

BAB III

SAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab III ini peneliti akan memaparkan data-data yang telah diperoleh dari hasil wawancara mendalam (*indept interview*) oleh subjek penelitian yaitu komunitas Railfans “Semboyan Satoe Community”. Kemudian peneliti akan menganalisisnya dengan metode deskriptif yang akan dijelaskan secara mendalam dengan pengumpulan data sedalam-dalamnya. Hal ini bertujuan untuk mengetahui persepsi dari masing-masing anggota komunitas Railfans “Semboyan Satoe Community” terhadap slogan PT Kereta Api Indonesia “Anda Adalah Prioritas Kami”, serta untuk mengetahui faktor fungsional (personal) dan faktor structural (situasional) apa saja yang mempengaruhi persepsi informan.

A. Sajian Data

Berdasarkan dari hasil pengumpulan data yang diperoleh oleh peneliti di lapangan didapatkan data mengenai identitas informan dan persepsi dari masing-masing informan. Namun sebelum peneliti memaparkan data mengenai persepsi dari masing-masing informan, terlebih dahulu peneliti akan memaparkan identitas dari masing-masing informan yang peneliti jadikan sebagai sampel penelitian.

1. Profil Informan

a. TG

Merupakan salah seorang yang dapat dikatakan sebagai panutan dalam komunitas, dimana TG adalah ketua komunitas railfans sekaligus salah satu diantara tiga orang pendiri komunitas Railfans “Semboyan Satoe Community” ini, yang mana dari tahun 2010 komunitas ini hanya beranggotakan tiga orang. Dari yang awalnya hanya hobi tersebut, seiring berjalannya waktu TG mendirikan komunitas tersebut bersama teman-temannya, yang hingga saat ini komunitas tersebut dikenal dengan sebutan SSC (*semboyan satoe community*). Manfaat yang didapat selama berada di komunitas ini adalah selain menyalurkan hobi kepada sesama pecinta kereta api, tetapi bisa juga berbagi ilmu. Namun kegiatan diluar dari komunitas ini adalah TG juga merupakan salah satu pegawai di Kementrian Pedesaan yang bertempat di Jakarta. Dimana dalam pekerjaannya ia lebih sering dinas keluar kota untuk mengunjungi desa-desa sebagai tempat tujuan dalam pekerjaannya. Dengan pekerjaannya tersebutlah TG dapat dikatakan lebih jarang kumpul bersama anggota komunitas, namun sesekali ia mendapatkan jatah dinas di Yogyakarta maka akan ia sempatkan waktunya untuk datang dan berkumpul bersama teman-teman anggota. Kebetulan juga TG saat ini menetap di Jalan Kaliurang KM 7 Yogyakarta.

b. GD

Merupakan seorang lulusan sarjana yang saat ini kebetulan sedang membuka usaha mandiri yaitu memiliki warung sate dan beralamat di jalan mataram 11 Yogyakarta. Dalam keseharian GD mengelola usaha tersebut yang didampingi oleh istrinya. Selain kegiatan kesehariannya dalam membuka usaha warung sate, GD juga memiliki kegiatan yang merupakan salah satu hobinya. Dimana hobi yang ada saat ini merupakan hobi yang dilakoninya sejak berada di bangku SMA. Hingga saat ini hobi tersebut masih dijalankannya hingga merambah ke kelompok komunitas yang ia dirikan bersama anggota-anggota yang lain. Dalam komunitas tersebut kebetulan GD merupakan salah bagian dari struktur organisasi yang ia jalani saat ini, dimana ia menjabat sebagai bendahara komunitas Railfans “Semboyan Satoe Community”. Awal mula dalam mendirikan komunitas tersebut dilakukan karena hobi semata yang lambat laut makin banyak yang mengikuti jejaknya sebagai pecinta kereta api. Manfaat yang didapat selama menjadi pecinta kereta api, yaitu manfaat secara pribadi dan manfaat yang didapat secara sosial. Bagaimana bisa mendapatkan pengetahuan melalui hobi yang saat ini dijalannya serta mempunyai jaringan teman yang luas.

c. DS

Merupakan sekretaris dari komunitas Railfan “Semboyan Satoe Community”. Awal mula mengetahui komunitas sejak 2016, hal tersebut juga didasari oleh hobinya terhadap kereta, kemudian berminat untuk bergabung di komunitas SSC. Manfaat yang didapat selama menjadi bagian dari komunitas yaitu sebagai menambah relasi dan kesenangan pribadi serta banyak ilmu yang bisa di dapat dengan mengikuti komunitas pecinta kereta api ini. Melalui hobinya ini pula DS tercentus untuk membuka usaha yang kebetulan tidak jauh-jauh dari hobinya tersebut. Dimana DS membuka usaha sampingan dengan menyediakan *marchandise* terkait kereta api, mulai dari jaket, kaos, gantungan kunci dan lain sebagainya. Melalui usaha sampingannya itulah ia dapat menghasilkan pundi-pundi rupiah. Selain itupula, usaha di dalam media virtual juga iya lakoni yaitu merambah ke jaringan video internet seperti menjadi youtubers. Usaha youtubers yang ia jalani saat ini sudah berumur tiga tahun dimana ia menjalani usahanya ini pada tahun 2014. Dalam isi konten akun youtube yang ia punya pun beragam terkait perjalanan kereta api disetiap penjurur kota yang ada. Berkat hobinya tersebutlah ia dapat merasakan jalan-jalan ke berbagai penjurur kota demi memuaskan pelanggan di akun youtubanya tersebut. Kebetulan DS saat ini menetap di jalan Gunung ketar PA 374 Pakualaman Yogyakarta.

d. BW

BW merupakan salah satu koordinator komunitas Railfans semboyan satoe community bagian Yogyakarta. Dimana awal mula hobi yang ia jalani saat ini bersama komunitas adalah hobi yang sudah lama ia sukai sendiri sejak usia belia. Kemudian melalui hobinya yang konsisten itulah ia dipertemukan dengan komunitas ini. Awal mula mengetahui komunitas ini tepatnya pada tahun 2016 yang mana pada saat itu ia bertemu dengan yang sama-sama mencintai kereta api. Dimulai sejak itulah Bw bergabung dengan komunitas SSC. Di dalam komunitas SSC ini ia merupakan salah seorang yang dapat dikatakan paling aktif bahkan menjadi pentolan komunitas yang sebagai penggerak dari anggota-anggota yang lainnya. Motivasi mengikuti komunitas ini yang tidak lain dan tidak bukan hanya kesenangan pribadi bahkan menjadikan hobi tersebut menjadi bermanfaat bagi orang-orang disekitar, dimana kita bisa berbagi ilmu terkait pengetahuan perkeretaapian, menjalin relasi bersama para pecinta kereta api merupakan suatu kegiatan yang seru menurutnya, karena kegiatan yang dinilai sangat *fleksibel* dan menyenangkan bisa jalan-jalan kemanapun. Dalam kesehariannya BW merupakan seorang Youtubers yang mana dalam isi konten akun youtube yang dimilikinya berisi video-video dalam perjalannya menggunakan transportasi yang bermacam-macam. Isi konten youtubanya pun sangat menarik dan bervariasi mengenai transportasi, mulai dari transportasi darat hingga ke transportasi

udara. Tak hanya menggemari kereta api saja, BW juga merupakan seorang penggemar pesawat dan bus. Dengan begitu mengenai masalah transportasi merupakan salah satu hobinya dan sekaligus sebagai sumber kreatifitasnya hingga dapat menghasilkan pundi-pundi rupiah. Adapun usaha sampingan yang saat ini masih ia jalani yaitu sebagai penjual tiket, baik itu tiket kereta api maupun bus. Kebetulan BW juga merupakan orang asli keturunan Yogyakarta yang saat ini menetap di jalam Purwokinanti PA 1 No 276C Yogyakarta.

e. YG

Berbeda dari yang lainnya, YG memulai mengenal kereta api hingga mencintai kereta api seperti saat ini yaitu berkat hobi orang tuanya yang dapat ditularkan kepadanya. Awal mula hanya mengikuti hobi orang tua namun hingga saat ini hobi yang ditularkan tersebut masih melekat dalam dirinya. Semakin bertambahnya usia, YG semakin mengerucutkan terkait dengan hobinya, yaitu ia lebih menggemari kereta api lebih kepada bagian literatur sejarah. Bahkan ia memiliki benda-benda serta dokumen kereta api sejak jaman dahulu, yang mungkin dari pihak kereta api pun tidak memilikinya. Tak hanya itu, dia juga memiliki hobi yang lebih unik diluar dari pecinta kereta api yaitu menyukai dalam menjelajah rumah-rumah tua, bahkan hingga mengikuti komunitas rumah tua, seseuai dengan hobinya yang dapat kita ketahui bahwa mengenal sejarah serta benda antik

merupakan hobi yang paling diminati. Terkait dalam hal dunia komunitas yang ia jalani saat ini. YG merupakan salah satu anggota komunitas Railfans semboyan satoe community dibagian pendidikan, mulai mengenal dan mengetahui komunitas SSC ini pada tahun 2016. Motivasi menjadi anggota komunitas hanya ingin berbagi ilmu sesama pecinta kereta api serta manfaat yang didapatpun banyak, seperti pengetahuan yang lebih mendalam tentang kereta api khususnya mengenai literatur kereta api, mempunyai banyak teman dan bisa main bareng dan kumpul-kumpul bersama teman-teman komunitas. Melalui hobinya tersebutlah YG juga dapat ditarik oleh pihak PT Kereta Api untuk membantu dalam mengerjakan proyek kereta api. Selain di luar dari pada itu, YG juga memiliki usaha pembuatan miniatur kereta api.

f. RT

Merupakan anggota komunitas Railfans “Semboyan Satoe Community” di bagian humas yang lahir di Klaten 20 Agustus 1989 dan menetap di Jl. Pakualaman, Yogyakarta. Mengetahui komunitas pecinta kereta api ini sejak kuliah, yang bermula pada saat membuat tulisan di blog, pada saat itu kereta yang ia tumpangi mengalami insiden seperti anjlok, pada saat itu pula RT mengabadikan kereta penolongnya itu lalu kemudian di *upload* foto tersebut sebagai pemanis tulisan di blognya. Dimana kereta tersebut merupakan kereta langka yang jarang keluar, setelah itu ada yang

berkomentar di blog tersebut, bahwasannya orang yang berkomentar itulah selain dia mengapresiasi hasil karya blognya namun ia juga berusaha untuk menunjukkan bahwasannya ada komunitas pecinta kereta api di wilayah Yogyakarta. Motivasi yang didapatpun yaitu dapat bersosialisasi dan tuker ilmu sesama anggota komunitas. Manfaat yang tentu hanya kesenangan pribadi yang melalui hobi ia mendapatkan banyak ilmu serta dapat jalan-jalan kemanapun ia inginkan. Dimana hobi yang dijalani saat ini sudah berumur 9 tahunan. Diluar dari kegiatannya yang sebagai anggota komunitas RT juga merupakan salah seorang wartawan media cetak ternama di Yogyakarta. Dengan begitu dalam kesehariannya tentu RT disibukkan dengan pekerjaannya sebagai wartawan sehingga tidak memiliki banyak waktu untuk kegiatan yang ada di komunitas.

g. DG

DG merupakan anggota komunitas Railfans semboyan satoe community yang menyukai kereta api sejak SMP yaitu pada tahun 2009. Dulunya DG pernah mencoba bergabung di komunitas pecinta kereta api yang ada di Jakarta yaitu komunitas GMMARKA, namun di komunitas tersebut ia tidak bertahan lama, sehingga ia memutuskan untuk mencoba bergabung di komunitas Railfans “Semboyan Satoe Community” tepatnya di tahun 2016 hingga saat ini masing aktif. Motivasi mengikuti komunitas pecinta kereta api karena ingin mempunyai kegiatan yang sifatnya positif dapat membantu orang lain, misalnya saja masih sering mengikuti kalau ada

kampanye mengenai *safety* terkait pada kereta api, kemudian juga selain itu dapat menambah teman yang berasal dari daerah yang berbeda dan manfaat yang didapat selama bergabung komunitas ini jadi lebih mengetahui dunia perkeretaapian lebih jauh lagi. Selain memiliki hobi menyukai kereta api DG juga salah seorang yang menyukai bus, dan lebih kebanyakan jalan-jalan atau *touring* menggunakan bus. Hingga saat ini Dg juga merupakan salah seorang yang masing berstatus mahasiswa, dimana seorang mahasiswa masih ingin sering mencari kegiatan diluar perkuliahan. Kebetulan DG saat ini menetap di Jl ngampilan, Yogyakarta.

2. Persepsi Informan Terhadap Slogan PT KAI

Seperti yang telah kita ketahui bahwa slogan menurut kamus besar bahasa Indonesia dapat diartikan sebagai sebuah perkataan atau kalimat pendek yang menarik, mencolok dan mudah diingat untuk menjelaskan suatu ideologi golongan, organisasi, partai politik dsb. Slogan memiliki fungsi sebagai simbol yang mencerminkan budaya perusahaan, dimana dalam kaitannya slogan dapat memberikan arah dan tujuan dalam menerapkan sebuah budaya yang ditanamkan pada organisasi. Sebuah slogan dapat membawa citra organisasi serta memiliki peran penting dalam proses *branding* yang mana sebagai bentuk komunikasi dalam menyampaikan pesan-pesan bisnis.

Gambar 7.

Slogan PT Kereta Api Indonesia



Sumber: Audit Tahunan edisi 2014/Company Profil PT KAI (Persero).

Seperti dalam *Corporate Slogan* “Anda Adalah Prioritas Kami” memiliki makna: *Pertama*, Anda adalah pelanggan yang terdiri dari pelanggan internal (di dalam lingkungan PT KAI) dan pelanggan eksternal (di luar lingkungan PT KAI). Kemudian *kedua*, pelanggan harus menjadi prioritas dalam pencapaian pelayanan. Selanjutnya *ketiga*, Untuk mencapai pelayanan diperlukan kerjasama antar individu dan bagian (<https://kereta-api.co.id>).

Terkait halnya pada makna Slogan PT KAI “Anda Adalah Prioritas Kami” di atas. Dimana melalui Slogan tersebut perusahaan ingin menunjukkan komitmennya bahwa mereka dengan penuh ingin memprioritaskan penumpang dalam pencapaian pelayanan yang harus dimaksimalkan. Namun, berbeda pandangan dengan apa yang dirasakan oleh para komunitas Railfans ”Semboyan Satoe Community” (SSC) yang benar-benar secara langsung dapat merasakan seperti apa yang terjadi di lapangan. Seperti yang dapat dilihat dari masing-masing persepsi anggota komunitas Railfans SSC dalam memaknai Slogan “Anda Adalah Prioritas Kami” sebagai berikut :

a. TG

TG memaknai slogan “Anda Adalah Prioritas Kami”, bahwasannya dari pihak perusahaan berusaha untuk mengoptimalkan penumpang terkait mengenai masalah pelayanan yang diberikan, dimana penumpang lebih diprioritaskan dibanding yang lain. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut :

Dimana dari pihak perusahaan berusaha untuk seoptimal mungkin menjadikan para penumpang seperti raja yang layak mendapatkan pelayanan secara optimal baik sebelum keberangkatan, pada saat duduk di dalam kereta hingga tiba sampai tujuan.

Namun, menurut TG selaku ketua komunitas Railfans SSC menilai bahwa dalam prakteknya hal tersebut masih belum sesuai dengan apa yang ingin disampaikan melalui slogan PT KAI. Dimana pada prakteknya yang dilakukan di lapangan saat ini belum mencapai tingkat yang optimal dalam mencapai pelayanan khususnya dibagian sarana, masih ada ketidaksesuaian dengan apa yang diharapkan penumpang terkait kenyamanan. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut :

Untuk mencapai tujuan itu saat ini masih banyak yang harus diperbaiki oleh pihak PT KAI. Seperti yang kita ketahui memang perbaikan sudah dilakukan namun dari sudut pandang saya belum mencapai tingkat yang optimal dalam mencapai pelayanan khususnya dibagian sarana.

