

Interaksi Simbolik dalam Praktik Nonverbal Masinis: Studi Kasus SOP “Tunjuk Sebut” pada Masa Pandemi COVID-19

Danang Novika Ruswantara

Magister Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana
Kampus Menteng, Jl. Menteng Raya No. 29, Jakarta Pusat 10340, Indonesia

E-mail: *dnruswantara@gmail.com

Diterima: 19 Desember 2022, disetujui: 27 November 2023, diterbitkan *online*: 29 Desember 2023

Abstrak

Kecelakaan kereta api di Indonesia terjadi karena *human error* meskipun PT Kereta Api Indonesia (Persero) telah menerapkan *Standard Operating Procedure* (SOP) “Tunjuk Sebut”. SOP “Tunjuk Sebut” adalah aturan yang digunakan oleh masinis PT Kereta Api Indonesia (Persero) untuk meningkatkan keselamatan, pelayanan, dan kenyamanan perjalanan kereta api. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis interaksi simbolik dalam memahami SOP “Tunjuk Sebut” dan mengeksplorasi praktik komunikasi nonverbal dalam memahami SOP tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma konstruktivis dengan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan penggunaan dokumen pendukung yang berkaitan dengan peraturan dinas dan SOP PT KAI. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan SOP “Tunjuk Sebut” tidak jauh berbeda pada masa pandemi dan sebelumnya karena lintas operasi yang dilayani dan proses yang dijalankan sama. Interaksi simbolik dalam memahami SOP “Tunjuk Sebut” mengakomodasi seluruh konsep penting dalam interaksi simbolik pikiran (*mind*), diri (*self*), dan masyarakat (*society*). Praktik komunikasi nonverbal dalam SOP “Tunjuk Sebut” dimanifestasikan dalam gerak isyarat, penampilan, jarak, warna, dan semboyan perkeretaapian. SOP “Tunjuk Sebut” tidak melibatkan artefak dan sentuhan, namun melibatkan tambahan manifestasi komunikasi nonverbal yaitu suara.

Kata Kunci: Interaksi Simbolik, Komunikasi Nonverbal, Masinis, PT KAI, “Tunjuk Sebut”

Abstract

Symbolic Interaction in Nonverbal Communication Standard Operating Procedures “Finger Pointing and Calling” of PT Kereta Api Indonesia (Persero): Train accidents in Indonesia have occurred due to human error, despite implementation of the “Tunjuk Sebut” or “Finger Pointing and Calling” Standard Operating Procedure (SOP) by PT Kereta Api Indonesia (Persero). The “Finger Pointing and Calling” SOP is a rule used by PT Kereta Api Indonesia (Persero) train drivers to improve safety, service, and comfort during train travel. This study aimed to analyze symbolic interaction that occurs in the process of understanding the “Finger Pointing and Calling” SOP and explore nonverbal communication practices in understanding the SOP. This research employed a qualitative approach with a constructivist paradigm and a case study method. Data collection techniques were carried out through interviews and the use of supporting documents related to service regulations and PT KAI SOPs. The results of this study show that the application of the “Finger Pointing and Calling” SOP was not much different during the pandemic and before because the cross operations served and the processes carried out were the same. Symbolic interaction in understanding the “Finger Pointing and Calling” SOP accommodates all important concepts in symbolic interaction of mind, self, and society. Nonverbal communication practices in the “Finger Pointing and Calling” SOP are manifested in gestures, appearance, distance, color, and railway slogans. The “Finger Pointing and Calling” SOP does not involve artifacts and touch, but involves additional manifestation of nonverbal communication, namely sound.

Keywords: Finger Pointing and Calling, Nonverbal Communication, PT KAI, Symbolic Interaction, Train Driver

1. Pendahuluan

PT Kereta Api Indonesia (Persero) atau KAI merupakan perusahaan yang memegang standar keselamatan yang tinggi sehingga menjadikan keselamatan sebagai hal yang penting. Hal tersebut dapat dilihat pada bulan September 2021 di mana KAI gencar-gencarnya melakukan kampanye “Safety No Anjlok”. Hal tersebut dilaksanakan berdasarkan kejadian kecelakaan kereta api tahun 2021 hingga 31 Agustus di mana terjadi anjlok sebanyak sembilan kejadian dan kecelakaan kereta api (KA) terguling sebanyak dua kejadian [1].

Tabel 1. Perbandingan Kecelakaan Kereta Api Januari s.d Oktober tahun 2016-2021

Jenis Kecelakaan	Januari s.d Oktober					
	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Tabrakan Antar KA	2	-	-	-	-	-
KA Terguling	3	1	3	-	-	2
KA Anjlok	37	12	15	17	15	9

KA Terbakar	-	1	-	-	-	-
Jumlah	42	14	20	17	15	11

Sumber: Data yang Diproses oleh Peneliti (Danang Novika Ruswantara, 2022)

Masinis sebagai garda terdepan KAI juga memiliki peranan vital dalam menjaga keselamatan, utamanya dalam perjalanan dan operasional kereta api. Masinis bertugas mengoperasikan kereta api sekaligus menjadi pemimpin perjalanan kereta api. Risiko besar tentu hadir dalam setiap pekerjaan masinis seperti misalnya tertemper oleh kendaraan dan hewan, pelemparan batu, anjlokkan, bahkan kecelakaan dengan kereta api lainnya. Dalam sebuah wawancara bersama tribunnnews.com, masinis menyebutkan bahwa risiko yang bisa terjadi adalah ketika kereta api yang sedang melintas ditabrak kendaraan jalan raya dan orang yang melintas di rel [2].

