahwa prosedur telah berjalan dengan baik *(procedural justice)*, interaksi pelayanan tetap terjaga *(interactional justice*), serta solusi yang diberikan benar-benar efektif *(distributive justice). Follow up* juga menunjukkan komitmen perusahaan dalam menjaga keamanan pelanggan secara berkelanjutan.

Penanganan keluhan yang dilakukan secara adil pada ketiga dimensi tidak hanya menyelesaikan masalah pelanggan, tetapi juga memperkuat hubungan jangka panjang antara perusahaan dan pelanggan. Complaint handling yang efektif dapat meningkatkan kepuasan serta kepercayaan pelanggan terhadap layanan Transjakarta. Dalam beberapa kondisi, keberhasilan pemulihan layanan bahkan dapat menimbulkan service recovery paradox, yaitu kondisi ketika pelanggan menjadi lebih loyal setelah masalah diselesaikan dengan baik dibandingkan sebelum masalah terjadi.

Kepuasan pelanggan dalam penanganan keluhan tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir, tetapi oleh persepsi pelanggan terhadap keadilan pada seluruh proses pelayanan. Ketika pelanggan merasakan adanya keadilan prosedural, interaksional, dan distributive secara bersamaan, maka pengalaman layanan yang terbentuk menjadi lebih positif dan kepercayaan terhadap sistem keamanan transportasi publik semakin meningkat. Dengan demikian, efektivitas complaint handling Transjakarta berperan penting dalam mendukung

upaya pengurangan kasus pelecehan seksual sekaligus meningkatkan kualitas hubungan perusahaan dengan pelanggan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai upaya complaint handling Transjakarta dalam mengurangi kasus pelecehan seksual, ditemukan bahwa praktik penanganan keluhan yang dilakukan memiliki keterkaitan yang kuat dengan konsep *Service Recovery Theory*, khususnya pada tiga dimensi keadilan yaitu keadilan prosedural *(procedural justice*), keadilan interaksional *(interactional justice*), dan keadilan distributif (*distributive justice).* Ketiga dimensi tersebut terlihat tercermin dalam tahapan penanganan keluhan yang meliputi proses penerimaan laporan, respon petugas, interaksi pelayanan, tindakan korektif, hingga tindak lanjut penanganan kasus.

Pada dimensi keadilan prosedural, hasil penelitian menunjukkan bahwa keberadaan berbagai saluran pelaporan seperti petugas lapangan, layanan pelanggan, serta media digital memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk menyampaikan keluhan. Selain itu, kecepatan respon awal dari petugas menjadi indikator penting dalam membangun persepsi bahwa perusahaan memiliki prosedur yang jelas dan responsif terhadap permasalahan pelanggan. Hal ini sejalan dengan *Service Recovery Theory* yang menekankan bahwa prosedur penanganan keluhan yang mudah diakses, transparan, dan cepat akan meningkatkan persepsi keadilan pelanggan serta mendorong mereka untuk melaporkan kejadian yang dialami. Dalam konteks kasus pelecehan seksual, kemudahan prosedur pelaporan menjadi faktor penting karena sering kali korban enggan melapor apabila proses dianggap rumit atau memakan waktu lama.

Selanjutnya, pada dimensi keadilan interaksional, penelitian menemukan bahwa sikap petugas yang empatik, sopan, serta memberikan perhatian terhadap kondisi korban sangat berpengaruh terhadap kenyamanan pelanggan dalam proses pelaporan. Interaksi yang menunjukkan kepedulian dan penghormatan terhadap pelanggan membantu menciptakan rasa aman serta meningkatkan kepercayaan bahwa laporan mereka ditangani secara serius. Temuan ini memperkuat pandangan dalam *Service Recovery Theory* yang menyatakan bahwa kualitas interaksi antara petugas dan pelanggan merupakan elemen penting dalam menentukan kepuasan pelanggan terhadap proses pemulihan layanan, terutama pada kasus yang bersifat sensitif seperti pelecehan seksual. Dengan adanya interaksi yang baik, pelanggan tidak hanya merasa dilayani secara administratif, tetapi juga secara emosional.

Pada dimensi keadilan distributif, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan menilai keberhasilan complaint handling terutama dari tindakan nyata yang dilakukan perusahaan setelah laporan diterima. Tindakan korektif seperti penanganan pelaku, peningkatan pengawasan keamanan, serta langkah-langkah pencegahan lainnya menjadi bentuk solusi yang dinilai pelanggan sebagai hasil yang adil dari proses penanganan keluhan. Hal ini sesuai dengan teori yang menjelaskan bahwa pelanggan akan mengevaluasi kualitas pemulihan layanan berdasarkan kesesuaian antara harapan pelanggan dan solusi yang diberikan perusahaan. Ketika solusi yang diberikan dianggap memadai, tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan akan meningkat.