Bagian sarana pada khususnya, merupakan hal yang sering kali menjadi sorotan penumpang dalam hal pelayanan. Dimana yang dirasa saat ini belum adanya standarisasi yang jelas terkait pada sarana, seperti belum adanya penyeragaman antara kereta satu dengan yang lainnya, disamping itu pula ada ketidaksesuaian antara harga tiket yang dibeli dengan fasilitas kereta yang disediakan. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut :

Misalnya pada bagian sarana, yaitu aneh aja bayar yang sama kayak penumpang lain tapi kok kayak merasa untung-untungan, ada yang dapet keretanya jelek yang tidak sesuai dengan harga tiket yang diberikan kepada penumpang, ada juga kadang dapet yang bagus. Berartikan itu ada ketidak seragaman kualitas sarananya (TG, 28 Februari 2017).

b. GD

Menurut GD dalam memaknai slogan yang ada di PT KAI, sebagaimana perusahaan yang ingin menunjukkan bahwa penumpang saat ini sangat di prioritaskan, namun hal tersebut belum mencapai pada tingkat prioritas, dimana dalam prakteknya malah mengalami penurunan, bahkan dapat dikatakan lebih baik yang dulu dibandingkan sekarang. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut :

Tidak ada prioritasnya ya sama saja dari dulu gitu-gitu aja malah untuk saat ini kalo dilihat ya bagus yang dulu. Dimana situasinya saat ini ya harusnya segala sesuatunya harus lebih diprioritaskan namun pada kenyataanya gak bagus banget terkait fasilitas yang ada di dalam kereta.

Kemudian menurut GD saat ini masih belum mencapai tingkat prioritas sebagaimana yang ingin disampaikan melalui slogan PT KAI. Dimana masih ada bagian yang dapat dikatakan masih kurang maksimal khususnya dibagian dalam kereta terkait fasilitas yang telah disediakan saat ini belum memenuhi keinginan penumpang. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut :

Namun bagusnya yaitu hanya prasarananya saja, tapi kalo sarananya belum, seperti misalnya kalo untuk fasilitas di dalam keretanya masih kurang dan bagus yang dulu. Misalnya kayak

tempat duduk kereta yang sekarang banyak yang bising dan membuat penumpang merasa tidak nyaman.

Dalam situasi yang serba maju seperti ini tentu segala sesuatunya harus lebih diperhatikan dan tentunya harus lebih menjadi prioritas mencakup segala aspek pelayanan yang ada. Disamping itu pula fasilitas yang ada di dalam kereta belum menunjukkan tingkat kepuasan yang diberikan. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut:

Misalnya saja dari kelas *executive* yang dulu nyaman sekarang tidak, misal pada kabin kereta yang berisiklah. Kemudian yang istilahnya dulu dapat makanan sekarang tidak (GD, 28 Februari 2017).

c. DS

Menurut DS terkait dalam memaknai slogan PT KAI, dimana pada tujuan dari PT KAI yaitu untuk memprioritaskan para penumpangnya seperti yang ingin disampaikan dalam slogan bahwa penumpanglah yang menjadi prioritas utama. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut :

Memang tujuan mereka sih baik ya memprioritaskan para pelanggannya seperti yang tertera pada slogan. Dimana duluan tidak ada slogan-slogan seperti ini, berarti sekarang ingin menunjukkan bahwa penumpanglah yang menjadi prioritas utama.

Kemudian dilihat dari prakteknya dilapangan belum menunjukkan kalau penumpanglah yang menjadi prioritas utama. Dinilai dari aspek sarananya yang saat ini masih belum tepat sasaran dan bahkan dapat dikatakan mengalami banyak penurunan dibanding yang dulu. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut :

Dalam prakteknya itu masih kurang banyak sekali terutama dibagian sarananya kalo prasarananya seperti Stasiun itu sudah bagus dan nyaman seperti sudah sterilisasi Stasiun mengenai kasongan saat ini tidak boleh masuk, kemudian sudah rapi seperti di *boardes* itu penumpang tidak boleh masuk serta fasilitasnya juga sudah mulai lengkap seperti adanya buat cetak tiket mandiri, serta ruang tunggu yang dapat dikatakan cukup nyamanlah dan sebagainya, secara garis besarnya sudah baik. Kalo dibagian sarananya saat ini bisa dikatakan mengalami penurunan dari pada yang dulu. Seperti yang saya pernah alami saat itu dapet armada tahun 1966 yang gak bagus misalnya kayak tempat duduk yang udah rusak lah gak tau itu perawatannya gimana berantakan sekali. Maka dari itu menurut saya bahwa saat ini mereka belum memprioritaskan penumpang (DS, 28 Februari 2017).

d. BW

Menurut BW dalam memaknai slogan PT KAI, sebagaimana dinilai bahwa PT KAI saat ini berusaha untuk merubah budaya lama ke budaya baru, yang tadinya *product oriented* menjadi *costomer oriented*. Dimana yang dulunya PT KAI tidak mengutamakan pelayanan penumpang tetapi hanya mementingkan pengangkutan barang. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut :

Itu keliatannya PT KAI emang ingin berorientasi kepada konsumen, pengen merubah emang bener-bener berpihak kepada *costomer oriented*. Dilihat dari cara memaknai slogan tersebut sih sudah tepat.

Pada prakteknya hal tersebut belum terlaksana dengan baik bahkan belum mencapai pada tingkat memprioritaskan penumpang. Khususnya

pelayanan yang diberikan pada saat berada di dalam kereta. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut :

Tapi kalo pelaksanaannya belum pada tingkat prioritas. Itu kita bisa lihat saja di bagian pelayanan yang diberikan di dalam kereta yang masih dikatakan belum mencapai tingkat standar mutu pelayanan. Misalnya pada pusat informasi yang diberikan pada saat di dalam kereta yang tidak maksimal, dimana yang dulunya di dalam kereta ada CSOT (*costumer service on train*) namun saat ini dihapuskan, dan tugas tersebut dibebankan oleh kondektur, yang mana tugas kondektur tersebut harusnya dibagian operasional bukan ngurusin penumpang. Kalo gini kan dia jadi gak fokus dan gak maksimal (BW, 28 Februari 2017).

e. YG

Menurut YG dalam memaknai slogan PT KAI, sebagaimana dalam penilaiannya bahwa saat ini PT KAI lebih mengutamakan penumpang dibanding barang, beda halnya dulu yang malah sebaliknya. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut :

Kalo secara sekilas keliatan kayak ada sebuah orientasi bahwa sekarang penumpang itu adalah keutamaan, beda dibanding dulu yang mana penumpang disamakan seperti barang.

Namun, hal tersebut pada prakteknya dapat dikatakan belum terlaksana dengan baik menyangkut pelayanan yang belum mencapai pada tingkat memprioritaskan penumpang. Seperti dalam hal penanganan penumpang pada keterlambatan kereta yang dinilai sangat kurang baik..

Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut:

Terus kemudian untuk saat ini belum tepat slogan itu dijalankan pada prakteknya seperti halnya kalo dilihat dari penanganan penumpang ya terutama untuk kereta-kereta yang terlambat itu

penumpangnya agak sedikit terlantar katakanlah itu gak maksimal pelayanannya.

Pelayanan yang diberikan harus mencapai pada tingkat prioritas yaitu yang sesuai dengan kepuasan penumpang, namun pada pelayanan terkait pada keterlambatan kereta masih dinilai kurang maksimal. Dimana penumpang agak sedikit ditelantarkan dan dispensasi yang diberikanpun tidak sesuai dengan lamanya penumpang menunggu keterlambatan kereta itu tiba dan dispensasi yang diberikan saat ini dinilai belum sesuai. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut:

Misalnya saja terlambat sampai tiga jam lebih masa *service recorvery* cuma dapat malkis sama aqua, itukan terlalu sadis dan gak sesuai, padahal kalo dipikir-pikir penumpang itu tidak hanya naik kereta bisa jadi dia nanti akan nyambung naik pesawat atau naik bus, nah itukan menghambat banget. Seharusnya kereta api sebagai sarana angkutan itu harus bertanggung jawab sepenuhnya kepada penumpang, yang dimana penumpang sudah memilih kereta api sebagai moda transportasinya dari pada yang lain (YG, 28 Februari 2017).

f. RT

Menurut RT dalam memaknai slogan PT KAI “Anda Adalah Prioritas Kami” belum dapat dikatakan sesuai antara slogan yang diusung dengan praktek yang terjadi di lapangan. Dimana konsekuensi serta konsistensi yang harusnya sesuai dengan penerepannya. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut:

Seharusnya ketika slogan itu diumumkan atau dipublikasikan itu harus diikuti juga dengan konsekuensi dan konsistensi dalam penerapannya yang dilakukannya saat ini. Namun pada prakteknya

saat ini tidak menunjukkan bahwa penumpanglah yang menjadi prioritasnya seperti yang disampaikan di slogan.

Terkait pada penerapannya yang telah dilakukan saat ini oleh PT KAI terhadap pelayanan yang diberikan masih belum sesuai dengan keinginan penumpang, sebagaimana yang seharusnya sesuai dalam SPM (Standar Pelayanan Minimum) yang ada dikementrian perhubungan. Namun, hal tersebut belum dilakukan dengan baik. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut:

Bagaimanapun jugakan penumpang sudah bayar mereka sudah apa ya membayar dalam bentuk jasa harusnya diberikan yang terbaiklah yang sesuai dengan porsinya dan harus sesuai standar playanan minimalnya. Udah itu aja deh gak usah muluk-muluk, penuhi aja standar pelayanan minimalnya (SPM), SPM yang sesuai dengan kementrian perhubungan (RT, 11 Maret 2017).

g. DB

Menurut DB dalam memaknai slogan PT KAI “Anda Adalah Prioritas Kami”, masih dapat dikatakan belum sesuai dengan apa yang ada saat ini di lapangan, dimana dalam tujuan utamanya adalah untuk memuaskan penumpang namun hal tersebut terkait pelayanan yang diberikan belum tepat sasaran dan belum memuaskan. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut:

Tujuan awalnya sih baik, untuk memuaskan penumpang dalam hal pelayanan yang diberikan, tapi hal tersebut belum tepat sasaran. Soalnya yang dimaksud “Anda” ini sebenarnya siapa? Seperti misalnya aja menyangkut pelayanan dan fasilitas di dalam kereta, masa saat ini kereta *executive* sama yg *non executive* sama aja tidak ada bedanya terkait fasilitas yang disediakan.

Tidak sesuai antara kereta yang didapat dengan bayaran yang diberikan membuat penumpang banyak mengeluhkan terkait fasilitas serta pelayanan yang diberikan. Masih kurangnya perhatian serta perawatan yang dilakukan secara maksimal yang membuat fasilitas yang ada saat ini dapat dikatakan sudah tidak layak pakai. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut:

kereta *executive* yang bayarnya mahal tapi fasilitas serta service yang didapat engga sesuai dengan apa yang diharapkan ya kayak ada bantalnya yang sobek lah, selimutnya basah terus kursinya yang rusak. Dari fasilitasnya tersebut tentu salah satu faktor dari kurangnya perhatian dari segi perawatannya. Jadi terkesan kayak pake apa yang adanya aja, tanpa mempertimbangkan kelayakannya (DB, 12 Maret 2017).

Gambar 8.

Kursi Penumpang di dalam kereta



Sumber: www.facebook.com

Berdasarkan jawaban dari masing-masing informan di atas dapat disimpulkan bahwa dalam memaknai slogan PT KAI “Anda Adalah Prioritas Kami” dipandang berbeda-beda oleh setiap informan dari berbagai macam aspek. Namun, pada penilaian keseluruhan bahwa PT KAI saat ini belum melakukan pencapaian pada tingkat memprioritaskan penumpang dalam pelayanan khususnya dibagian sarana. Seperti halnya saja pada penyeragaman antara kereta satu dengan yang lainnya, disamping itu pula ada ketidaksesuaian antara harga tiket yang dibeli dengan kereta yang ditumpangi, dan masih tumpang tindihnya pekerjaan yang dibebankan pada bagian operasional akibat dari dihapuskannya CSOT (*costumer service on train*), kemudian penanganan penumpang pada saat keterlambatan kereta yang tidak maksimal ditambah dengan dispensasi yang diberikan penumpang tidak sesuai dengan lamanya menunggu. Secara keseluruhan pelayanan yang diberikan dapat dikatakan belum memprioritaskan penumpang dan belum mencapai standar mutu pelayanan yang ada, sebagaimana yang ditetapkan dalam SPM (Standar Pelayanan Minimum).

3. Persepsi Informan tentang Aspek Profesional

a. TG

Dalam aspek Profesional menurut TG terkait kinerja dari setiap karyawan sudah lumayan baik disetiap bagiannya, namun masih banyak yang perlu diperbaiki. Kemudian perlu diperhatikan pula dari Tupoksi masing-masing setiap divisi agar lebih diperhatikan dalam pengawasannya terkait pekerjaan dari setiap masing-masing divisi agar lebih sesuai dengan minat dan keahliannya mengenai pekerjaan. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut:

Sepenglihatan saya sih sepertinya sudah ya tapi mungkin masih perlu banyak yang diperbaiki. Namun yang saya lihat sudah bagus seperti *cleaning service* yang *on trip cleaning service* sudah bagus dalam menjaga kebersihan, kemudian POLSUSKA (Polisi Khusus KA) juga ditambah banyak. Nah, yang jadi masalah cuma mungkin Tupoksinya itu yang harus lebih diperhatikan dalam pengawasannya terkait dengan kadang-kadang yang mereka kurang peka atas pekerjaannya.

Terkait dalam hal menyangkut aspek professional tentu perlu adanya pengawasan yang lebih ketat dari masing-masing bagian agar dapat mengetahui apa yang mereka harus kerjakan. Hal tersebut menyangkut TUPOKSI yang diberikan harus lebih jelas dan terarah agar sesuai dengan masing-masing pekerjaan. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut:

Tupoksinya itu harus ditingkatkan kualitasnya terkait dengan kadang-kadang yang mereka kurang peka atas pekerjaannya. Misalnya Polsuska yang cuma ngawal KP (kepala perjalanan) duduk-duduk direstorasi kemudian tidur, terus kemudian *costumer*

service yang kurang ramah seperti kurang senyum yang tidak selayaknya CS yang menghadapi penumpang harusnya seperti apa. Pas itu saya pernah dapet masalah naik prameks mencoba sambung dengan KA Kuto Jasa kemudian Prameksnya telat saya cuma selisih tiga menit tapi mereka tidak bisa kasih solusi, kedua saya juga lihat sendiri tahun 2012 naik KA Prahayangan lokonya ngadat ada penumpang yang pengen ngejar pesawat itu juga kondektur sebagai kepala perjalanan tidak bisa ngasih solusi apa-apa hanya minta maaf minta maaf, berartikan ada yang salah ya dibagian sarananya. Ya artinya tetap harus masih banyak yang diperbaikilah seperti tingkat kepekaannya yang masih kurang, seperti mereka yang tidak tau mau ngapain ketika ada masalah-masalah pada saat situasi situasi yang diluar perkiraan, namanya juga jualan jasa pasti ada kemungkinan kemungkinan yang diluar itu bakal terjadi (TG, 28 Februari 2017).

b. GD

Dalam aspek profesional menurut GD masih dikatakan rata, dimana dapat dinilai bahwa sebagian ada yang sudah menguasai pekerjaan dalam bidangnya, namun ada juga yang belum. Kebanyakan yang belum menguasai pekerjaannya khususnya dibagian non operasional. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut:

Yaa.. dapat dikatakan ada yang sudah menguasai pekerjaannya dan juga ada yang tidak, kebanyakan sih yang belum menguasai pekerjaannya itu di bagian non operasional, karena kebanyakan dari mereka itu bingung terkait tugas yang akan mereka kerjakan dan rata-rata dari mereka tidak sesuai dengan keahliannya.