Di KAI terdapat sebuah standar operasi yang dipergunakan untuk mengatur sekaligus mendisiplinkan aturan-aturan yang berlaku. Hal tersebut salah satunya untuk mengurangi risiko kecelakaan akibat human error. Upaya yang dilakukan adalah membuat aturan-aturan atau *Standard Operating Procedure* (SOP) sehingga mengurangi risiko kejadian tersebut. SOP ini mendukung prosedur identifikasi bahaya, penilaian, dan pengendalian risiko keselamatan dalam sistem manajemen keselamatan perkeretaapian sesuai Peraturan Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor: PER.S/KS.102/IV/2/KA-2020 tanggal 22 April 2020. SOP merupakan sebuah peranti yang mengatur bagaimana proses ataupun prosedur sebuah pekerjaan menjadi sebuah tahapan yang jelas sehingga menjadi sebuah prosedur kerja [3].

Masinis sendiri memiliki SOP yang disebut “Tunjuk Sebut”, yang merupakan sebuah kegiatan di mana masinis atau asisten masinis melakukan penunjukan semboyan, sinyal, marka, atau tanda, kemudian dilanjutkan dengan makna yang terdapat pada semboyan, sinyal, marka, atau tanda. Hal ini telah dilakukan berdasarkan aturan yang telah ditetapkan. SOP ini merupakan adaptasi dari sistem perkeretaapian di Jepang yang biasa disebut “Shisa Kanko”, yang implementasinya dilakukan dengan menyebutkan panggilan dan gerakan fisik untuk memastikan keakuratan langkah kegiatan perkeretaapian [4].

Sebelum berdinasi atau awal dinas, masinis atau asisten masinis wajib melakukan asesmen singkat berupa wawancara yang dilanjutkan dengan tes “Tunjuk Sebut” semboyan berdasarkan lintasan yang didinasi. Kemudian, hasil dari tes “Tunjuk Sebut” dimasukkan ke dalam lembar asesmen oleh penyelia masinis dengan menyatakan kelayakan masinis tersebut berdinasi atau tidak. Selama melakukan perjalanan KA, masinis juga harus terus berfokus terhadap sinyal maupun semboyan dan aktif melakukan aturan “Tunjuk Sebut” dengan ketentuan yang juga telah ditentukan oleh SOP yang dibuat oleh manajemen KAI [5].

Meskipun telah menerapkan SOP “Tunjuk Sebut” ini, faktanya pernah terjadi kecelakaan akibat *human error* oleh masinis akibat kelalaiannya tidak melakukan aturan tersebut dengan baik. Contoh kecelakaan terjadi pada tanggal 23 September 2015 antara Kereta Api Listrik (KRL) bernomor 1156 dengan KRL bernomor 1154. Asisten masinis yang mengoperasikan KRL 1156 yang menabrak KRL 1154 dianggap lalai karena tidak memperhatikan aspek sinyal yang berwarna merah [6]. Padahal seharusnya untuk menghindari kesalahan dan *human error* atau kelalaian akibat petugas, masinis dan asisten masinis memiliki SOP “Tunjuk Sebut” tersebut dengan misalnya menyebut ‘merah berhenti’ apabila melihat sinyal menyala merah [7].

Berdasarkan laporan Komite Nasional Keselamatan Transportasi (KNKT) terkait investigasi tabrakan yang telah disebutkan sebelumnya, bahwa berdasarkan hasil wawancara, masinis telah mengingatkan dengan melakukan SOP “Tunjuk Sebut” yang mengingatkan kepada asisten masinis bahwa sinyal yang ditunjukkan menunjukkan aspek berwarna kuning yang memiliki arti hati-hati yang juga di kolase oleh asisten masinis. Namun ternyata, asisten masinis melakukan pengereman tanpa sama sekali mengurangi kecepatan sehingga masinis akhirnya menarik tuas SOS dan *emergency brake* [8].

Komunikasi yang terjadi antara masinis, asisten masinis, dan petugas lain, serta pemahaman terhadap semboyan menjadi peranan yang sangat penting untuk menghindari kesalahpahaman yang dapat menyebabkan terjadinya *human error*. Kejadian tragedi bintang pertama yang menyebabkan 153 orang meninggal terjadi karena berbagai faktor seperti permasalahan komunikasi antara Pengatur Perjalanan Kereta Api (PPKA) Stasiun Kebayoran yang melakukan pergantian waktu kerja atau *shifting* yang memberikan *brief/catatan* yang tidak dipahami oleh PPKA pengganti yang merupakan orang baru dan belum memahami simbol dan tanda pada kereta api [9] [10].

Selain itu, komunikasi PPKA antara dua stasiun yaitu Kebayoran dan Sudimara serta masinis juga mengalami kesalahan. Hal tersebut tercatat pada Harian Kompas tanggal 21 Oktober 1987 di mana petugas mendapatkan sanksi karena PPKA Stasiun Sudimara tidak berkoordinasi dengan PPKA Stasiun Kebayoran. Begitu pula yang terjadi pada persetujuan persilangan KA, di mana Masinis KA 225 seketika menerima bentuk persilangan berangkat

sebelum adanya perintah PPKA dan kondektur [11]. Sumber lain menyebutkan bahwa PPKA Stasiun Sudimara sebetulnya memberikan sebuah semboyan yang dinamakan semboyan 46 dengan meniupkan peluit agar masinis melangsir kereta apinya, namun terjadi salah paham yang menyebabkan masinis malah membawa KA bergerak menuju Stasiun Sudimara [10].