Selain itu, temuan penelitian juga menunjukkan bahwa tahap follow up atau tindak lanjut memiliki peran penting dalam memperkuat ketiga dimensi keadilan tersebut. Tindak lanjut yang dilakukan perusahaan setelah solusi diberikan menunjukkan komitmen organisasi dalam memastikan bahwa permasalahan benar- benar terselesaikan dan tidak terulang kembali. Follow up juga menjadi indikator bahwa perusahaan tidak hanya berfokus pada penyelesaian masalah jangka pendek, tetapi juga pada peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan. Kondisi ini memperkuat persepsi pelanggan terhadap keseriusan perusahaan dalam melindungi keamanan pengguna layanan transportasi publik.

Secara teoritis, *Service Recovery Theory* menjelaskan bahwa penanganan keluhan yang efektif tidak hanya berfungsi untuk memperbaiki kesalahan layanan, tetapi juga dapat meningkatkan hubungan jangka panjang antara perusahaan dan pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketika pelanggan merasakan adanya keadilan prosedural, interaksional, dan distributif secara bersamaan, maka tingkat kepercayaan terhadap layanan Transjakarta meningkat. Kepercayaan tersebut menjadi faktor penting dalam membentuk loyalitas pelanggan serta meningkatkan rasa aman dalam menggunakan layanan transportasi publik.

Dalam beberapa kondisi, penanganan keluhan yang dilakukan secara cepat, empatik, dan memberikan solusi yang jelas berpotensi menciptakan *service recovery paradox*, yaitu kondisi ketika pelanggan menjadi lebih percaya dan loyal setelah masalah ditangani dengan baik dibandingkan sebelum masalah terjadi. Hal ini menunjukkan bahwa complaint handling yang efektif tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme penyelesaian masalah, tetapi juga sebagai strategi peningkatan kualitas pelayanan dan citra perusahaan.

Dengan demikian, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa praktik complaint handling Transjakarta telah mencerminkan prinsip-prinsip utama dalam *Service Recovery Theory*. Keberhasilan penanganan keluhan tidak hanya ditentukan oleh solusi akhir, tetapi oleh keselarasan antara prosedur yang mudah diakses, interaksi pelayanan yang empatik, serta tindakan korektif yang jelas dan adil. Integrasi ketiga dimensi keadilan tersebut menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, memperkuat kepercayaan terhadap layanan, serta mendukung upaya pengurangan kasus pelecehan seksual di lingkungan transportasi publik.

DAFTAR PUSTAKA

Breslau, N., Et Al. (2019). *"The Role Of Trauma In The Development Of Sexual Violence."* Journal Of Trauma & Dissociation, 20 (3).

Ceccato, V., & Loukaitou-Sideris, A. (2022). Fear Of Sexual Harassment And Its Impact On Safety Perceptions In Transit Environments: A Global Perspective. *Violence Against Women*, *28*(1), 26-48.

Etemad-Sajadi, R., & Bohrer, L. (2019). The Impact Of Service Recovery Output/Process On Customer Satisfaction And Loyalty: The Case Of The Airline Industry. *Tourism And Hospitality Research*, *19*(2), 259-266.

Koentjaraningrat (1993) Metode Penelitian Masyarakat. Jakarta Gramedia Pustaka Utama

Mc Donald, P., & Charles, P. (2021). *"Sexual Harassment: Definitions And Dimensions."* Journal Of Gender Studies, 20 (4).

Sari, E. (2022). "*Understanding Sexual Coercion: A Comprehensive Review."* Journal Of Legal Studies, 18 (1).

Shelley, L. (2020). *"Human Trafficking And Sexual Exploitation*." International Review Of Victimology,

Sugianto, Muhammad Arief Kurniawan. (2020). “Tingkat Ketertarikan Masyarakat Terhadap Transportasi Online, Angkutan Pribadi Dan Angkutan Umum Berdasarkan Persepsi” 1 (2): 51–58.

Sugiyono, D. (2013). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Alfabeta Bandung

Tjiptono, F. (2022). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4*. Penerbit Andi.

UN Women. (2023*). "Sexual Violence: A Global Overview.*" UN Women Reports. World Health Organization. (2022). "*Sexual Violence."* WHO Guidelines.