Kemudian yang perlu diperhatikan juga dari semua karyawan adalah pentingnya untuk mengetahui keahlian dari masing-masing individu serta mengetahui tugas dan fungsi dari pekerjaan yang akan dilakukan, menyangkut pada pentingnya pengetahuan perkeretaapian dari setiap karyawan. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut:

Seperti ada yang tidak menguasai pekerjaannya dan kadang tidak sesuai dengan kemampuannya seperti dibagian CS dan tiketing yang masih banyak kurang ramah terhadap penumpang. Dan juga kurangnya mengetahui tentang pengetahuan kereta, malah kadang kalah pengetahuannya sama anak komunitas railfans (GD, 28 Februari 2017).

c. DS

Menurut DS dalam menilai aspek profesional dari setiap karyawan, tanggapannya sama dengan yang lain, dimana masing-masing setiap karyawannya ada yang sudah menguasai namun ada juga yang belum menguasai dalam pekerjaannya. Kebanyakan yang belum menguasai dalam pekerjaan khususnya dibagian non operasional, sebaliknya yang sudah menguasai pekerjaan sesuai dengan bidangnya yaitu pada bagian lapangan atau operasional. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut:

Nah, kalau pegawainya itu saya rasa cuma sebagian yang udah tau mereka harus ngapain dan kerjanya apa terus kenapa harus begini kenapa harus begitu. Khususnya yang dibagian non operasional itu sebagian besar gatau dan mereka cuma menjalankan tugas gitu aja cuma menjalankan apa yang disuruh tanpa mengetahui seperti kayak tidak ada *fashionnya*. Namun yang di lapangan sebagian besar sudah menguasai dalam pekerjaannya.

Dibagian masing-masing pekerjaan tentu tidak ada bedanya. Baik itu di non operasional maupun di operasional, dimana semua bekerja sesuai dengan porsinya dan bidangnya masing-masing, dengan begitu tentu setiap bagian harus menguasai bahkan mencintai dalam pekerjaannya baik itu mulai dari hal yang paling kecil hingga yang paling

utama. Namun, dalam aspek professional di sini belum ditunjukkan oleh karyawan PT KAI khususnya dibagian non operasional. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut :

Di bagian lapangan sebagian besar sudah menguasai dalam pekerjaannya, seperti masinis, teknisi kereta tugas-tugas sintel yang mereka dapat dikatakan menguasai dalam bidangnya namun diluar itu masih banyak yang kurang, kemudian diluar itu semisal, katakanlah kayak petugas loketlah, mereka kan taunayakan cuma menjual tiket tapi mereka tidak tau tiket kereta yang mereka jual itu yang kayak gimana keadaan keretanya sesuai apa tidak. Harusnya itu pegawai kereta api itu mencintai kereta api jadi mereka tidak asal kerja melakukan perintah, mereka harus punya *fashion* tersendiri, memang sih ada beberapa pegawai yang menyukai kereta api dan mencintai keretaapi tapi sebagian besar itu tidak menyukai pekerjaan mereka, mereka cuma nurut apa yang diperintahkan sama atasan (DS, 28 Februari 2017).

d. BW

Kemudian menurut penilaian BW terkait aspek profesional karyawan dalam pekerjaan. Dimana BW menilai bahwa kurangnya menguasai pekerjaan dari masing-masing bagaian khususnya dibagian *costumer service*, dimana mereka tidak mengetahui apa yang harus mereka kerjakan pada saat menerima segala macam keluhan yang diberikan oleh penumpang. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut:

Ya kalo sekarang dilihat dari bagian, tergantung dari bagian-bagiannya itu sih, misal kayak yang di lapangan itu yang dibagian operasional itu mau gak mau emang harus bener-bener tau apa yang di lakukan dan kerjakan yo pasti mereka udah paham betul mereka harus ngapain. Terus kayak yang berhubungan sama *costumer*, CS itu dia harus menerima segala macam keluhan terus gimana dia *costumer handling* biasanya mereka harus sudah paham lah, cuma ada yang gak tau mereka itu harus ngapain dan

melakukan apa, aku gatau sih itu tergantung orangnya atau tergantung atasnya atau tergantung waktu dia dikasih pendidikan. Beberapa dari kita-kita komplain lewat telepon atau di *sosmed* itu mereka komplain dijawab sesuai apa adanya dan jawabannya selalu sama.

Kemudian ada juga divisi yang dikatakan tumpang tindih dalam pekerjaannya, dimana dari salah satu bagian yang sebelumnya ada namun saat ini dihilangkan kemudian tugasnya dilimpahkan kebagian lain yang mengakibatkan jadi tumpang tindih, sehingga pelayanan yang diberikan jadi tidak maksimal membuat penumpang merasa tidak puas atas pelayanan yang telah diberikan. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut:

Terus kemudian juga ya itu yang sangat disayangkan adalah ada orang yang harusnya mengerjakan sesuatu tapi tidak mengerjakan itu, ada orang yang harusnya mengerjakan sesuatu tapi dia tidak mengerjakan, misal CSOT (*costumer service on train*), CSOT dihapus kemudian tugasnya dibebankan kekondektur padahal kondektur walaupun dia mungkin dikasih pembekalan tentang *hospitality* tapi aku yakin dia gak akan fokus 100% ke situ, karena tugasnya dia itu sebetulnya di operasional bukan ngurusin penumpang dan penumpang itu urusannya yang lain, jadi kepencah tugasnya yang harusnya dia kerja di operasional memimpin perjalanan di kereta dia harusnya fokusnya kesitu. Harusnya kalo CSOT ditiadakan harusnya dilimpahkannya ke pramugari, pramugara dan *crew* restorasi karena mereka yang berhubungan langsung sama penumpang, padahal tugas mereka selama ini apa hanya sebatas jualan makanan saja. Kalo menurutku itu yang kerja dikereta api itu kebanyakan bukan sesuai dengan *fashionnya* ada yang terpaksa mereka kerja disitu tapi gimana caranya ya menurutku itu harus professional (BW, 28 Februari 2017).

e. YG

Menurut penilaian YG terkait aspek profesional dari masing-masing bagian sudah cukup baik tidak seperti dulu. Karena dari masing-masing bagian sudah mengetahui apa tugas mereka, dan mentaati terhadap aturan yang diberikan. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut:

Kalo sekarang saya akui ya lumayan baguslah masing-masing sudah mengetahui apa tugas mereka dan lingkup kerjanya juga mereka sudah taat terhadap aturan gak kayak dulu. Terus kemudian kayak TKA (teknisi kereta api) itu ya lumayan lah *service*-nya bagus.

Kemudian dalam penilaian YG juga terkait aspek profesional, bahwa perlunya diadakan *costumer service* (CS) di dalam kereta, karena di dalam kereta itulah penumpang yang sepatutnya mendapatkan pelayanan yang maksimal. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut:

Tapi mungkin yang agak disayangkan itu ya KP (kepala perjalanan) itu dia tugasnya gak fokus karena dia juga harus mengurus penumpang, harusnya ada CS (*costumer service*) yang khusus untuk melayani penumpang jangan dicampur. Kalo dilihat dari slogannya itu yang anda adalah prioritas kami itu harusnya diadakan CS khusus di dalam kereta. Tapi memang CS di Stasiun itu ada, tapi bakal beda rasanya ketika kita mau komplain pada saat di kereta api dengan setelah kita turun itu rasanya bakal beda karena udah males mau komplain kalo udah turun dari kereta (YG, 28 Februari 2017).

f. RT

Menurut penilaian RT terkait aspek professional dapat dikatakan cukup baik terhadap tingkat professional antara bagian operasional dan non operasional. Karena sebagian ada yang menguasai namun juga ada yang tidak. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut:

Keseluruhan, lumayan sih cukup. Kalo skala satu sampai sepuluh tak kasih nilai enam lah. Karena sebagian itu karyawannya ada yang menguasai namun juga ada yang tidak menguasai di dalam pekerjaannya.

Dimana hal tersebut dapat dirasakan pada saat penumpang komplain, tidak adanya solusi tegas yang diberikan oleh penumpang. Kemudian dibagian lain juga banyak yang bekerja tidak sesuai dengan kemampuannya, dimana hanya menuruti perintah dari atasan seperti tidak ada *fashionnya*. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut:

Kenapa seperti itu, ya karena sering kali kita komplain itu jawabannya sama seperti pada saat kita komplain sebelum sebelumnya bukan solusi, jadi udah ada *template* dari sana kalo ada komplain bagaimana, bukan dicariin solusi, seringnya begitu. Padahal idealnya kan *customer service* itu kan sebagai *problem solving* tapi ini malah enggak. Seperti di bagian operasional yang dapat dibilang kurang professional, dibagian manajemennya itu sih, jadi antara manajemen sama bawahannya itu sih kurang nyambung, jadi atasannya itu kan punya filosofi bawahannya kerja ya sekenanya aja, jadi gak sesuai dengan instruksi dari atas kadang juga instruksi dari atas gak nyampe kebawah. Banyak juga karyawan yang tidak sesuai dengan *fashionnya* yang mencapai sekitar 50% lah, jadi mereka itu ya kerja hanya sekedar kerja tanpa ada *fashionnya*, jadi inisiatif dan inovasinya kurang (RT, 11 Maret 2017).

g. DB

Menurut DB terkait penilaian dari aspek professional dapat dikatakan masih kurang professional dan belum menguasai atas pekerjaannya khususnya dibagian non operasional. Masih kurangnya pemerataan atas standar kinerja yang diberikan kepada karyawan yang membuat karyawan tidak mengerti atas apa yang harus mereka kerjakan serta melayani penumpang dengan baik. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut:

Karyawan dibagian loket tiketing menurut saya sebagian masih belum dikatakan professional, karena masih banyaknya karyawan tersebut yang kurang ramah dan kurang senyum yang sesuai pada SOPnya yaitu 7S. sebagaimana selayaknya karyawan yang menemui penumpang (DB, 12 Maret 2017).

Berdasarkan dari masing-masing persepsi informan terkait aspek professional yang diberikan karyawan kepada penumpang di atas dapat disimpulkan bahwa, masing-masing bagian sudah cukup baik, namun TUPOKSI dari setiap divisi lebih diperketat lagi dalam pengawasannya agar lebih dimengerti terkait pekerjaan. Karena keseluruhan saat ini yang sudah menguasai pekerjaan sesuai dengan bidangnya hanya dibagian lapangan atau operasional tetapi dibagian non operasional masih banyak yang kurang menguasai pekerjaan dalam bidangnya, bahkan ada yang bekerja tidak sesuai dengan kemampuannya. Kemudian yang perlu diperhatikan juga dari semua karyawan adalah pentingnya untuk mengetahui pengetahuan tentang perkeretaapian.

4. Persepsi Informan tentang Aspek Keselamatan

a. TG

Meninjau dari aspek yang perlu diperhatikan juga yaitu aspek keselamatan penumpang dalam setiap perjalanan kereta tentu perlu dioptimalkan. Sebagaimana dalam penilaian TG bahwa saat ini PT KAI sudah mencapai tingkat yang baik pada aspek keselamatan. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut:

Secara diplomatis gini aja, kereta aling-aling (tamengnya kereta api) itu sudah tidak ada berarti mereka berani mengambil kesimpulan bahwa aspek keselamatan lebih diperhatikan, artinya mereka berani menjamin kalo sudah berupaya maksimal dalam upaya keselamatan.

Saat ini aspek keselamatan lebih diutamakan dan diperhatikan. Dimana segala atribut mengenai alat-alat penunjang keselamatan juga telah dimaksimalkan sebagai antisipasi terjadinya kecelakaan. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut:

Kereta aling-aling (tamengnya kereta api) itu sudah tidak ada berarti mereka berani mengambil kesimpulan bahwa aspek keselamatan lebih diperhatikan, Kemudian faktor eksternalnya berupa penambahan jalur ganda yang itu dapat meminimalisir terjadinya kecelakaan (TG, 28 Februari 2017).

b. GD

Hal yang sama juga dikatakan GD bahwa dalam aspek keselamatan tidak ada masalah dan segalanya sudah berjalan dengan baik sebagaimana mestinya, mulai dari segi perawatan armada kereta api hingga perawatan diperlintasan. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut:

Yaa.. kalau dalam perjalanan ada dibikin *double track* seperti itu tidak seperti dulu yang masih *single track*, berarti itu sudah meminimalisir terjadinya kecelakaan, kemudian dilakukannya perawatan rel secara berkala terkait menghindari terjadinya kecelakaan (GD, 28 Februari 2017).

c. DS

Dalam penilaian DS juga tidak jauh berbeda dari yang lain. Sebagaimana saat ini aspek keselamatan jauh lebih diperhatikan, seperti peraturan yang saat ini sangat diperketat dalam memprioritaskan keamanan, hal tersebut dapat dilihat dari jumlah tingkat kecelakaan kereta api saat ini sudah menurun. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut:

Kalo dari aspek keselamatan ini memang sudah bagus sekali dimana tingkat kecelakaan kereta api saat ini sudah menurun, kemudian yang diakibatkan oleh *human error* itu sudah menurun banyak banget. Mungkin itu semua kembali lagi dari peraturan mereka ya yang sangat diperketat mereka membuat aturannya lebih ketat dalam memprioritaskan keamanan.

Banyak saat ini peraturan-peraturan yang dipertegas oleh pihak PT KAI untuk meminimalisir terjadinya kecelakaan, baik untuk penumpang maupun untuk masinis yang menyangkut tentang prosedur jam kerja yang diberikan oleh masinis saat ini jauh lebih ringan dibanding yang dulu, sehingga dapat lebih dimaksimalkan pada saat perjalanan kereta api. Serta perawatan rel yang dilakukan secara berkala sebagai bentuk meminimalisir terjadinya kecelakaan. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut:

kalo dulu kan pintu-pintu kereta masih boleh dibuka pada saat perjalanan kemudian di *boardes* aja masih boleh ada penunjang namun sekarang tidak. Kemudian jam kerja masinis yang dikurangi itu kan merupakan salah satu mengurangi resiko terjadinya kecelakaan yang membuat masinis merasa kelelahan dan mengantuk kemudian pemeriksaan kesehatan pada masinis sebelum berdinis. Kemudian dalam segi perawatan rel juga sudah baik dimana saat ini sudah jarang terjadinya kecelakaan karena remnya aus dan relnya anjlok, kemudian rel-rel yang sudah lama banyak yang sudah diganti, diperbaiki dan dirawat. Namun, perawatan sarananya itu yang kayaknya kurang bagus khususnya yang di dalam keretanya seperti halnya juga interior di dalam keretanya. Tapi tidak semuanya seperti itu cuma ada beberapa saja, seperti kereta Sancaka, Malioboro dan Lodaya itu keretanya tidak ada yang bagus (DS, 28 Februari 2017).

d. BW

Menurut BW terkait aspek keselamatan dinilai saat ini sudah baik, bahkan dapat dikatakan tidak ada cacatnya. Dimana peraturan yang dibuat saat ini sangat diperketat, kemudian prosudural yang sudah diperbaharui menjadi lebih baik. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut:

Kalo dari segi keselamatan menurut aku gada cacatnya sih soalnya peraturan yang dibuat ketat bener sekarang. Seperti prosudural yang dibuat untuk masinis sekarang lebih diperhatikan, kemudian perawatan rutin di rel juga selalu dilakukan.

Dari aspek keselamatan yang perlu diperhatikan yaitu terkait dalam jam kerja masinis yang dikurangi setengahnya dari jam kerja yang lama. Sebagaimana itu merupakan salah satu faktor yang paling sering dijumpai pada saat terjadinya kecelakaan. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut:

Kalo kecelakaan yang aku tau yaitu jam kerja masinis di *press* maksudnya yang dulu sekali dinas bisa tujuh jam sekarang cuma maksimal lima jam, itu dari sdm, dari segi sdm yang lain ini ngaruh sih sdm sama prosudural ya, dilintas itu aku semakin sering liat bahkan hampir setiap hari misal lewat rel gitu ada orang yang lagi sekedar bersih-bersih wesel perawatan-perawatan kecillah ya itu selalu ada makanya anjlok-anjlok itu sekarang sudah jarang ada. (BW, 28 Februari 2017).

e. YG

Dalam penilaian YG mengenai aspek keselamatan sudah baik, bahkan ditambah dengan adanya penambahan-penambahan atribut keselamatan di dalam kereta api sebagai antisipasi terjadinya kecelakaan.

Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut :

Kalo terhadap antisipasi kecelakaan ya kalo sekarang udah baik lah bahkan ada penambahan atribut keselamatan di dalam kereta sebagai bentuk antisipasi terjadinya kecelakaan.

Penambahan-penambahan atribut keselamatan di dalam kereta dinilai sangat perlu diperhatikan, seperti palu pemecah kaca, kemudian kotak pertolongan pertama yaitu p3k. Namun penambahan atribut tersebut perlu diperhatikan juga terkait fungsi dan manfaatnya, jangan sampai atribut tersebut malah hanya sebagai bentuk hiasan saja. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut :

Sekarang ada palu-palu gitu di dalam kereta, tapi ini aneh, jadikan ada palu pemecah kaca tapi palu pemecah kacanya dibungkus pake mika yang susah buat diambil. Terus disisi lain dari kotak p3k banyak yang kosong jadi hanya hiasannya saja, dulu awal-awal mah lengkap cuma akhir-akhir ini sudah pada kosong tidak ada isinya semua. Terus juga yang anehnya di kereta dikasih penunjuk jalur evakuasi, itu kalo dikereta mau lari kemana coba. Standar

keamanan dari masing-masing kereta itu juga berbeda-beda standarnya itu gimana? (YG, 28 Februari 2017).

f. RT

Menurut penilaian RT terhadap aspek keselamatan 90% dapat dikatakan baik, hal tersebut dapat dirasakan saat ini yaitu sudah berkurangnya terjadinya kecelakaan yang diakibatkan oleh *human error*. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut:

Kalo dari aspek keselamatan menurut aku udah bagus, gak bisa ditawar lagi 90% sudah baik, soalnya sudah cukup bagus dan memuaskanlah, itu bisa kita liat ya dari semenjak manajemen yang baru itu ya jadi jarang terjadinya kecelakaannya, paling kecelakaannya itu ya bukan karena kelalaian namun kayak seperti longsor. Kemudian perawatannya yang lebih optimal, terus ketegasan yang lebih terhadap SOP keselamatan (RT, 11 Maret 2017).

g. DG

Menurut penilaian DG terkait dari aspek keselamatan dapat dikatakan baik, tetapi masih ada fungsi yang belum jelas diterapkan di dalam kereta yang membuat membingungkan penumpang, seperti palu pemecah kaca yang ditutupi oleh mika yang tentunya susah dipecahkan pada saat darurat. Kemudian masih kurang perhatiannya bagian yang paling kecil seperti kotak p3k yang rata-rata tidak ada isinya. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut:

Dibagian aspek keselamatan ya sudah cukup baik, tapi agak aneh aja fungsi palu yang di dalam kereta itu malah ditutup, ditutupnya juga pake mika yang sulit untuk dipecahkan, apalagi nanti pada saat

darurat gimana coba kan bakal bikin ribet. Kemudian kebanyakan kotak p3k yang rata-rata pada kosong semua tidak ada isinya, gak kayak dulu yang kotak p3k itu selalu penuh. Tapi kalo dibagian masinisnya sudah baiklah, karena sebelum beroperasi mereka dicek dulu kesehatannya dan juga sudah tertib terhadap peraturan yang ada (DG, 12 Maret 2017).

Berdasarkan dari masing-masing persepsi informan terkait aspek keselamatan dinilai cukup baik bahkan dapat dikatakan tidak ada cacatnya. Dimana yang saat ini sudah diberlakukan *double track* sebagai bentuk meminimalisir terjadinya kecelakaan, kemudian ditambah lagi dengan adanya penambahan-penambahan atribut keselamatan di dalam kereta api sebagai antisipasi terjadinya kecelakaan seperti palu pemecah kaca. Kemudian peraturan yang saat ini juga sangat diperketat dalam memprioritaskan keamanan, hal tersebut dapat dilihat dari jumlah tingkat kecelakaan kereta api saat ini sudah menurun. Dimana peraturan yang sangat diperketat terkait prosudural yang sudah diperbaharui menjadi lebih baik menyangkut dalam jam kerja masinis yang dikurangi setengahnya dari jam kerja yang dulu.

5. Persepsi Informan tentang Aspek Inovasi

a. TG

Menurut penilaian TG mengenai aspek inovasi yang telah dilakukan PT KAI saat ini yaitu lebih kepada cara mendapatkan tiket yang lebih dipermudah. Banyak akses yang bisa digunakan untuk memperoleh tiket dengan mudah dan cepat. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut :

Inovasi yang paling monumental antara lain seperti tiketing yang lebih dipermudah baik aplikasi gadget atau internet, *channel* eksternalnya banyak bisa lewat pasar waralaba seperti mini market itu yang lebih dimudahkan kemudian *sterilisasi* Stasiun tidak semua orang bisa masuk peron ada baiknya juga kan karena kerawanan dapat diminimalisir. Kemudian tidak ada *atap*ers (penumpang di atas atap), kemudian calo yang udah relatif tidak ada kemudian pedagang asongan yang sudah bersih gak boleh masuk kereta terus *sterilisasi* kemudian sarananya ya penambahan lokomotif

Namun, inovasi yang telah dilakukan saat ini belum dikatakan maksimal, karena belum sepenuhnya dikatakan memuaskan penumpang dengan apa yang sudah di terapkan inovasi baru dibagian tiketing, karena masih adanya keluhan yang dirasakan oleh penumpang terkait mencetak tiket. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut :

Cuma memang ya ada konsekuensi tersendiri tiketing kadang-kadang anehnya itu kok mau niru-niru tiket pesawat tapi kok malah ngerepotin penumpang kenapa nyecetak tiketnya harus di Stasiun yang malah bikin ribet, tapi yang patut diapresiasi adalah elektrifikasi tiketing di kereta api masal jarak pendek macam KRL *Tap In Tap Out* itu praktis itu udah bagus yang efeknya bagus (TG, 28 Februari 2017).

b. GD

Hal serupa juga dikatakan oleh GD terkait aspek inovasi yang telah dilakukan yaitu lebih kepada cara mendapatkan tiket yang jauh lebih dipermudah tanpa harus pergi ke Stasiun untuk memperolehnya, karena hanya cukup dengan melalui *online* sudah bisa melakukan pemesanan tiket dan itu sangat praktis. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut :

Ya itu ya kayak yang di Stasiunnya itu kan yang sudah tertata dan lebih rapih terkait fasilitas yang ada di Stasiun, kemudian untuk pemesan tiket juga bisa melalui online jadi kita gak perlu lagi untuk mendapatkan tiket harus ke Stasiun (GD, 28 Februari 2017).

c. DS

Berbeda halnya penilaian dari DS terkait inovasi yang telah dilakukan PT KAI. Dimana menurutnya tidak hanya dibagian tiketing saja yang melakukan inovasi baru, tetapi dari bagian aspek kesehatanpun melakukan inovasi yang bermanfaat bagi masyarakat sekitar. dimana ini merupakan inovasi yang pertama kali dilakukan. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut :

Cek in mandiri itu merupakan inovasi terbaru, kemudian inovasi yang terbaru saat ini juga yaitu *Rail clinic* (kereta rumah sakit), dimana saat ini sudah mempunyai dua kereta rumah sakit, bahkan akan ditambahin dua lagi untuk di bagian Sumatra.

Seperti pembuatan *Rail Clinic* (Kereta rumah sakit), dinilai cukup baik, yaitu tujuan untuk membantu masyarakat sekitar bagi yang membutuhkannya. Namun, untuk saat ini dalam prakteknya dapat

dikatakan belum maksimal karena target yang akan dicapai masih belum tepat sasaran. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut :

Memang sih inovasi baru, dan tujuan utamanya untuk membantu masyarakat sekitar. Tapi itu inovasi berguna atau tidak ya gatau soalnya banyak yang ngomong itu hanya buang-buang duit, dimana saat ini belum bisa digunakan secara maksimal karena tergetnya belum tepat sasaran. Katakanlah itu CSR ya, CSR ke Stasiun mana gitu, orang harus nyari ke Stasiunnya juga agak susah dan jauh apalagi Stasiun-stasiun kecil kan jauh dari jangkauan (DS, 28 Februari 2017).

d. BW

Kemudian penilaian BW sendiri terkait aspek inovasi yaitu lebih dibagian kulit luarnya saja seperti dibagian sarana, dengan mempunyai kereta yang bagus, kemudian lokomotifnya baru, gerbong penumpang yang banyak, dsb. Namun, itu semua hanya dilihat dari kulit luarnya saja, tetapi tidak diimbangi terkait kenyamanan penumpang. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut :

Jadi inovasi yang dilakukan saat ini tuh lebih di kulit luar misalnya kita punya kereta bagus, terus punya lokomotif baru, punya gerbong penumpang banyak dan baru-baru, gerbong barang baru. Trus *crew* restorasi mereka cari yang lebih muda-muda. Tapi dari yang baru-baru itu semua dilihat secara dalemnya itu sebenarnya banyak yang gak sesuai.

Dengan sarana yang serba baru tentu harus diimbangi dengan memperhatikan kualitas yang digunakan, karena hal tersebut akan menyangkut pada kenyamanan yang akan diberikan kepada penumpang. Namun hal tersebut nyatanya tidak sesuai dengan apa yang diinginkan

penumpang malah membuat penumpang merasa tidak nyaman.

Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut:

Misalnya di dalam kereta, gerbongnya bagus tapi ternyata tidak nyaman yang dikira bahkan ada yang gerbong yang tahun 1965 lebih nyaman dibanding tahun 2016. Emang sih tempat duduknya enak empuk, tapi kabinnya berisik dan bising sampe gemuruhnya dari luar itu kok bisa sampe masuk kan malah jadi buat penumpang tidak nyaman (BW, 28 Februari 2017).

e. YG

Dari aspek inovasi menurut YG mengalami penurunan dari yang dulu bahkan jauh mengalami penurunan, khususnya dibagain dalam kereta menyangkut fasilitas yang diberikan, yang membuat penumpang merasa tidak nyaman. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut :

Kalo pengembangan saat ini ya yang saya liat itu malah malah mengalami penurunan dibanding yang dulu bahkan saat ini mengalami penurunan yang jauh sekali walaupun dalam beberapa kasus terkait fasilitas yang disediakan khususnya di dalam kereta misalnya tempat duduk banyak yang rusaklah dll, kemudian juga terkait dari segi *heritech* itu sekarang sudah tidak terawat dan kurangnya diperhatikan bahkan sekarang sudah tidak berfungsi dengan baik. Sekarang ini dapat dikatakan malah menurun sekali dan memaksa penumpang untuk tidak nyaman. Tapi kalo halnya dalam pembelian tiket ya sudah lumayan enak lah ya walaupun sensasi antri ke Stasiun udah gak ada lah (YG, 28 Februari 2017).

f. RT

Menurut penilaian RT terkait aspek inovasi mengalami penurunan bahkan inovasi yang telah dilakukanpun dapat dikatakan hanya buang-buang duit semata tanpa ada manfaat yang lebih diperoleh oleh penumpang. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut:

Blunder, serius blunder. Kayak misalnya dibagian tiket, misalnya mereka bikin program 15 kali naik kereta gratis satu, tapi tiga hari tinta tiketnya ilang, ya ngapain. Terus pake *boarding pass* segala macem, ngapain itu, gak penting, yaa apa gunanya terus apa bedanya itu sama tiket yang dulu, bukan inovasi dong itu malah pemborosan anggaran doing kan. Kalo mau aman sekarang mah pake kode *booking* aja, terus ntar tunjukin aja kekondektornya (RT, 11 Maret 2017).

g. DG

Menurut penilaian DG terkait dari aspek inovasi yang telah diberikan dapat dikatakan mengalami penurunan, misalnya saja pada kereta yang bagus, tetapi itu hanya dilihat dari luarnya saja yang mana hal tersebut tidak sebanding dengan apa yang ada di dalam kereta api menyangkut fasilitas yang diberikan. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut:

Dibanding yang dulu inovasi yang dilakukan sekarang ini ya malah menurun. Kayak misalnya saja dibagina kereta, itu kelihatan bagus hanya dari luarnya saja, cuma kalo kita udah masuk kedalam itu gak sesuai dengan harapan dimana yang kabinnya berisiklah, kan mengganggu banget itu, terus kalo malem pas udah mau tidur tidur lampunya terang banget kan malah bikin gak nyaman (DG, 12 Maret 2017).

Gambar 9.

Ruangan di dalam Kereta



Sumber: www.facebook.com

Berdasarkan dari masing-masing persepsi informan terkait aspek inovasi yang dilakukan PT KAI saat ini yaitu lebih kepada bagaimana cara mendapatkan tiket yang lebih dipermudah. Banyak akses yang bisa digunakan untuk memperoleh tiket dengan mudah dan cepat, tanpa harus pergi ke Stasiun untuk memperolehnya, karena hanya cukup dengan melalui *online* sudah dapat melakukan pemesanan tiket dan itu sangat praktis. Namun, tidak hanya dibagian tiketing saja yang melakukan inovasi, tetapi dari aspek kesehatanpun melakukan inovasi baru yang dapat dikatakan bahwa ini adalah inovasi yang pertama kali dilakukan. Seperti pembuatan *Rail Clinic* (Kereta rumah sakit). Kemudian dibagian sarana seperti mempunyai kereta yang bagus. Namun hal tersebut dirasa

hanya dilihat dari kulit luarnya saja tetapi di dalemnya banyak yang tidak sesuai harapan dan membuat penumpang tidak nyaman.

6. Persepsi Informan tentang Aspek Pelayanan

a. TG

Menurut TG melihat dari aspek pelayanan yang dilakukan PT KAI saat ini mengalami penurunan, namun penurunan itu dinilai tidak terlalu signifikan. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut :

Tapi memang secara awam entah itu temen, sodara bilang sekarang kereta api sudah jauh lebih baik. Namun saat ini yang saya liat memang masih ada penurunan dimasa pak Edi dalam hal pelayanan namun tidak terlalu signifikan. Penurunan yang dimaksud disini terkait penyeragaman yang ada di dalam kereta terkait mengenai fasilitas yang disediakan misalnya tempat duduknya sekarang banyak yang rusak dan tidak terawat, dimana ada ketidaksesuaian antara tiket yang dibayarkan dengan kereta yang didapat, jadi kita itu kayak ngerasa untung-untungan kadang dapet kereta yang bagus kadang juga dapet kereta yang jelek. Berarti itu kan ada ketidak seragaman kualitas sarannya. Terus kemudian makanan yang ada di dalam kereta yang sudah tidak *fresh* lagi diberikan kepada penumpang (TG, 28 Februari 2017).

b. GD

Menurut GD pelayanan yang diberikan saat ini dapat dikatakan kurang baik dalam hal melakukan tindakan, hal tersebut belum mencapai pada tingkat kepuasan pelanggan. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut :

Kemudian dari segi pelayanan ya dapat dikatakan kurang baik terkait dalam melakukan tindakan itu semua belum memenuhi kepuasan pelanggan, karena dilihat dari pada saat komplain dari penumpang yang tidak diberikan solusi terkait keluhan yang

diberikan oleh penumpang, ditambah lagi dengan jawaban yang sama gitu-gitu aja dari komplain yang kemarin tidak ada bedanya, yang pada akhirnya tidak ada keberlanjutannya terkait penanganan yang akan diberikan. Padahal yang dibutuhkan penumpang itu solusi yang jelas (GD, 28 Februari 2017).

c. DS

Menurut penilaian DS terkait aspek pelayanan masih kurang baik, itu bisa dilihat dari yang di Stasiun maupun di dalam kereta. Misalnya yang di Stasiun dapat dilihat dari bagaimana cara melayani penumpang yang komplain kemudian tidak langsung ditanggapi. Hal tersebut tentu perlu adanya perhatian serta cepat tanggap dalam melayani penumpang. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut :

Pelayanan itu ya masih ada beberapa, dilihat dari segi perhatian dan keramahan sepertinya masih agak kurang terutama kalau ada komplain itu tidak langsung cepat ditanggapi, komplainnya secara garis keras dulu baru ditanggapi. Kemudian dalam hal tanggung jawab seperti pada saat itu CSnya salah nulis tanggal jadi mesan tanggal 25 tapi ditulisnya tanggal 24 ternyata salah, penumpangnya komplain tapi mereka tidak mau tanggung jawab dan lepas tanggung jawab padahal itu memang menurut penumpangnya itu pesennya ditulis di form pemesanan tanggal 25 tapi sama CSnya ditulis tanggal 24. Tapi ada beberapa juga yang benar-bener tanggung jawab tapi yang tidak bertanggung jawab cuma satu atau dua kasuslah. Terus kemudian penitipan barang di kereta yang penanganannya asal, main dilempar-lempar saja jadi kadang sering barang jadi rusak. Kemudian di sebagian Stasiun yang pintu masuk menuju ke peron itu jauh banget, karena pintu tengah sudah ditutup jadi penumpang harus muter dulu ke pintu yang sebelah barat. Itu kan berarti gak memprioritaskan penumpang banget.