Pemahaman terhadap beberapa komunikasi nonverbal juga menjadi hal penting dalam tragedi Bintaro. Beberapa komunikasi nonverbal terjadi seperti saat PPKA Stasiun Sudiamara meniupkan peluit untuk menghentikan laju KA 225 dan melambaikan bendera merah agar masinis berhenti [10]. Dalam sumber lain disebutkan bahwa PPKA Sudimara juga meminta petugas lainnya untuk mengejar KA yang memiliki nomor 225 tersebut sembari memberikan gerakan dua tangan dan membunyikan trompet supaya masinis memberhentikan KA tersebut.

Berdasarkan asumsi dasar interaksi simbolik yang dicanangkan oleh Herbert Blumer yang terjadi dalam kejadian Bintaro, didapatkan asumsi sementara di mana masinis memaknai semboyan 46 yang ditiupkan melalui peluit yang diberikan oleh PPKA, namun ternyata salah. Makna yang diinterpretasikan oleh masinis KA 225 adalah anggapan bahwa KA tersebut diberangkatkan, namun yang diharapkan oleh PPKA merupakan makna lain yaitu berupa gerakan perpindahan KA dari satu jalur ke jalur lainnya yang disebut dengan langsiran. Modifikasi makna terjadi ketika terjadi kesalahan interpretasi sehingga terjadilah kecelakaan Bintaro yang cukup besar pada masanya.

Untuk memahami semboyan-semboyan ini, masinis harus didiseminasikan melalui Diklat khusus oleh KAI. Setelah menjalani proses rekrutmen, masinis dibekali dengan beberapa Diklat seperti Diklat awal yang disebut dengan Basic Development Program. Selanjutnya dilakukan Diklat fungsional sebagai awak sarana perkeretaapian tingkat pertama yang dilanjutkan dengan praktik-praktik lapangan seperti teknis operasional kereta api, bagaimana memahami lintas yang akan dihadapi oleh masinis, langsiran, perbaikan, dan perawatan sarana [12].

Begitu pula dengan adanya pandemi COVID-19, terdapat tambahan protokol-protokol kesehatan yang dapat memengaruhi jalannya SOP “Tunjuk Sebut” ini seperti pemakaian masker dan *face shield*. Masinis diwajibkan untuk selalu mematuhi protokol kesehatan COVID-19 sebagaimana ditetapkan dalam peraturan yang ditetapkan oleh manajemen KAI sesuai SK Direksi nomor: KEP.U/KT.203/XII/I/2016 yang disesuaikan dengan protokol *new normal*. Contohnya, seperti saat melakukan langsiran, masinis tetap diharuskan memakai masker. Selanjutnya, saat melakukan uji pengereman dan pengambilan laporan kereta api, asisten masinis juga diwajibkan untuk selalu menggunakan masker dan *face shield*. Selama perjalanan dinasan, KA masinis juga masih menggunakan masker tanpa *face shield* [13].

Periode sejak awal pandemi mulai awal Maret 2020 hingga Agustus 2021 di mana masinis mengalami perubahan SOP yang sebelumnya tanpa menggunakan protokol kesehatan menjadi menggunakan protokol kesehatan, mengasumsikan peneliti bahwa ada perbedaan seperti kemungkinan keluarnya suara saat melakukan “Tunjuk Sebut” seperti volumenya akan menurun yang menyebabkan berkurangnya efektivitas kegiatan “Tunjuk Sebut” tersebut, pemakaian *face shield* yang mengganggu pandangan, dan lain sebagainya. Periode inilah yang peneliti pilih untuk melakukan penelitian studi kasus terhadap interaksi simbolik dalam praktik komunikasi nonverbal *Standard Operating Procedure* “Tunjuk Sebut”.

Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana interaksi simbolik yang terjadi dalam proses memahami *Standard Operating Procedure* “Tunjuk Sebut” KAI. Selain itu, peneliti ingin mengetahui mengapa praktik komunikasi nonverbal dilakukan dalam memahami *Standard Operating Procedure* “Tunjuk Sebut”, yang meliputi semboyan warna, cahaya, suara, gerakan petugas, marka, dan peralatan SOP KAI.

2. Metodologi Penelitian

2.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan secara *hybrid*, baik secara luring maupun daring yang dilakukan di wilayah PT Kereta Api Indonesia (Persero), meliputi Kantor UPT Crew KA Kelas Besar Cipinang dan kantor pusat. Adapun periode penelitian ini yaitu 4 Juli-30 Agustus tahun 2022.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu primer dan sekunder. Data primer didapatkan dari wawancara langsung dengan informan kunci dan informan tambahan. Data sekunder diambil dari penggunaan dokumen-dokumen pendukung yang berkaitan dengan peraturan dinas atau *Standard Operating Procedure* (SOP) KAI, undang-undang perkeretaapian, dan literasi lain terkait dengan teori dan konsep komunikasi, baik buku maupun jurnal. Adapun informan kunci dalam penelitian ini adalah masinis dari UPT Crew KA Kelas Besar

Cipinang, yang melakukan SOP “Tunjuk Sebut” dan informan tambahan yaitu Penyelia Masinis, Junior Manager Train Crew Regulation, Vice President Train Crew Management, dan Direktur Operasi KAI.

2.3. Pengolahan Data

Pendekatan yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan paradigma konstruktivisme dengan metode studi kasus dalam membedah analisis praktik komunikasi nonverbal dan interaksi simbolis pada *Standard Operating Procedure* “Tunjuk Sebut”.

2.4. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menelaah seluruh data yang telah dikumpulkan, baik melalui wawancara mendalam maupun studi pustaka dengan dokumen yang telah dikumpulkan. Selanjutnya dilakukan reduksi data dengan melakukan abstraksi, yaitu merangkum inti, proses, dan pernyataan yang kemudian disusun dalam satuan yang dikategorisasikan secara sistematis (koding). Kemudian dilakukan pemeriksaan data dan keabsahannya, yang kemudian ditafsirkan untuk mendapatkan hasil sementara [14].

Dalam melakukan pemeriksaan keabsahan data, peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk mengetahui keabsahan data dengan mengonfirmasi ulang hasil dari wawancara dan meminta persetujuan dengan membubuhkan paraf pada transkrip wawancara untuk mengetahui konsistensi jawaban subjek penelitian. Patton (1987) dalam Moleong menyebutkan bahwa triangulasi sumber adalah membandingkan dan mengevaluasi kembali keandalan informasi untuk mempelajari waktu dan kualitas dengan bantuan alat yang berbeda [14].

3. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan metode yang dipilih, yaitu studi kasus untuk menjawab fokus penelitian secara komprehensif dengan rentang waktu peristiwa yang telah ditetapkan, yaitu pada masa pandemi COVID-19, ditemukan fakta bahwa penerapan SOP “Tunjuk Sebut” tidak jauh berbeda karena lintas operasional yang dilayani dan proses yang dilakukan sama. Namun, dari segi kelengkapan, masinis dan asisten masinis wajib menjalankan protokol kesehatan ekstra selama masa pandemi seperti memakai masker, memakai *face shield* sebelum masuk kantor sejak awal pandemi, dan protokol kesehatan lainnya yang ditetapkan.

Berdasarkan data-data dari hasil wawancara dan dokumen-dokumen pendukung dalam memahami interaksi simbolik dalam praktik komunikasi nonverbal *standard operating procedure* “Tunjuk Sebut”, maka diperoleh analisis sebagai berikut:

3.1. Praktik *Standard Operating Procedure* “Tunjuk Sebut”

Masinis sendiri memiliki SOP yang disebut “Tunjuk Sebut”, yang merupakan sebuah kegiatan di mana masinis atau asisten masinis melakukan penunjukan semboyan, sinyal, marka, atau tanda, kemudian dilanjutkan dengan makna yang terdapat pada semboyan, sinyal, marka, atau tanda yang telah ditetapkan berdasarkan aturan yang telah ditetapkan. SOP ini merupakan adaptasi dari sistem perkeretaapian di Jepang yang biasa disebut ‘Shisa Kanko’ yang perlakuannya dilakukan dengan menyebutkan dengan panggilan dan gerakan fisik untuk memastikan keakuratan langkah kegiatan perkeretaapian [4].

Selama melakukan perjalanan KA, masinis juga harus terus berfokus terhadap sinyal maupun semboyan dan aktif melakukan aturan “Tunjuk Sebut” dengan ketentuan yang juga telah ditentukan oleh SOP yang dibuat oleh manajemen KAI [5].

Berdasarkan hasil wawancara penelitian, *Standard Operating Procedure* (SOP) “Tunjuk Sebut” merupakan aturan yang digunakan untuk meningkatkan keselamatan, pelayanan, dan kenyamanan perjalanan kereta api. SOP ini mulai berlaku di PT Kereta Api Indonesia (Persero) pada bulan Februari 2016 sebagai bentuk penyempurnaan dari aturan yang dikeluarkan pada tahun 2012 yaitu Peraturan Dinas (PD) 16 A Jilid 1 KAI dan SOP alur dinas masinis.

SOP “Tunjuk Sebut” ini dilakukan dengan cara menunjuk objeknya, menyebutnya, dan dilakukan tindakan sesuai makna. Tata cara melakukan “Tunjuk Sebut” ini diawali dengan penyebutan nomor semboyan dan dilanjutkan makna dari semboyan. Contohnya seperti dalam penyebutan 5 berjalan, 6 berjalan hati-hati dengan kecepatan terbatas, 7 berhenti. “Tunjuk Sebut” harus dilakukan dengan tujuan meningkatkan keselamatan, pelayanan, dan kenyamanan perjalanan kereta api. “Tunjuk Sebut” dilakukan dengan cara menyamakan persepsi di antara dua orang yang sedang berdinis yaitu masinis dan asisten masinis. Upaya penyamaan persepsi ini dilakukan pada saat penyusunan SOP “Tunjuk Sebut”. Penyusunan ini melibatkan *Quality Control* (QC) wilayah KAI Jawa dan Sumatera untuk merumuskan semboyan “Tunjuk Sebut” yang ada di Peraturan Dinas (PD) 3 mana saja yang akan dimasukkan dalam SOP dan sudah ditentukan penyebutannya seperti apa.

Sebelum adanya Peraturan Dinas 3 terdapat yang bernama Reglemen (R) 3 di mana aturan tersebut hanya mengakomodasi tentang sinyal mekanik dan sinyal elektrik masuk dalam aturan terpisah. PD 3 keluaran tahun 2012 sudah mengakomodasi sinyal mekanik dan juga sinyal elektrik. Beberapa poin dari seluruh semboyan itu dipilih yang harus dilakukan “Tunjuk Sebut” sehingga menjadi sebuah SOP. Penyamaan persepsi agar SOP “Tunjuk Sebut” berjalan dengan baik dilakukan dengan beberapa cara lain di antaranya adalah pemberian pendidikan dan pelatihan (Diklat), asesmen pradinis, penilaian ketika lokride oleh instruktur masinis, buku rapor awak kereta api, dan uji “Tunjuk Sebut” 3 bulanan.