Selanjutnya pelayanan yang diberikan pada saat di dalam kereta juga masih dikatakan kurang baik. Kurangnya perhatian dari hal yang paling kecil seperti bantal yang sudah tidak layak pakai seharusnya tidak diberikan kepada penumpang. Selanjutnya dari aspek penyajian makanan di dalam kereta yang kurang diperhatikan, dimana menyajikan makanan yang sudah tidak layak konsumsi namun diberikan kepada penumpang. Hal tersebut tentu membuat penumpang kecewa dan merasa sangat dirugikan. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut :

Pelayanan di dalam keretanya masih ada beberapa yang belum sesuai harapan penumpang. Seperti saya kemarin naik kereta terus mendapatkan bantal yang tidak layak pakai, gak tau itu gimana ceritanya bantal seperti itu bisa hadir disitu, kemudian dalam segi penyajian makanannya itu masih kurang diperhatikan dan masih harus banyak di perbaiki dimana saat ini merupakan penurunan sekali itu, dimana dulu makanannya itu disajikan secara *fresh*, dimasak, namun sekarang tidak. Setidaknya mereka masak di Stasiun, kemudian pada saat di kereta disajikan peke piring tapi yang paling penting makanannya masih enak, tapi kalo sekarangkan kerjasama dengan pihak ke tiga itu yang RTE (*ready to eat*) makanan yang harusnya dipanaskan dulu. Namun ada yang parahnya lagi ketika itu ketahuan makanannya itu busuk, dimana mereka menyajikan makanan yang *expiry* tiga bulan mana ada ada nasi yang kayak gitu. Dari makanan itu banyak sekali penurunan dari yang dulu dan banyak sekali yang mengeluhkan terkait makanan itu. Dimana yang dulu saya masih bisa beli mie ayam di dalam kereta dan juga ada es teler tapi sekarang itu sudah dihilangkan (DS, 28 Februari 2017).

Gambar 10.
Bantal Penumpang



Sumber: www.facebook.com

d. BW

Menurut BW pelayanan yang telah diberikan saat ini kurang memuaskan bahkan mengalami penurunannya dari yang dulu. Seperti dalam hal komplain misalnya, yang dilakukan saat ini masih belum cepat tanggap dalam mengatasi setiap masalah terkait komplain dari penumpang. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut :

Kalo pelayanan sekarang itu bisa dikatakan belum memuaskan dan lebih banyak penurunannya. Kita bisa lihat dari sudut yang pertama yaitu pada saat kita komplain pasti ada yang gak terima dari pihak kereta api, padahal kita kan disini juga sama sebagai konsumen jadi berhak dong untuk komplain. Kita sama dengan konsumen yang lain kita beli tiket juga, harusnya kita dilayani secara bagus, sebgus apapun pelayananya penumpang itu gak akan peduli dibelakang itu akan seperti apa susahny mereka. Itu sih yang aku nangkap. Kalo dalam segi pelayanan yang sekarang itu bisa dibandingkan dari pelayanan dulu dengan pelayanan yang sekarang itu masih bagus yang dulu, misalnya di dalam kereta

yang dulunya itu ada CSOT (*costumer service on train*) Namun sekarang CSOT itu dihapuskan terus tugasnya itu dibebankan kekondektur, pasti gak maksimal lah dalam melayani penumpang, karena tugasnya kondektur itu di operasional bukan ngurusin penumpang. Terus kemudian tempat duduknya, emang sih enak empuk, tapi gemuruh dari luar bikin bising masuk kedalam yang membuat jadi tidak nyaman penumpang (BW, 28 Februari 2017).

e. YG

Menurut YG untuk pelayanan secara keseluruhan masih belum baik, belum mencapai tingkat standar mutu pelayanan, Itu bisa dilihat dari hal yang paling kecil seperti keramah tamahan yang diberikan karyawan KAI ke penumpang, bahkan ada yang seharusnya tidak berperilaku masa bodo, melainkan pelayanan yang diberikan harus semaksimal mungkin demi kepuasan penumpang. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut :

Hmm kalo menyangkut pelayanan ya masih kurang banget lah kayak ramah tamah itu jauh banget lah sekarang ini malah kayak masa bodohlah. Kalo pelayanan terhadap penumpang secara keseluruhan saya rasa belum, seperti halnya saja pada mbak-mbak di tempat loket penjualan tiket itu ya sebagian ya ada yang judes, ya harusnya jangan ketus-ketus bangetlah sama penumpang. Tapi yang paling menyebalkan itu satu, pada saat pengembalian pada saat kita batal, kalo dipotong gitu sih ya gak masalah ya tapi itu masalahnya kelamaan dalam pengembalian uangnya, masa sampe sebulan coba, padahal kalo dipikir-pikir itu kan kita butuh duitnya pengen cepet untuk kebutuhan yang lainnya lagi, ya seenggaknya duit dikembalikan sehari setelah komplain lah jangan sebulan itu mah kelamaan, buat apa juga udah males mau ngambilnya (YG, 28 Februari 2017).

f. RT

Menurut RT, dari aspek pelayanan yang telah dilakukan saat ini oleh pihak PT KAI yaitu belum memenuhi harapan penumpang. Khususnya dibagian penanganan pada saat penumpang komplain, yang mana tanggapan serta tanggung jawab yang diberikan oleh penumpang tidak memuaskan. Tidak adanya solusi yang kongkrit diberikan kepada penumpang. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut:

Pelayanan yang diberikan saat ini ya masih belum memenuhi harapan sih, yaitu tadi *problem solving*, kalo ada komplain harusnya ada solusi. Jangan cuma bilang terimakasih atas masukannya. Ya harusnya memenuhi SPM (Standar pelayanan Minimum) itulah. Kayak telat empat jam ya dikasih makanlah, ini Cuma dikasih biscuit sama malkis padahal kita udah bayar mahal loh itu dikereta. Jadi pelayanan saat ini itu dapat dikatakan tidak maksimal, seperti kurangnya tanggung jawab, tindakan yang masih jawabannya sama dengan komplain-komplain yang kemarin, kemudian menhandel masalah itu masih kurang dan tidak adanya solusi. Terkait kenyamanan di dalam kereta ini juga khususnya dibagian sarananya seperti lampu yang terlalu terang pada saat malam hari ketika mau tidur, tempat duduk gak punya standarisasi yang jelas. Menurut aku itu faktor dari perawatannya yang gak maksimal sih saat ini (RT, 11 Maret 2017).

g. DG

Menurut penilaian DG terkait dari aspek pelayanan yang diberikan oleh pihak PT KAI juga dapat dikatakan mengalami penurunan, dimana Komplain yang diberikan oleh penumpang yang tidak direspon cepat dan itu terkait kenyamanan penumpang. sebagaimana dinyatakan sebagai berikut :

Pelayanan yang dilakukan saat ini ya menurun banget lah dari yang dulu, misalnya saja yang dulu itu tempat sampah setiap 2jam sekali dibersihkan, bahkan saat berhenti di Stasiun. Tapi kalo sekarang dibersihkannya nunggu pas pemberhentian terakhir, kan sampahnya bakal numpuk banget itu yang ada. Kalo komplain tentang kebersihan pada saat di dalam kereta juga tidak direspon cepat oleh pihak kebersihan, membuat penumpang gak nyaman. Terus kemudian sekarang ini pramugarinya itu hanya sekali keliling bawa makanan yang untuk ditawarkan penumpang selebihnya langsung menuju RESKA (restoran KA) beda dibanding yang dulu yang kelilingnya nyampe dua kali. (DG, 12 Maret 2017).

Dari masing-masing persepsi informan terkait aspek pelayanan yang diberikan oleh pihak PT KAI belum memuaskan bahkan mengalami penurunan dari yang dulu, dan dapat dikatakan belum mencapai tingkat standar pelayanan minimum (SPM) yang telah ditetapkan. Hal tersebut dapat dilihat dari permasalahan yang paling kecil seperti keramah tamahan yang diberikan karyawan KAI ke penumpang, kemudian dilihat dari bagaimana cara melayani penumpang yang komplain kemudian tidak langsung ditanggapi cepat serta tidak ditindak lanjuti. Selanjutnya dari aspek penyajian makanan di dalam kereta yang kurang diperhatikan, dimana menyajikan makanan yang sudah tidak layak konsumsi yang membuat penumpang kecewa dan merasa sangat dirugikan.

Tabel 3.

Persepsi Informan Terhadap Slogan PT KAI

No	Informan	Slogan PT KAI “Anda Adalah Prioritas Kami”				
		Memaknai Slogan	Aspek Profesional	Aspek Keselamatan	Aspek Inovasi	Aspek Pelayanan
1.	TG	Belum mencapai tingkat optimal dalam pelayanan khususnya dibagian sarana.	Perlu melakukan peningkatan pada pengawasan manajemen terkait kinerja pegawai.	Aspek keselamatan lebih diperhatikan, sudah maksimal dalam upaya keselamatan.	Inovasi dibagian ticketing yang dipermudah.	Pelayanan penurunan dibagian sarana khususnya di dalam kereta, terkait belum adanya penyeragaman kereta terkait belum terpenuhinya standarisasi sarana.
2.	GD	Tidak ada prioritasnya. Dapat dikatakan lebih baik yang dulu dibanding sekarang.	Di bagian non operasional, banyak yang tidak sesuai dengan keahliannya.	Penunjang fasilitas keselamatan lebih diperhatikan.	Inovasi dibagian ticketing yang lebih dipermudah.	Pelayanan penurunan dibagian sarana khususnya di dalam kereta terkait pada penyajian makanan yang disediakan tidak layak konsumsi.
3.	DS	Belum prioritas khususnya pelayanan dibagian sarana.	Non operasional, bekerja seperti tidak ada <i>fashionnya</i> .	Aspek keselamatan sudah bagus, tingkat kecelakaan kereta api menurun.	Inovasi dibagian kesehatan, adanya <i>rail clinic</i> (kereta kesehatan).	Pelayanan pada saat complain tidak maksimal, tidak langsung cepat ditanggapi, harus secara garis keras dulu.
4.	BW	Dalam pelaksanaannya belum pada tingkat prioritas.	Non operasional, belum mengatasi penumpang dengan baik pada saat Komplain.	Aspek keselamatan dapat dikatakan tidak ada cacatnya, peraturan yang dibuat sudah diperketat.	Inovasi yang dilakukan hanya dikulit luarnya saja, ex : kereta baru.	Pelayanan pada saat komplain yang tidak maksimal dan tidak cepat ditanggapi.
5.	YG	Pelayanan yang dilakukan saat ini belum sesuai dengan slogan yang diusung.	Bagian operasional yang tugasnya tumpang tindih.	Aspek keselamatan sudah baik, ada penambahan atribut keselamatan di dalam kereta.	Inovasi dibagian ticketing yang lebih dipermudah.	Dibagian ticketing kurang ramah, bersikap masa bodo terhadap penumpang.
6.	RT	Belum memenuhi standar pelayanan	Non operasional, belum mengatasi	Aspek keselamatan 90% sudah baik.	Inovasi dibagian promo	Tidak ada problem solving pada saat

		minimum (SPM).	penumpang dengan baik pada saat kompalin.		pada ticketing.	komplain. Keseluruhan pelayanan belum memenuhi SPM.
7.	DG	Pelayanan yang diberikan belum tepat sasaran, misal pada ketidseragamnya pada fasilitas dalam kereta.	Karyawan bagian loket belum memenuhi standar pelayanan 7s.	Aspek keselamatan sudah cukup baik.	Inovasi dibagian ticketing yang lebih dipermudah.	Karyawan dibagian loket belum memenuhi standar pelayanan 7s.

B. Pembahasan

1. Persepsi Anggota Komunitas Railfans terhadap Implementasi Slogan PT KAI

Pada bagian ini peneliti akan memaparkan sajian data berdasarkan teori-teori persepsi, dimana teori-teori tersebut sudah dipaparkan di bagian bab I. Berdasarkan sajian data, dari penelitian ini peneliti dapat melihat berbagai macam persepsi yang disampaikan berdasarkan dari penilain yang ada di slogan PT Kereta Api Indonesia menyangkut beberapa aspek diantaranya : *Pertama*, bagaimana informan memaknai slogan PT KAI “Anda Adalah Prioritas Kami”. *Kedua*, Aspek Profesional. *Ketiga*, Aspek Keselamatan. *Keempat*, Aspek Inovasi. *Kelima*, Aspek Pelayanan.

Persepsi yang disampaikan tentu berdasarkan pengalaman dari masing-masing anggota komunitas Railfans “Semboyan Satoe Community” (SSC) terhadap apa yang telah mereka lihat dan rasakan terkait pelayanan yang telah diberikan oleh PT Kereta Api Daop 6 Yogyakarta. Hal tersebut serupa dengan apa yang disampaikan oleh (Rakhmat, 2012:51) bahwa persepsi merupakan pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Melalui pengertian tersebut dapat diasumsikan bahwa persepsi yang disampaikan oleh anggota komunitas Railfans berangkat dari pengalaman masing-masing anggota mengenai suatu objek atau peristiwa yang ada di PT KAI terkait pelayanan yang telah diberikan menyangkut berbagai macam

aspek yang ada di dalamnya, dengan begitu persepsi dari masing-masing anggota komunitas Railfans tentu terdapat perbedaan sudut pandang dalam setiap menafsirkannya, seperti ada yang mempersepsikan itu baik atau persepsi yang positif maupun persepsi negatif yang nantinya akan mempengaruhi tindakan mereka.

Dari hal tersebut, adapun penyampaian persepsi tentu melalui adanya sebuah proses terlebih dahulu, sebagaimana proses tersebut dinyatakan oleh Miftah Toha (2003: 145) bahwa terbentuknya persepsi didasari oleh adanya stimulus atau rangsangan yang diawali ketika seseorang dihadapkan pada suatu rangsangan yang hadir dari lingkungannya yang nampak dengan melalui proses penginderaan lalu kemudian diinterpretasikan melalui aspek kognitif, dalam proses penginderaan tersebut stimuli itu menjadi sesuatu yang berarti, namun tergantung bagaimana cara pendalaman, motivasi dan keperibadian seseorang dalam menginterpretasikannya. Dengan begitu saat ini persis dengan apa yang dihadapkan oleh komunitas Railfans terhadap apa yang ada di lingkungan sekitarnya, bagaimana mereka akan memperhatikan lingkungan mereka mulai dari hal kecil maupun sebaliknya, sehingga mereka dapat melihat serta merasakan langsung terkait permasalahan yang ada di lingkungan PT KAI Daop 6 Yogyakarta menyangkut pelayanan yang telah diberikan. Hal tersebut serupa dengan apa yang dinyatakan oleh (Walgito, 2010:130) bahwa sifat struktur dari individu yang suka memperhatikan

sesuatu hal sekalipun hal itu kecil atau tidak berarti, tetapi sebaliknya ada individu yang mempunyai sifat acuh tak acuh terhadap keadaan yang ada disekitarnya.