Sedari awal sebelum dilakukan Diklat, calon-calon masinis sudah diharuskan menghafal semboyan dan juga SOP “Tunjuk Sebut” sehingga pada saat bertugas mulai awal sampai akhir dinas harus mengerti SOP “Tunjuk Sebut”. SOP “Tunjuk Sebut” efektif bagi masinis karena bagi manajemen tingkat penyelia akan yakin bahwa masinis yang akan berdinis mampu melakukan “Tunjuk Sebut” dengan benar sesuai dengan semboyan yang akan dipraktikkan saat berdinis. Apabila masinis tidak melaksanakan “Tunjuk Sebut” maka berpotensi akan melanggar sinyal.

3.2. Komunikasi Simbolik Antarindividu dalam Organisasi UPT Crew KA Cipinang

Stuart dalam Nurudin telah menyebutkan bahwa komunikasi antarpribadi dibangun dan dibuat oleh kebersamaan antara dua orang atau lebih di mana ditambahkan pendapat R. Wayne Pace bahwa hal tersebut dilakukan secara tatap muka [15]. Temuan dalam penelitian ini bahwa komunikasi antarpribadi yang terjadi dilakukan oleh dua orang atau lebih namun tidak harus dilakukan secara tatap muka sebagaimana penggunaan media-media yang telah disebutkan seperti aplikasi *chatting* WhatsApp, radio lokomotif, *Handy Talkie (HT)*, dan telepon operasional khusus kereta api (TOKA). Peneliti menganggap bahwa hal ini terjadi seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) di mana komunikasi antarpribadi sudah tidak relevan apabila dilakukan secara tatap muka.

R. Wayne Pace menjelaskan bahwa komunikasi antarpribadi dilakukan oleh dua orang atau lebih yang dilaksanakan secara tatap muka [15]. Komunikasi antarindividu sebagaimana telah disebutkan sebelumnya adalah terjadinya pelibatan antara dua orang atau lebih yang tercermin dalam tiga bentuk komunikasi, yaitu dengan rekan kerja, atasan, maupun dengan unit lain karena merupakan sebuah kebutuhan antarindividu diikuti pula dengan *Standard Operating Procedure (SOP)* yang akhirnya mengharuskan melakukan komunikasi dengan baik.

Sebagaimana disampaikan Devito [16] komunikasi antarpribadi terjadi apabila satu orang mengirim pesan dan orang lain atau beberapa orang menerima efek dan umpan balik sederhana di mana dalam penelitian ini umpan balik yang terjadi adalah sebuah tindakan yang dilakukan sebagai respons yang diberikan oleh pengirim pesan. Menurut peneliti, tindakan sebagai respons umpan balik ini merupakan sebuah penafsiran sebuah pesan yang dipahami penerima pesan untuk selanjutnya dilakukan tindakan sesuai dengan yang diharapkan oleh pengirim.

Liliwari menjelaskan bahwa ada delapan unsur pada komunikasi antarpribadi yaitu sumber (pengirim), *encoding*, pesan, saluran, *decoding*, penerima, gangguan, dan umpan balik di mana seluruhnya terpenuhi dalam penelitian ini [17]. Peneliti berpandangan bahwa komunikasi antarpribadi dalam organisasi ini tidak jauh berbeda dengan komunikasi antarpribadi pada umumnya, namun dalam beberapa hal terdapat bentuk komunikasi yang kemungkinan besar tidak dapat dipahami oleh masyarakat umum karena penggunaan pesan-pesan secara khusus yang dilakukan oleh organisasi. Selain itu, dari segi gangguan atau *noise* juga bukan hal yang spesifik terjadi pada komunikasi antarpribadi pada umumnya sehingga penanganan terhadap gangguan komunikasinya tidak sama.

Pada penelitian ini, *keyword* yang sering diucapkan adalah “keselamatan” di mana hal ini sesuai dengan pendapat Morissan bahwa organisasi dibentuk oleh komunikasi karena mereka berinteraksi untuk mencapai tujuan individu dan tujuan bersama yang membuahkan hasil sebagai keluaran melalui interaksi antara individu dan kelompok dalam organisasi, yang pada gilirannya memengaruhi interaksi masa depan dalam organisasi [18]. Dibentuknya organisasi UPT Crew KA berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa interaksi terjadi berdasarkan tujuan bersama yaitu “keselamatan” sehingga operasi kereta api berjalan dengan lancar, aman, nyaman, dan selamat. Peneliti berpendapat hal ini terjadi karena kuatnya misi perusahaan yang telah terbentuk yaitu untuk menyediakan sistem transportasi yang aman.

Sebagaimana disampaikan oleh DeVito, komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan dalam suatu organisasi melalui kelompok formal dan informal, di mana komunikasi tersebut sangat penting dalam organisasi yang lebih besar dan lebih kompleks [19]. Pendapat dari narasumber mengatakan bahwa penyusunan SOP “Tunjuk Sebut” melibatkan *Quality Control (QC)* wilayah KAI Jawa dan Sumatera selaras dengan pendapat DeVito bahwa semakin besar organisasi, maka kompleksitas komunikasi pun harus diatur sedemikian rupa untuk penyamaan persepsi terhadap SOP. Peneliti menganggap bahwa hal yang demikian adalah sebuah hal yang relevan

karena semakin besar organisasi, maka semakin banyak individu yang harus diatur dalam menjalankan segala sesuatunya, termasuk komunikasi, agar operasional berjalan dengan baik dan lancar.