Berdasarkan hal tersebut telah peneliti ketahui juga bahwa komunitas Railfans SSC merupakan salah satu publik aktif dari sebuah organisasi PT KAI Daop 6 Yogyakarta. Sebagaimana yang diungkapkan oleh (Gruning & Hunt, 1999:46) bahwa publik aktif adalah sekelompok orang yang menghadapi masalah yang sama dan mereka menyadari adanya masalah tersebut kemudian mengorganisir diri untuk mendiskusikan dan melakukan sesuatu dengan masalah tersebut. Dengan adanya permasalahan yang ada di PT KAI apalagi masalah tersebut menjadi kepentingan organisasi seperti pada pelayanan serta fasilitas yang diberikan kepada penumpang tidak meksimal, maka mereka merupakan salah satu kelompok orang yang langsung mencari serta merespon cepat terkait permasalahan yang menjadi kepentingan mereka. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan (Ngurah, 1999:46) yang menyatakan bahwa publik aktif biasanya merupakan kelompok orang yang mencari dan memproses informasi tentang sebuah yang menjadi kepentingan organisasi. Biasanya mereka cepat mendapatkan informasi tersebut dari berbagai macam sumber yang dapat di akses, dan pada saat itu pula setelah mereka mengetahui permasalahan yang ada, maka mereka akan membahasnya secara langsung baik itu melalui media *virtual* seperti di grup *WhatsApp* dan grup *Facebook*, bahkan akan dibahas dalam setiap pertemuan-pertemuan rutin mereka.

Sudah jelas bahwa masing-masing dari setiap anggota komunitas Railfans ini sangat dekat keberadaannya dengan transportasi darat seperti Kereta Api. Dengan begitu tentu mereka sangat menyadari tentang keadaan disekitar bahkan dapat merasakan langsung apa yang terjadi di lingkungan PT KAI Daop 6 Yogyakarta. Namun hal tersebut kembali lagi pada kepentingan dari masing-masing anggota komunitas Railfans yang dapat menyikapi setiap permasalahan yang muncul serta dapat membuka peluang untuk kepentingan anggota komunitas tersebut.

Persepsi dalam penelitian ini diartikan sebagai suatu proses dalam diri seseorang untuk mengetahui, menginterpretasikan dan mengevaluasi atas kinerja yang telah dilakukan oleh suatu perusahaan menyangkut berbagai aspek dan gejala disekitarnya. Dimana telah kita ketahui bahwa masing-masing dari anggota komunitas Railfans tersebut adalah orang-orang yang memiliki pengetahuan yang luas terkait Kereta Api serta orang-orang yang memiliki tingkat daya kritis tinggi apalagi menyangkut kepentingan mereka terkait isu-isu yang mencuat pada pelayanan yang ada di PT KAI Daop 6 Yogyakarta.

Sebagaimana yang tercantum pada slogan PT KAI yang menyatakan bahwa dalam memberikan pelayanan akan dilakukan secara maksimal serta menjadikan penumpang sebagai prioritas utama yang sesuai pada nilai-nilai perusahaan. Hal tersebut serupa dengan apa yang dikatakan oleh Tjiptono (dalam Hardiyansyah 2011:40) bahwa kualitas pelayanan publik merupakan

komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik mencakup seperti: (1) Kesesuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3) Perbaikan Berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala sesuatu secara benar; (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Dengan begitu tentu perlunya diterapkan Standar Pelayanan Minimum (SPM) sesuai dengan ketentuan yang ada, sehingga budaya organisasi yang tercantum pada slogan tadi secara tidak langsung akan dapat diterapkan dengan baik dan bisa diterima oleh masyarakat.

Namun, yang terjadi di tubuh PT KAI Daop 6 Yogyakarta saat ini pada realisasinya belum berjalan dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari masing-masing persepsi informan terkait pelayanan yang telah diberikan oleh pihak PT KAI tergambar sangat jelas bahwasannya pelayanan yang diberikan saat ini belum sesuai dengan kebutuhan pelanggan pada tingkat memuaskan bahkan dapat dikatakan pelayanan yang dilakukan mengalami penurunan, dan belum mencapai pada tingkat standar pelayanan minimum (SPM) yang ada. Hal tersebut dapat dilihat dari bagaimana pihak PT KAI belum mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Dilihat dari realitas yang ada permasalahan yang muncul mulai dari fasilitas yang disediakan khususnya di dalam kereta yang masih kurang memadai dan kurang terawat, serta yang masih menjadi catatan penting bagi komunitas Railfans terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT KAI dalam hal pelayanan di dalam kereta. Komunitas

Railfans menyayangkan keputusan manajemen PT KAI yang menghapuskan sistem *customer service* yang berada di dalam kereta. Padahal menurut mereka dengan adanya *customer service* berada di dalam kereta, akan memudahkan penumpang dalam berkomunikasi terkait pelayanan. Kemudian terkait pada kurangnya perhatian atas penyajian makanan di dalam kereta yang diberikan untuk penumpang namun masih ditemukannya makanan yang tidak layak konsumsi, hal itu tersebut tentu membuat penumpang merasa kecewa atas pelayanan yang telah diberikan.

Kemudian dilihat dari aspek profesionalitas sebuah perusahaan akan berjalan dengan baik jika sistem yang direncanakan berjalan dengan tepat sasaran dan terarah. Sebagaimana disampaikan menurut Walker (dalam Achmad, 2008:82) mengemukakan perspektif pelayanan sebagai sebuah sistem, dimana setiap bisnis jasa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama: (1) operasai jasa; dan (2) penyampaian jasa. Dimana dalam pelayanan perlu adanya suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada pelanggan, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan. Namun hal tersebut juga saat ini belum terealisasi dengan baik pasalnya pelayanan yang telah dilakukan saat ini pada personal PT KAI dalam halnya pada *ticketing* dinilai masih belum memuaskan. Anggota Railfans beranggapan masih banyak karyawan PT KAI, khususnya dalam bidang *ticketing* dan juga *customer service* yang kurang memberikan pelayanan yang ramah terhadap

pengguna kereta api yang membutuhkan informasi. Kemudian juga terkait pada penanganan saat penumpang komplain yang masih lambat dalam merespon keluhan dari penanganannya serta tidak adanya solusi yang berkelanjutan terkait komplain yang disampaikan. Dimana masing-masing dari anggota komunitas Railfans beranggapan bahwa karyawan saat ini dapat dikatakan sebagian besar bekerja tidak pada *fashion* dan keahliannya masing-masing.

Berdasarkan hal tersebut tentu PT KAI jika ingin dipandang sebagai lembaga yang memiliki tingkat profesionalitas yang tinggi harus menjalankan sistem yang ada dengan baik, dimana keberhasilan dari profesionalitas tidak hanya bisa dinilai oleh pihak internal, melainkan profesionalitas tersebut dapat dinilai oleh pihak eksternal yaitu masyarakat. Sebagaimana sesuai dengan pernyataan Tjiptono (dalam Achmad, 2008:82) bahwa citra kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang/persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang/persepsi konsumen. Hal ini disebabkan karena konsumenlah yang mengonsumsi serta yang menikmati jasa layanan, sehingga merekalah yang menentukan kualitas layanan jasa. Persepsi konsumen terhadap kualitas jasa merupakan penilaian yang menyeluruh terhadap keunggulan suatu layanan jasa.

Pemahaman seperti di atas merupakan salah satu kunci utama keberhasilan dalam menciptakan pelayanan yang harus dijalankan dengan

baik. Mutu dan kualitas merupakan ciri suatu profesi yang professional atas kinerja yang mereka lakukan terkait atas pelayanan-pelayanan yang telah dilakukan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh (Mathis & Jackson, 2002) bahwa kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak pekerja memberi kontribusi kepada perusahaan antara lain kualitas, output, kehadiran di tempat kerja dan sikap kooperatif, penuh tanggung jawab dan memegang komitmen atas pekerjaan yang diemban. Dengan begitu secara tidak langsung pelayanan yang akan diberikan kepada pelanggan dapat memuaskan dan sesuai pada harapan pelanggan.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi Informan

Berdasarkan pemaparan tentang teori persepsi di atas, maka dapat diketahui bahwa persepsi yang dimiliki oleh seseorang ditentukan oleh beberapa faktor-faktor yang mempengaruhinya. Sebagaimana menurut Krech dan Richard (dalam Rakhmat, 2012:59) menyatakan bahwa persepsi seseorang ditentukan oleh faktor fungsional (personal) dan faktor struktural (situasional). Dari kedua faktor ini muncul empat dalil persepsi, yaitu:

a. Dalil persepsi yang pertama

“Persepsi bersifat selektif secara fungsional. Dalil ini berarti bahwa objek-objek yang mendapatkan tekanan dalam persepsi kita biasanya objek-objek yang memenuhi tujuan individu yang melakukan persepsi”.

Bersifat selektif di sini dimaksudkan bahwa atensi (perhatian) kita pada suatu rangsangan merupakan faktor utama yang menentukan selektivitas kita atas rangsangan tersebut. Dengan begitu setiap orang akan memperhatikan aspek berbeda dari objek yang mereka temui, sesuai dengan pengalaman masa lalu, keahlian dan minatnya masing-masing.

Hasil temuan di lapangan menunjukkan bahwa yang menjadi pusat perhatian oleh masing-masing dari anggota komunitas Railfans yaitu terkait pada pelayanan serta fasilitas yang ada di dalam kereta, pelayanan tersebut lebih disorotkan kepada bagian tiketing dan *customer service*, kemudian terkait fasilitas yaitu pada fasilitas yang ada di dalam kereta. Dimana dalam realisasinya saat ini yang ada pada pelayanan tersebut masih dapat dikatakan belum maksimal dan belum mewujudkan kualitas pelayanan yang baik, hal ini dapat dilihat dari masih minimnya pelayanan yang diberikan belum memenuhi kebutuhan penumpang. Seperti halnya saja masih melakukan pelayanan dengan seenaknya, setengah hati, kurang bertanggung jawab dan bekerja tidak pada *fashionnya*. Secara garis besar dapat dikatakan belum mencapai pada tingkat optimal serta belum mencapai pada tingkat memprioritaskan penumpang terkait pelayanan yang belum mengacu pada standar mutu pelayanan. Padahal menurut Goetsch (dalam Hardiyansyah 2011:36), menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas

apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pelayanan didasari oleh pelayanan yang telah diberikan secara maksimal, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Sebagaimana yang dinyatakan oleh Thery (dalam Toha 1996) menggolongkan lima unsur pelayanan yang memuaskan, yaitu : merata dan sama, diberikan tepat pada waktunya, memenuhi jumlah yang dibutuhkan, berkesinambungan, dan selalu meningkatkan kualitas serta pelayanan (*progressive service*). Setiap orang mengharapkan pelayanan yang unggul, yaitu suatu sikap atau cara pegawai dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Karena sejatinya pelayanan akan menjadi baik apabila ditunjang dengan kinerja yang baik serta fasilitas yang memadai pula. Dengan adanya pelayanan yang baik serta fasilitas yang memadai maka dapat membuat penumpang merasa lebih dilayani dan dihargai, hal tersebut secara otomatis akan menciptakan kepuasan penumpang dan akan berdampak pada meningkatnya kepercayaan penumpang terhadap perusahaan.

Jika dilihat dari mayoritas jawaban informan dalam hal mempersepsikan slogan “Anda Adalah Prioritas Kami” lebih mengarah kepada ketidak setujuannya terhadap slogan tersebut. Karena realitas yang ada tidak sesuai dengan apa yang disampaikan dalam slogan yang diusung. Dalam hal ini seharusnya PT KAI melaraskan antara slogan

yang diusung dengan realitas pelayanan yang diberikan kepada penumpang. Ketidak setujuan dengan slogan tersebut tergambar pada bagian sarana yang menyangkut fasilitas-fasilitas yang diberikan khususnya dibagian dalam kereta sebagai penunjang kenyamanan penumpang kemudian kurang maksimalnya penanganan masalah pada saat penumpang komplain. Padahal Gronroos (dalam Tjiptono, 2005) menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangibile* yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.

Masih banyaknya pelayanan serta fasilitas yang diberikan tidak sesuai dengan harapan dan masih kurang memadai atas perawatan yang dilakukan, selain itu juga prioritas yang diberikan kepada penumpang menyangkut pelayanan masih dapat dikatakan belum maksimal, hal tersebut dapat dirasakan penumpang pada saat komplain yang tidak ditanggapi langsung serta respon yang lambat membuat penumpang merasa kecewa atas pelayanan yang telah diberikan. Hal ini sesuai dengan pernyataan (Suciati, 2015:86) yang menyatakan bahwa dalam memahami realitas, ia akan memberikan makna terhadap apa yang dilihatnya, didengarnya, dirabanya, diciumnya atau dirasakannya. Hasil persepsi akan

menjadi pertimbangan dalam melakukan respon, baik berupa sikap maupun perilaku. Berdasarkan dari apa yang telah dirasakan oleh penumpang tersebut maka akan timbul sebuah rasa kekecewaan dan merasa dirugikan atas pelayanan yang telah diberikan yang membuat kepercayaan mereka terhadap PT KAI menjadi menurun.

Melihat dari masalah yang bermunculan terkait pelayanan yang masih dikeluhkan saat ini oleh penumpang, PT KAI masih belum memenuhi kebutuhan dan harapan penumpang, sehingga harus segera mungkin melakukan perbaikan atas evaluasi yang ada dengan menertibkan serta menegaskan kepada seluruh karyawannya agar mematuhi standar pelayanan minimum (SPM). Sehingga hal tersebut menjadi bagian yang patut diperhatikan oleh PT KAI agar tidak bermunculan isu-isu yang berkepanjangan yang dapat merugikan perusahaan.

Berbicara mengenai fasilitas yang ada, persepsi yang dibangun oleh komunitas railfans SSC lebih menyorotkan perhatiannya dibagian sarana terkait fasilitas-fasilitas yang disediakan, contohnya saja dalam mendapatkan kereta yang dapat dikatakan untung-untungan, dimana terkadang mendapatkan kereta yang bagus tapi terkadang juga mendapat kereta yang kurang baik kondisinya, kemudian banyak kursi penumpang yang rusak, bantal yang sobek, selimut yang basah dan lampu yang terlalu terang pada saat malam hari ketika hendak waktunya tidur. Kemudian

menyangkut pelayanan yang diberikan saat ini, dimana kurangnya kooperatif PT KAI dalam menanggapi secara cepat dan tanggap serta tidak segera menindaklanjuti atas keluhan-keluhan yang diberikan kepada penumpang. Dalam hal ini jika PT KAI ingin mengedepankan prinsip bahwa konsumen adalah prioritas maka harus lebih kooperatif dalam menanggapi keluhan konsumen. Terkait fasilitas yang ada seharusnya lebih dijaga dan diperhatikan atas perawatan yang dilakukan sebagai bentuk pemeliharaan sarana. Karena jika tidak *image* memberikan pelayanan kepada konsumen sebagai prioritas menjadi menurun.

Dari semua permasalahan di atas tentu tak terlepas dari faktor-faktor personal yang melakukan persepsi atas apa yang mereka lihat dan rasakan. Dimana hal yang menentukan persepsi sejatinya bukan dari jenis atau bentuk stimulus yang diberikan, melainkan lebih kepada karakteristik orang yang memberikan respon pada stimulus itu. Dengan kata lain, dapat diketahui bahwa perbedaan dari masing-masing persepsi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi cara pandang seseorang, seperti menyangkut pada pengaruh kebutuhan masing-masing individu, suasana emosional dan latar belakang budaya.

1) Kebutuhan

Menurut Murray, kebutuhan adalah sebuah konstruk yang menunjukkan “sebuah dorongan dalam wilayah otak” yang mengatur berbagai proses seperti persepsi, pikiran, dan tindakan dengan maksud untuk mengubah kondisi yang ada dan tidak memuaskan (Murray dalam Alwisol, 2007:218). Kondisi tersebut terdapat adanya aktivitas mental, aktivitas kognitif yang berwujud mengolah atau memanipulasi informasi dari lingkungan dengan simbol-simbol atau materi yang disimpan dalam ingatannya (Walgito, 2010:195).

Melihat dari kondisi saat ini seperti yang disampaikan oleh anggota komunitas SSC bahwa kebutuhan yang diharapkan oleh penumpang adalah kebutuhan akan dilayani, dihargai dan kebutuhan akan rasa nyaman. Namun, hal tersebut belum terealisasi dengan baik sebagaimana mestinya maka dengan begitu mereka akan berusaha untuk melakukan tindakan-tindakan yang tujuannya ingin merubah atas kondisi pelayanan yang ada saat ini menjadi lebih baik dan sesuai dengan harapan. Sebagaimana dilanjutkan oleh Murray (dalam Alwisol, 2007:218) bahwa sebuah kebutuhan dapat diakibatkan oleh proses internal namun lebih dari sepuluh distimulasi oleh faktor lingkungan. Secara umum, sebuah kebutuhan disertai oleh perasaan tertentu atau emosi dan ia memiliki sebuah cara khusus

mengekspresikan dirinya dalam mencapai resolusi. Dimana perasaan tersebut merupakan keadaan dari individu sebagai akibat dari persepsi terhadap stimulus baik eksternal maupun internal (Chaplin dalam walgito, 2010:222). Dalam kehidupan, seseorang manusia memiliki kebutuhan yang diperuntukkan bagi kepentingan pribadinya. Disamping itu pula dalam hal kebutuhan Railfans pada konteks ini ditempatkan sebagai konsumen yang telah lama menggunakan jasa kereta api sebagai moda transportasi umum yang paling digemari, bahkan dapat dikatakan hingga saat ini mereka masih loyal terhadap PT KAI. Dengan begitu tentu mereka lebih mengetahui atas pelayanan yang dibutuhkan oleh penumpang serta lebih mengetahui pelayanan yang seperti apa yang seharusnya diberikan.

Kebutuhan-kebutuhan yang diharapkan oleh Railfans yaitu seperti terciptanya pelayanan yang baik serta menimbulkan rasa aman dan kepuasan penumpang sebagaimana yang sesuai dengan standar mutu pelayanan yang ada. Kemudian juga kebutuhan-kebutuhan lainnya seperti kebutuhan pada komunitas itu sendiri yaitu ingin merasa diakui keberadaannya dan merasa ingin dibutuhkan, maka dengan begitu perlunya memberikan tempat atau wadah tersendiri dalam memberikan segala macam kritik atau masukan-masukan yang disalurkan oleh komunitas Railfans terhadap PT KAI. Jika dilihat dalam pemaknaan kebutuhan itu sendiri akan membentuk simbiosis

mutualisme antara PT KAI dan komunitas Railfans, dimana PT KAI dapat menjadikan komunitas Railfans sebagai patokan atau indikator dari internal yang dapat mengukur tingkat pelayanan PT KAI terhadap masyarakat luas. Sedangkan dari sudut Railfans kebutuhan yang didapat ialah meningkatnya pelayanan PT KAI dari berbagai aspek yang diharapkan, sehingga dapat berpengaruh pula dalam peningkatan loyalitas komunitas Railfans terhadap PT KAI.

Kepedulian tersebut dapat dibangun oleh PT KAI Daop 6 Yogyakarta terhadap komunitas Railfans yaitu dengan melalui cara-cara yang sangat sederhana. Hal tersebut dapat dilakukan dengan adanya komunikasi antara perusahaan dengan komunitas melalui media jejaring sosial seperti *facebook*, *twitter*, *whatsApp* dan *instagram* sebagai media komunikasinya, maupun dengan membuat *event-event* yang diselenggarakan oleh PT KAI Daop 6 Yogyakarta untuk komunitas SSC (Semboyan Satoe Community) seperti *community tour* ke Balai Yasa, buka puasa bersama, mediasi terkait masalah pelayanan yang ada, rapat bersama dan kegiatan lainnya. Komunikasi yang dibangun dengan komunitas SSC tersebut merupakan upaya untuk membangun hubungan yang baik dan positif serta merupakan usaha perusahaan dalam memahami keinginan komunitas SSC sebagai salah satu kumpulan dari konsumen PT KAI

Daop 6 Yogyakarta yang diharapkan dapat membantu menciptakan citra positif perusahaan di mata masyarakat luas.

Kebutuhan menurut Maslow (dalam Asmadi, 2008), terkait kebutuhan pada keselamatan dan keamanan. Kebutuhan akan keselamatan dan keamanan adalah kebutuhan untuk melindungi diri dari berbagai bahaya yang mengancam, baik terhadap fisik maupun psikososial. Kebutuhan keselamatan dan keamanan berkenaan dengan konteks fisiologis dan hubungan interpersonal. Keselamatan dan keamanan dalam konteks ini secara fisiologis berhubungan dengan sesuatu yang mengancam tubuh seseorang dan kehidupannya. Ancaman dalam hal ini bisa nyata atau hanya imajinasi, misalnya penyakit, cemas, kecelakaan dan lain sebagainya.

Tabel 4.
Faktor Kebutuhan

No	Informan	Kebutuhan
1.	TG	Ingin Penyeragaman atas pelayanan yang diberikan pada saat di dalam kereta.
2.	GD	Fasilitas di dalam kereta sebagai penunjang kenyamanan penumpang agar di tingkatkan kualitasnya
3.	DS	Keutamaan dalam perawatan serta peremajaan fasilitas khususnya di bagian dalam kereta.
4.	BW	Perlunya meningkatkan pelayanan yang mengacu pada standar mutu pelayanan yang sudah ditetapkan. Kebutuhan lain yaitu terkait dengan diberikannya wadah tersendiri sebagai tempat penyampaian kritik dan saran bagi komunitas untuk PT KAI yang sifatnya membangun demi kemajuan kereta api Indonesia.
5.	YG	Penanganan penumpang pada saat komplain lebih dimaksimalkan dalam pelayanannya serta perlunya mempertimbangkan atas dispensasi yang akan diberikan
6.	RT	Penuhi standar pelayanan minimal (SPM) yang sudah ditetapkan oleh Menteri Perhubungan (Menhub).
7.	DG	Penuhi SOP pelayanan pada customer service (CS) menyangkut 7s : Senyum, Salam Sapa, Sopan, Santun, Semangat, Siap melayani.

(Sumber : Hasil wawancara yang diolah pada 16 April 2017)

2) Suasana Emosional

Seperti yang dinyatakan oleh Leuba dan Lucas (dalam Rakhmat, 2012:55) mengungkapkan pengaruh suasana emosional secara hipotesis diciptakan tiga macam suasana emosional yaitu

suasana bahagia, suasana kritis dan suasana gelisah. Pada kondisi saat ini setelah diperhatikan melalui sajian data bahwa persepsi subjek berada diposisi suasana kritis. Dimana hal tersebut peneliti dapat melihat seperti tindakan-tindakan yang telah dilakukan sebagai bentuk loyalitas yang tinggi terhadap majunya pelayanan PT KAI, Railfans membangun suasana emosional dengan cara mengkritisi setiap apa yang telah diberikan oleh pihak PT KAI menyangkut pelayanan yang dinilai kurang maksimal.

Menurut Gardner (dalam Feng et al, 2007:98) mengatakan bahwa “*Emotion is a kind of internal state of a human being that is mild and temporary and is generally shaped by subjective perception*”. Disini Gardner menjelaskan bahwa emosi merupakan keadaan internal manusia yang ringan dan sementara yang umumnya dibentuk oleh persepsi subyektif. Dengan membangun sensitifitas dari berbagai hal yang dilakukan oleh PT KAI, misalnya ketika menyangkut pada pelayanan yang diberikan dirasa tidak memuaskan dan tidak sesuai dengan apa yang seharusnya mereka dapatkan, maka mereka menjadi kelompok utama yang memberikan masukan dan juga kritikan terhadap pelayanan tersebut. Hal tersebut serupa dengan apa yang dikatakan oleh (Vilnai et al, 2006) mengatakan “*The effect of emotional state is sometimes even more powerful than the perceived professionalism in differentiating consumer satisfaction*”. Hal ini

menandakan bahwa pengaruh emosi kuat terhadap kepuasan konsumen. Hal tersebut terjadi dikarenakan telah dibangunnya suasana emosional di dalam komunitas Railfans sejak dulu, apalagi menyangkut pelayanan yang dulunya mereka rasakan lebih baik dibanding sekarang. Sehingga kemungkinan-kemungkinan buruk yang terjadi di dalam tubuh PT KAI akan menjadi pertentangan pada komunitas railfans SSC. Emosional terbentuk karena adanya sebuah ikatan, dimana railfans telah menempatkan diri sebagai bagian dari majunya PT KAI.

Daniel Goleman (2002) mengatakan bahwa emosi merujuk pada suatu perasaan dan pikiran yang khas, suatu keadaan biologis dan psikologis dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak. Emosi merupakan reaksi terhadap rangsangan dari luar dan dalam individu. Dalam hal ini bagaimana informan melakukan persepsi yang berada diposisi suasana kritis yang dibentuk oleh persepsi subjektif dari masing-masing informan.

Tabel 5.
Faktor Suasana Emosional kritis

No	Informan	Suasana Emosional kritis
1.	TG	Terlihat belum adanya penyeragaman disetiap armada terkait fasilitas yang disediakan. Sehingga merasa untung-untungan saat mendapatkan kereta.
2.	GD	Pelayanan yang dulu lebih baik dibanding yang sekarang. Dimana pada kereta <i>executive</i> dulunya dapat makan sekarang tidak.
3.	DS	Komplain secara garis keras baru ditanggapi. Menyangkut pada setiap keluhan yang ada pada penumpang.
4.	BW	Khususnya dibagian <i>Costumer Service</i> (CS) setiap penumpang melakukan komplain jawaban yang diberikan selalu sama (<i>Tamplate</i>), tidak memberikan solusi serta tindak lanjut yang dilakukan.
5.	YG	Tumpang tindihnya pekerjaan antara Masinis dan <i>Costumer Service On Train</i> (CSOT). Akibat telah dihapuskannya CSOT.
6.	RT	Pemborosan anggaran pada <i>boarding pass</i> dan promo pada tiketing yang kurang tepat.
7.	DG	Pelayanan serta fasilitas di dalam kereta belum maksimal. Fasilitas seperti kursi, bantal, selimut dsb

(Sumber : Hasil wawancara yang diolah pada 16 April 2017)

3) Latar Belakang Budaya

Nostrand (dalam Purwanti 2013:114) Mendefinisikan budaya sebagai sikap dan kepercayaan, cara berpikir, berperilaku, dan mengingat bersama oleh anggota komunitas tersebut. Latar belakang kebudayaan dalam hal ini adalah terkait pada bagian-bagian dan unsur-

unsur dari kebudayaan yang halus, maju dan indah. Hal ini sering juga dipakai untuk menyebut suatu kebudayaan yang mempunyai sistem teknologi, ilmu pengetahuan dan masyarakat kota yang maju dan kompleks (Koentjaraningrat, 1990:182). Terkait pada permasalahan ini yaitu yang pertama pada latar belakang pendidikan dari masing-masing anggota komunitas Railfans SSC, dimana sikap, kepercayaan, cara berpikir dan berperilaku seseorang sangat mempengaruhi persepsi yang dibangun terhadap objek yang dilihat atau dirasakan. Sebagaimana yang disampaikan oleh Eagle (dalam Dewi M, 2010:20) mengemukakan bahwa sikap dapat diposisikan sebagai hasil evaluasi terhadap obyek sikap yang diekspresikan ke dalam proses-proses kognitif, afektif (emosi) dan perilaku. Melihat dari pengertian di atas menunjukkan bahwa secara garis besar sikap terdiri dari komponen kognitif (ide yang umumnya berkaitan dengan pembicaraan dan dipelajari), perilaku (cenderung mempengaruhi respon sesuai dan tidak sesuai) dan emosi (menyebabkan respon-respon yang konsisten).

Dengan begitu berkaitan pada penilaian serta cara pandang terhadap slogan yang ada di PT KAI “Anda Adalah Prioritas Kami”. Tingkat pendidikan dianggap mempengaruhi persepsi anggota komunitas railfans SSC karena semakin tinggi tingkat pendidikan, pengetahuan yang dimiliki juga akan meningkat. Semakin banyak pengetahuan yang mereka ketahui maka akan membantu mereka untuk

bisa memberi persepsi maupun tanggapan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh PT KAI. Masing-masing individu mempunyai dorongan untuk ingin menggambarkan suatu keadaan yang ada saat ini menyangkut pada pelayanan PT KAI. Bagaimanapun seseorang pasti mempunyai sikap tertentu terhadap suatu objek, menunjuk pada pengetahuan seseorang terhadap objek sikap yang bersangkutan. Dengan begitu dalam memberikan tanggapannya tingkat pendidikan sangat berpengaruh terhadap daya kritis seseorang atas pelayanan yang telah diberikan selama ini.

Dimana dalam penilaian dari masing-masing informan disini sangat berbeda. Dimana peneliti melihat bahwasannya tiga dari tujuh informan yang memiliki tingkat pendidikan lebih tinggi yang memiliki cara tertentu dalam menyeleksi sebuah informasi, seperti tidak langsung memberikan kesalahan pada saat dilapangan atas pelayanan yang diberikan namun lebih kepada mengkritisi atas kesalahan yang ada pada sistem dari pelayanana tersebut, dimana informan menilai bahwa pelayanan yang dilakukan saat ini adalah kesalahan bagaimana PT KAI dalam mengelola sistem yang ada. Jadi secara tidak langsung mengkritisi atas apa yang ada di dalam prakteknya saat ini, tetapi lebih kepada faktor apa yang membuat hal ini bisa terjadi. Namun, sebaliknya informan yang lain cenderung mengkritisi atas kesalahan-kesalahan yang dilihat serta yang dirasakan secara langsung oleh

informan sebagai penumpang, sebagaimana kebutuhan penumpang harus dipenuhi dalam pelayanan yang diberikan sebagaimana mestinya, tanpa mengetahui terlebih dahulu terkait pada sudut pandang sistem yang diterapkan oleh pihak PT KAI saat ini.

Kemudian selain pada faktor tingkat pendidikan, faktor ekonomi/mata pencaharian hidup pun mempengaruhi persepsi seseorang. Sebagaimana yang dinyatakan oleh (Koentjaraningrat, 1990:204) bahwa sistem mata pencaharian hidup merupakan sumber kegiatan ekonomi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari untuk melangsungkan kehidupannya dengan usaha manusia untuk mendapatkan barang dan jasa yang dibutuhkan. Untuk menunjang kehidupan setiap masyarakat pasti memiliki mata pencaharian utama, sehingga terdapat kelompok tertentu yang memiliki mata pencaharian yang khas dibandingkan dengan wilayah lainnya sebagai identitas warganya. Orientasi pada sistem mata pencaharian tersebut dipengaruhi oleh sistem kelas sosial yang ada di masyarakat. Dimana menurut (Solomon, 2014:37) kelas sosial memiliki dampak pada seseorang dalam menggunakan uangnya, bagaimana cara pemilihan konsumsi merefleksikan 'tempat' konsumen dalam masyarakat. Konsumen sering membeli dan menunjukkan produk sebagai penanda kelas sosialnya.