Menurut Cassier, manusia merupakan *animal symbolicum* yang berarti sangat membutuhkan lambang atau simbol dan dalam konteks penelitian ini, terlihat dari bagaimana masinis menganggap bahwa simbol-simbol merupakan hal yang penting karena merupakan petunjuk untuk berdinamis di mana hal tersebut memengaruhi tujuan pekerjaannya yaitu faktor keselamatan yang diatur sebagai aturan dasar untuk mengatur perjalanan kereta api maupun langiran. Simbol-simbol dalam organisasi ini dimanifestasikan dalam bentuk semboyan, isyarat, tanda, sinyal, dan marka [22]. Peneliti menganggap bahwa kebutuhan masinis sebagai manusia yang membutuhkan simbol sangat terlihat jelas termasuk dengan kepentingan-kepentingannya terhadap simbol yang menjadikannya sebuah keharusan untuk mengetahui dan patuh terhadap simbol yang ditetapkan dalam sebuah SOP.

Pembuatan SOP “Tunjuk Sebut” sangat diperlukan untuk menyamakan persepsi terhadap perbedaan-perbedaan budaya yang ada di berbagai wilayah kerja kereta api (Daop dan Divre) dalam kaitannya dengan perbaikan penyamaan penyebutan semboyan dan penetapannya menjadi sebuah standar yang sama. Hal ini selaras dengan pendapat Liliweri bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara dua orang yang bertemu muka, yang mengirim simbol dan bertukar pesan yang bermakna melalui percakapan interpersonal dengan orang-orang yang berbeda budaya tetapi dapat Bersatu [17]. Peneliti berpendapat bahwa dengan luasnya wilayah kerja kereta api, tentu perbedaan budaya juga sangat besar. Maka sangat perlu untuk membuat standar terkait keselamatan dalam penyamaan persepsi dengan perbedaan tersebut.

Ruben dan Stewart menyebutkan bahwa simbol adalah karakter, huruf, angka, kata, benda, orang, atau tindakan yang berfungsi untuk mewakili sesuatu selain simbol itu sendiri [20]. Secara umum, UPT Crew KA Cipinang dapat dimanifestasikan dalam bentuk huruf, angka, kombinasi huruf dan angka, kata, benda, dan orang maupun berupa tindakan. Hal tersebut menjadikan pendapat Ruben dan Stewart sesuai dengan penelitian ini.

Sifat manusia dalam penelitian ini menjadi unik dalam keterampilan komunikasi yang menggunakan simbol dan bahasa simbolik sebagaimana pendapat [20]. Hal ini karena menurut peneliti, simbol-simbol yang digunakan dalam SOP “Tunjuk Sebut” memiliki perbedaan dengan simbol-simbol pada umumnya sehingga menjadikan hal ini unik. Sebagaimana ditemukan dalam penelitian ini, untuk memahami simbol-simbol tersebut, keterampilan manusia, dalam hal ini masinis, terus diasah dengan berbagai program seperti misalnya pendidikan dan pelatihan, uji petik, sertifikasi, dan pembinaan bahkan hal tersebut dipantau melalui buku rapor.

Hardjana menyebutkan bahwa simbol adalah segala bentuk yang dapat ditangkap oleh panca indra manusia dan diberi makna. Makna dan arti diturunkan sebagai nilai yang dipelajari dari pengalaman interaksi sosial atas makna dan simbol [21]. Sebagaimana pendapat tersebut, simbol-simbol yang dalam organisasi ini dapat ditangkap oleh panca indra dan diberi makna sudah ditentukan oleh manajemen KAI, termasuk seperti apa visualisasi semboyan yang diterima panca indra dan bagaimana penyebutan semboyannya. Menurut peneliti, pemaknaan simbol telah disesuaikan berdasarkan pengalaman interaksi dari masinis sehingga dalam perjalanan pembuatan SOPnya mengalami perkembangan semakin baik dan mudah dipahami.

Kesepakatan terhadap simbol-simbol baru dan yang maknanya hanya dapat dipahami anggota kelompok [22]. Hal ini dilakukan juga dalam organisasi UPT Crew KA Cipinang untuk menghindari agar simbol-simbol tersebut tidak dipahami oleh orang lain sehingga tidak terjadi sabotase. Dengan begitu, orang-orang yang tidak berkepentingan tidak dapat seenaknya memberhentikan kereta api atau keberangkatan kereta api sehingga yang memahami simbol adalah petugas yang hanya terkait dengan operasional kereta api. Peneliti menganggap hal ini sangat penting karena simbol-simbol yang berhubungan dengan keselamatan dan bersifat rahasia tidak boleh dimengerti oleh banyak orang.

Karakteristik interaksi simbolik menjadikan manusia/orang sebagai karakteristik utama tercermin dari pengirim dan penerima pesan secara spesifik [23]. Dalam konteks penelitian ini, karakteristik ini menjadikan masinis dan petugas lainnya yang terlibat dalam organisasi ini menjadi karakter utama dalam komunikasi.