Terkait halnya pada persepsi yang dibangun oleh masing-masing anggota komunitas Railfans SSC terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh PT KAI Daop 6 Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelas sosial yang dimiliki oleh masing-masing anggota komunitas mayoritas berada di kelas sosial menengah kebawah. Hal tersebut ditandai dengan sekumpulan variabel, seperti pekerjaan, penghasilan, pendidikan, serta masing-masing dari setiap informan yang cenderung bersikap dan bertingkah laku seragam. Hal ini dapat dilihat dari masing-masing informan dalam menyikapi setiap permasalahan yang ada di PT KAI Daop 6 Yogyakarta terkait pelayanan yang diberikan. Seperti halnya pada fasilitas yang diberikan di dalam kereta yang mengharuskan penumpang mendapatkan pelayanan serta fasilitas yang setimpal dengan apa yang telah dibayarkan. Kemudian selain itu masing-masing dari informan yang mempunyai sudut pandang yang berbeda mengenai apa yang konsumen anggap tidak sesuai dengan keinginan dan harapan penumpang.

b. Dalil persepsi yang kedua

“Medan perseptual dan kognitif selalu diorganisasikan dan diberi arti. Dalil ini menyatakan bahwa kita mengorganisasikan stimuli dengan melihat konteksnya. Meskipun stimuli yang kita terima tidak lengkap, namun kita akan mengisinya dengan interpretasi yang konsisten dengan rangkaian stimuli yang kita persepsi”.

Konteks di sini diartikan sebagai bagian suatu uraian atau kalimat yang dapat mendukung atau menambah kejelasan makna situasi yang ada hubungannya dengan suatu kejadian (Novitasari, 2012:8). Kemudian juga menurut (Mulyana, 2007:207) menyatakan bahwa rangsangan dari luar harus diorganisasikan, dimana konteks merupakan salah satu pengaruh yang paling kuat dan konteks rangsangan sangat mempengaruhi struktur kognitif, pengharapan dan oleh karenanya juga persepsi kita.

Melihat dari dalil ini persepsi yang dibangun oleh anggota komunitas Railfans berdasarkan dari sifat stimuli fisik dan efek-efek sifat yang ditimbulkan pada sifat individu. Bila kita mempersepsikan sesuatu, maka akan secara tidak langsung dipersepsikan secara keseluruhan (Rakhmat, 2012:57). Dengan kata lain, kita tidak melihat bagian-bagiannya yang terpisah. Dimana jika kita ingin memahami suatu peristiwa, kita tidak dapat meneliti fakta-fakta yang terpisah, kita harus memandangnya dalam hubungan keseluruhan. Untuk memahami

seseorang, kita harus melihat dalam konteksnya, dalam lingkungannya, dalam masalah yang dihadapinya (Rakhmat, 2012:57).

Hasil temuan di lapangan menunjukkan bahwa, dalam memahami realitas yang ada pelayanan yang telah dilakukan saat ini lebih banyak dipandang negatifnya dibandingkan pelayanan yang positif. Dimana yang disampaikan informan saat ini bahwa pelayanan yang diberikan belum memuaskan dan masih dinilai belum cukup berhasil merealisasikan tujuan-tujuan yang ada di slogan PT KAI. Hal tersebut lebih sering disorotkan pada bagian sarana, padahal dilihat dari disisi lain masih ada yang dinilai baik khususnya dibagian prasarana. Dengan melihat permasalahan yang mayoritas dari masing-masing indikator menunjukkan bahwa masing-masing anggota komunitas ragu jika PT KAI yang dalam tujuannya adalah selalu professional dalam bekerja, selalu berinovasi lebih baik, serta terjaga kualitasnya. Indikator lainnya juga menunjukkan bahwa masing-masing anggota komunitas Railfans SSC tidak setuju bahwa PT KAI sudah memenuhi harapan pelanggan dan sudah tercipta suasana nyaman di dalam Kereta Api. Akan tetapi mereka setuju jika Kereta Api merupakan moda transportasi yang memiliki jaminan keselamatan yang tinggi. Terkait hal tersebut bahwa pandangan informan yang lebih banyak menunjukkan pelayanan yang negatifnya dibanding positifnya maka dengan begitu secara keseluruhan dapat dinilai bahwa PT KAI belum

dapat dikatakan memprioritaskan penumpang terkait pelayanan yang mengacu pada standar mutu pelayanan. Dengan kata lain, kita tidak dapat melihat bagian-bagiannya yang terpisah. Dimana jika kita ingin memahami suatu peristiwa, kita tidak dapat meneliti fakta-fakta yang terpisah, kita harus memandangnya dalam hubungan keseluruhan.

Jika dilihat, kondisi tersebut dapat terjadi karena belum adanya perbaikan yang berkelanjutan demi mengatasi permasalahan yang ada sehingga menyebabkan kualitas kereta api menjadi tidak terjaga. Hal tersebut merupakan menjadi penyebab kurangnya pelayanan yang membuat penumpang dalam hal kenyamanan bagi penumpang, sehingga PT KAI saat ini dinilai tidak dapat memenuhi harapan bagi pelanggan. Kemudian yang perlunya diperhatikan adalah perilaku dari masing-masing bagian, karena perilaku karyawan juga merupakan salah satu dari elemen identitas perusahaan yang merefleksikan citra perusahaan. Dimana jika dilihat dari sajian data bahwa citra PT KAI dimata komunitas Railfans SSC belum sesuai dengan citra yang diharapkan oleh PT KAI. Dimana dalam buku *Corporate Communication* menjelaskan bahwa citra juga merupakan refleksi dari identitas perusahaan salah satunya adalah visi yang harus dinyatakan secara konsisten disemua unsur identitas untuk perilaku karyawan (Argenti dalam Astuti, 2013:5).

Terkait menyangkut pada dalil yang kedua ini menunjukkan bagaimana konteks menentukan makna. Dimana dalam prakteknya khususnya dibagian sarana dianggap kurang baik atas pelayanan yang telah diberikan, namun disisi lain terkait prasarana dinilai cukup baik oleh informan. Dalam hal ini, dapat peneliti lihat bahwa masih ada dibagian lain yang penilaiannya cukup baik, namun karena fokus pada informan menilai dibagian sarana yang kurang baik maka dengan begitu mereka menganggap bahwa pelayanan atas apa yang diberikan oleh PT KAI saat ini belum dapat dikatakan memprioritaskan penumpang secara keseluruhan.

Berdasarkan analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa informan dalam memberikan persepsi terhadap slogan PT KAI “Anda Adalah Prioritas Kami”, dimana informan mempersepsikan bagian-bagian yang ada atas pelayanan yang telah mereka rasakan secara langsung. Hal ini sesuai dengan sajian data di atas dimana mereka memiliki penilaian tersendiri tentang hal-hal yang menjadi pusat perhatian dalam hal pelayanan yang telah diberikan. Hal yang mendasari keberagaman persepsi tersebut yaitu dapat dilihat dari perbedaan atas pemahaman dan pengetahuan dari anggota komunitas Railfans. Hal tersebut menjadikan anggota komunitas Railfans memiliki pemahaman masing-masing dan mampu mengetahui atas dampak yang akan terjadi, dimana dasar dari

persepsi yang mereka lakukan tersebut merupakan sesuatu yang telah mereka dengar, lihat, serta dirasakannya.

c. Dalil persepsi yang ketiga

“Sifat-sifat perceptual dan kognitif dari substruktural ditentukan pada umumnya oleh sifat-sifat struktural secara keseluruhan. Menurut dalil ini, jika individu dianggap sebagai anggota kelompok, semua sifat individu yang berkaitan dengan sifat kelompok akan dipengaruhi oleh keanggotaan kelompoknya, dengan efek yang berupa asimilasi yang kontras”.

Sebagaimana dinyatakan oleh (Mulyana, 2007:222) bahwa organisasi sosial yang kita masuki dapat mempengaruhi kita dalam mempersepsi dunia dan kehidupan ini, yang pada gilirannya mempengaruhi perilaku kita. Dalam merespon segala sesuatu di dalam kelompok dapat memberikan arah kesuatu tingkah laku individu lain. Namun Kotler (dalam Purwanti 2013:115) juga berpendapat bahwa, “budaya merupakan penentu keinginan dan perilaku yang paling mendasar”. Budaya berawal dari kebiasaan, budaya merupakan suatu cara hidup yang berkembang dan dimiliki bersama oleh sebuah kelompok orang dan diwariskan dari generasi ke generasi. Dalam prinsipnya bahwa pemikiran-pemikiran dari setiap anggota akan ditularkan keanggotaan lainnya dalam menilai serta memandang suatu hal, dengan kata lain secara

tidak langsung budaya dalam kelompok tersebut dapat mempengaruhi atas apa yang dipersesipkan oleh masing-masing anggota komunitas tersebut. Kotler (2005:206) menambahkan, bahwa kelompok acuan seseorang terdiri dari semua kelompok yang memiliki pengaruh langsung atau tidak langsung terhadap sikap atau perilaku seseorang.

Seperti yang diungkapkan pula oleh FLAMENT (dalam Triyanto, 2015:18) menyatakan bahwa adanya kohesi dalam kelompok (*Mutual attraction*) yang berpengaruh dapat menyebabkan perubahan persepsi pada anggota yang naif, dan juga bahwa dalam suatu keadaan dimana tidak ada tekanan untuk bertingkah laku, maka pengaruh sosial yang hanya informatif saja sifatnya telah dapat memodifikasi persepsi individu. Dimana sebagai anggota kelompok, peranan anggota secara tidak langsung akan mengikuti norma-norma kelompok yang dianut sehingga dapat mempengaruhi persepsi individu (Mulyana, 2007:223).

Dimana telah peneliti ketahui bahwasannya dari masing-masing persepsi yang mereka sampaikan memiliki kesamaan atas apa yang informan lain sampaikan. Telah peneliti tela'ah sebelumnya dari hasil temuan dilapangan, bahwa dari hasil persepsi dari masing-masing indikator mempunyai banyak kesamaan atau persamaan masalah yang dialami oleh masing-masing informan. Karena menurut (Walgito, 2003:86) bahwa dalam kelompok tentu mempunyai hubungan antar

anggota (*intermember relation*) yang dapat mempengaruhinya, seperti adanya otoritas di dalam kelompok yang dapat menghubungkan antara anggota satu dengan yang lain. Seperti halnya saja persepsi mengenai pada petugas loket pembelian tiket, kondektur, petugas kebersihan, petugas keamanan dan *costumer service*. Terdapat persamaan pendapat atau masalah yang dialami oleh masing-masing informan terutama dibagian petugas pembelian tiket, kondektur dan *costumer service*. Bahwa yang mereka rasakan saat ini pada petugas pembelian tiket terlihat bahwa informan merasa tidak puas atas pelayanannya seperti dalam hal pertanggungjawaban ketika melakukan kesalahan pada saat melayani calon penumpang.

Hasil dari sajian data juga menunjukkan bahwa informan ragu jika kondektur dapat tanggap pada situasi darurat akibat kesalahan teknis selama dalam perjalanan. Kemudian pada kondektur juga menjadi perdebatan yang sangat panjang mengenai telah dihapusnya *costumer service on train* (CSOT), dan dilimpahkan tugasnya pada kondektur. Menurut sebagian informan menganggap bahwa hal tersebut sangat disayangkan, karena pelayanan di dalam kereta harus memiliki CS yang khusus agar pelayanan yang diberikan kepada penumpang dapat diberikan secara maksimal. Selain itu, adapun indikator yang menjadi sorotan oleh informan yaitu menyangkut pada belum memenuhinya harapan pelanggan

dapat ditimbulkan dengan kurangnya tanggung jawab dari petugas loket saat melakukan kesalahan serta *costumer service* yang juga dinilai belum cukup tanggap saat menangani keluhan penumpang serta tidak adanya solusi yang berkelanjutan. Keraguan dari informan bahwa penumpang kereta api belum dapat melihat adanya perbaikan yang berkelanjutan dari setiap kesalahan yang ada.

Sebagaimana pula dinyatakan oleh (Walgito, 2003:84) bahwa ada sifat yang tidak dapat ditinggalkan dalam kelompok, yaitu adanya interaksi diantara para anggota kelompok. Sebagaimana yang mereka bangun atau terapkan selama ini dalam menjalankan organisasi tersebut adalah dengan melakukan kegiatan kelompok seperti diskusi ringan setiap pertemuan rutin yang telah dijadwalkan, dimana dalam setiap pertemuannya dimanfaatkan untuk saling bertukar informasi, menambah pengetahuan dan meningkatkan kesadaran. Dalam hal ini tentu adanya interaksi yang dibangun antar anggota kelompok, seperti yang disampaikan oleh (Walgito, 2003:84) bahwa interaksi adalah saling mempengaruhi individu satu dengan individu yang lain (*mutual influences*). Interaksi dapat berlangsung dengan secara fisik, non verbal, emosional dan sebagainya, yang merupakan salah satu sifat dari kehidupan kelompok.

Dalam setiap interaksi yang dilakukan tersebut tidak lain dan tidak bukan adalah terkait mendiskusikan mengenai permasalahan yang ada atas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak PT KAI. Tak hanya dalam bertatap muka atau bertemu langsung pada saat rapat saja mereka melakukan *sharing* terkait atas pelayanan yang diberikan, namun pada saat di dunia *virtual* pun seperti dalam grup-grup *online* yang saling menghubungkan komunikasi antar anggota. Dimana setiap masing-masing dari anggota tersebut mendapatkan permasalahan yang sepatutnya di bahas maka mereka akan melaporkannya hal tersebut kedalam grup komunitas, dimana yang mereka sering kali diskusikan terkait atas pelayanan yang tidak sesuai menurut pandangan mereka. Dari hal tersebut sudah tentu persepsi yang dibangun oleh masing-masing informan dipengaruhi oleh anggota kelompoknya yang menyebabkan perubahan persepsi pada anggota.

Tabel 6.
Faktor pengaruh kelompok

No	Informan	Faktor Informasi yang diperoleh
1.	TG	Informasi yang didapat lebih kepada informasi yang diberikan dalam komunitas.
2.	GD	Informasi yang diperoleh berdasarkan pengalaman pribadi
3.	DS	Sebagian ada informasi yang diperoleh dari pengalaman sendiri namun ada juga yang didapat dari kelompok komunitas.
4.	BW	Informasi lebih diperoleh dari pengalaman sendiri
5.	YG	Informasi yang diperoleh dari pengalaman dan komunitas
6.	RT	Informasi diperoleh dari pengalaman sendiri.
7.	DG	Informasi diperoleh lebih dominan dari komunitas.

(Sumber : Hasil wawancara yang diolah pada 16 April 2017)

d. Dalil persepsi yang keempat

“Objek atau peristiwa yang berdekatan dalam ruang dan waktu atau menyukai satu sama yang lain, cenderung di tanggap sebagai bagian dari struktur yang sama. Dalil ini umumnya betul-betul bersifat struktural dalam mengelompokkan objek-objek fisik, seperti titik, garis dan balok”.

Berdasarkan dilihat dari sajian data, para informan mencoba mencari struktur terkait penilaiannya yang berbeda-beda. Maka hal ini bisa dilihat dari kepribadian informan dalam menilai atas pelayanan yang diberikan oleh PT KAI. Kecenderungan yang terjadi pada hal-hal yang berdekatan juga dianggap berkaitan atau mempunyai hubungan sebab dan akibat. Kecenderungan tersebut berdasarkan kesamaan dan kedekatan

yang *universal*. Jadi, yang dimaksud dengan objek pada slogan PT KAI “Anda Adalah Prioritas Kami” mencakup bagian dari pemaknaan dari sebuah slogan, aspek professional, aspek inovasi, aspek keselamatan dan aspek pelayanan yang diberikan. Meskipun bagian tersebut memiliki penilaian yang berbeda-beda, namun pada hakikatnya masih dalam ruang dan waktu yang sama serta mempunyai kesamaan sudut pandang terkait penilaian terhadap slogan tersebut. Sebagaimana mayoritas informan beranggapan bahwasannya slogan yang dicanangkan pada tahapan implementasinya saat ini masih banyak yang tidak sesuai dengan keinginan dan harapan penumpang.