Bahasa berfungsi sebagai pusat metafora atau model untuk semua bentuk komunikasi lainnya dan pada kenyataannya berperan dalam hubungan sosial tentang pertukaran mayoritas [24]. SOP dipatenkan dengan kata-kata dan bahasa serta arti yang dimengerti oleh seluruh petugas yang berkaitan dengan operasional kereta api. Peneliti menanggapi bahwa bahasa sebagai pertukaran mayoritas harus mudah dimengerti seluruh pihak yang terkait untuk menghindari bias dalam komunikasi.

3.3. Komunikasi Nonverbal dalam Praktik “Tunjuk Sebut”

Komunikasi merupakan proses simbolik dengan kesepakatan tertentu untuk memberikan makna pada sebuah lambang atau simbol. Cassier [22] menyebutkan bahwa sebetulnya manusia adalah *animal symbolicum* yang berarti sangat membutuhkan lambang atau simbol. Simbol adalah karakter, huruf, angka, kata, benda, orang, atau tindakan yang berfungsi untuk mewakili sesuatu selain simbol itu sendiri. Orang memiliki keterampilan komunikasi yang unik, namun kita tahu bahwa cara membuat dan menggunakan simbol dan bahasa simbolik, dan keterampilan serta pengaruh inilah yang membuat sifat manusia unik [20].

Memahami komunikasi organisasi dalam memahami lambang atau simbol sangatlah penting. Menurut Asa Berger dalam Yohana dan Saifulloh, simbol adalah kunci yang memungkinkan kita membuka pintu yang menyembunyikan perasaan dan keyakinan bawah sadar kita melalui penelitian yang mendalam. Setiap kelompok dapat menyepakati simbol-simbol baru dan bahkan hanya anggota dari kelompok tersebut yang dapat memahami maknanya. Semuanya menggunakan simbol yang berarti [22]. Rulina dan Lestari [25] menyebutkan bahwa secara umum, komunikasi nonverbal dimaknai sebagai komunikasi yang dilakukan tanpa menggunakan kata-kata yang berhubungan dengan adanya kepribadian, perasaan, dan emosi pada manusia. Pengaruh kepribadian, perasaan, dan emosi dalam memaknai komunikasi nonverbal pada penelitian ini terlihat dari pernyataan narasumber yang mengatakan bahwa dalam kondisi gugup, bisa saja setelah melihat sinyal berwarna kuning, masinis melakukan pengereman yang kurang halus.

Ronald B Adler dan George Rodman mendapatkan temuan yang cukup menarik ketika mencari manifestasi komunikasi nonverbal [15] di mana terdapat beberapa manifestasi yang tidak ada pada SOP “Tunjuk Sebut”. Hal ini sesuai pendapat Ronald B Adler dan George Rodman yaitu artefak dan sentuhan namun terdapat tambahan manifestasi komunikasi nonverbal berupa suara. Manifestasi lain yaitu gerak isyarat, penampilan, ekspresi wajah, jarak, dan warna terdapat dalam SOP tersebut. Peneliti berpendapat bahwa manifestasi tambahan berupa suara merupakan hal yang sangat penting dalam pelaksanaan SOP ini mengingat beberapa hal seperti misalnya pemberian semboyan oleh petugas lain harus dilakukan dari tempat yang jauh. Selain itu, pemberian semboyan misalnya memperingatkan masyarakat yang akan melewati perlintasan sebidang sebagai penanda kereta api akan lewat menjadi salah satu faktor mengapa manifestasi simbol berupa suara ini ada.

DeVito mengutarakan enam fungsi utama dalam komunikasi nonverbal yaitu untuk menekankan, melengkapi, menunjukkan kontradiksi, mengatur, mengulang, dan menggantikan di mana keseluruhan fungsi tersebut dalam praktik SOP “Tunjuk Sebut” terpenuhi. Peneliti menganggap bahwa seluruh fungsi komunikasi nonverbal dalam organisasi ini sangat penting karena berhubungan dengan keselamatan.

Budiyatna dan Ganiem [26] menyebutkan bahwa dalam interaksi sosial, komunikasi nonverbal adalah bagian dari perilaku nonverbal dan terjadi ketika perilaku nonverbal dapat ditafsirkan dalam konteks sosial bahasa yang dominan. Hal ini tercermin dari seluruh narasumber yang diwawancarai yang menyebutkan dan mendefinisikan bahwa semboyan dan “Tunjuk Sebut” adalah hal yang sama dan tidak memiliki perbedaan. Menurut peneliti, program-program manajemen KAI yang telah dijelaskan sebelumnya menjadi hal utama dalam konteks menyamakan sosial bahasa yang dominan. Oleh karena itu, interaksi simbolik tidak berlangsung hanya melalui tindakan, tetapi terutama melalui simbol-simbol dan maknanya yang perlu dipahami. Dalam interaksi simbolik, orang menafsirkan dan memberikan arti tindakan orang lain dan bertindak berdasarkan makna tersebut.

3.4. Interaksi Simbolik dalam Praktik “Tunjuk Sebut”

George Hebert Mead menyebutkan bahwa interaksi simbolik merupakan interaksi menggunakan simbol-simbol di mana terdapat pemaknaan terhadap simbol berdasarkan kebiasaan maupun budaya yang berupaya memahami kehidupan sosial yang dibentuk sebagaimana proses yang ditransmisikan oleh komunikasi verbal dan nonverbal seperti *gesture*, penampilan, dan lain sebagainya [22]. Kebiasaan atau budaya itu tercermin dalam perlakuan terhadap SOP yang sudah diatur sedemikian rupa, meliputi bentuk semboyan dan penyebutannya berdasarkan aturan yang mengikat sehingga hal tersebut menjadi kebiasaan. Menurut peneliti, repetisi-repetisi dari program yang dilakukan KAI membuat SOP berjalan dengan begitu saja sehingga pengaruhnya akan sangat baik dalam pemahaman dan pemaknaan simbol.

Makna yang terjadi dalam interaksi simbolik adalah hasil dari interaksi manusia secara verbal dan nonverbal melalui aksi dan reaksi yang terjadi. Masinis dalam hal ini memberi makna pada kata-kata atau tindakan, dan karena itu, pihak yang mendapatkan pesan dapat memahami peristiwa itu dengan cara tertentu. Dalam SOP ini, cara tersebut dilakukan dengan memberikan aksi menunjuk simbol semboyannya, kemudian meneriakkan makna semboyannya, kemudian memberikan reaksi dengan menyebut ulang atau mengkolase penyebutan yang telah disebutkan oleh asisten masinis dan melakukan reaksi sesuai dengan semboyan yang dihadapi.

3.4.1. Tiga Konsep Interaksi Simbolik Pikiran (*Mind*), Diri (*Self*), dan Masyarakat (*Society*) dalam Memahami SOP “Tunjuk Sebut”

Berdasarkan pendapat Herbert Blumer, tiga konsep yang sangat penting dari interaksi simbolik yaitu pikiran (*mind*), diri (*self*), dan masyarakat (*society*) [27]. Pada penelitian ini, seluruh konsep terpenuhi dalam proses memahami SOP “Tunjuk Sebut”.

a) Pikiran (*Mind*)

Blumer dalam Siena & Pribadi menyebutkan bahwa pikiran (*mind*) memiliki kemampuan untuk menggunakan simbol, simbol memiliki makna sosial yang sama, dan pikiran manusia harus berkembang dalam kontak dan interaksi dengan orang lain [28]. Ada tiga faktor utama dalam pikiran yaitu simbol signifikan (*significant symbol*), pemikiran (*thought*), dan pengambilan peran (*role taking*).

Pada penelitian ini, kemampuan masinis menggunakan simbol-simbol (verbal atau nonverbal bahasa yang bergantung pada *sygnificant symbol*) dengan makna sosial yang sama pada SOP “Tunjuk Sebut” dilakukan sesuai dengan makna semboyan yang sudah ada pada SOP, salah satunya SOP “Tunjuk Sebut”.

Simbol pada semboyan kereta api dalam tataran pikiran (*mind*) masinis memiliki makna sosial yang sama dengan simbol-simbol yang ada pada semboyan kereta api yang dikenalkan melalui diklat, uji petik, sertifikasi, dan pembinaan.

Pengambilan peran (*role taking*) dalam kaitannya kemampuan secara simbolik menempatkan diri sendiri di posisi orang lain juga terlihat dalam interaksi pada SOP “Tunjuk Sebut”. Hal ini terjadi ketika masinis melihat petugas lain siap dan memberikan semboyan maka masinis menempatkan diri pada petugas lainnya yang memahami semboyan yang diberikan.

b) Diri (*Self*)

Konsep diri (*self*) dalam proses memahami SOP “Tunjuk Sebut” sebagaimana pendapat Blumer [28] ditunjukkan pada saat masinis mampu untuk fokus pada diri sendiri. Dari perspektif orang lain, hal ini dilihat sebagai pemahaman petugas terhadap semboyan tersebut dan hal apa yang dilakukan.

Penilaian orang lain mengenai SOP “Tunjuk Sebut” seperti yang dilakukan oleh masinis dalam memahami petugas lain menunjukkan bahwa masinis paham terhadap semboyan yang diberikan. Masinis mengatur pemikirannya sendiri untuk meyakinkan diri sendiri bahwa patuh terhadap SOP akan membuat perjalanan KA selamat.

c) Masyarakat (*Society*)

Blumer [28] juga menyatakan bahwa masyarakat atau *society* yaitu jaringan hubungan sosial yang diciptakan oleh orang-orang di mana terdapat bagian penting dari masyarakat yang memengaruhi pikiran dan diri dalam SOP “Tunjuk Sebut” ini.

Pandangan kelompok sosial atau budaya secara keseluruhan dalam hal ini menunjukkan bahwa masinis memberi sikap orang lain (masinis lainnya) pada umumnya yang dicontohkan ketika terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh masinis dan mendapat hukuman. Dengan begitu, seluruh masinis akan melakukan SOP dengan baik dan berhati-hati. Atasan juga berpengaruh besar terhadap *society* dalam hal ini, terutama ketika memberikan sosialisasi maupun pembinaan.

3.4.2. Lima Konsep Dasar untuk Memahami Teori Interaksi Simbolik pada SOP “Tunjuk Sebut”

Dalam gagasan Blumer, lima konsep dasar untuk memahami teori interaksi simbolik yaitu *self*, *action*, *object*, *social interaction* dan *joint action* pada SOP “Tunjuk Sebut” [29]. Dalam penelitian ini, seluruh konsep dasar tersebut terpenuhi, yang dijabarkan sebagai berikut.

a) *Self* (Konsep Diri)

Konsep diri tercerminkan saat masinis sebagai individu memandang dirinya sendiri sebagai objek pikirannya sendiri. Dengan begitu, dia melihat dirinya sendiri sebagai ujung tombak keselamatan dan keamanan perkeretaapian. Sebagai ujung tombak keselamatan, masinis secara sadar menganggap bahwa SOP “Tunjuk Sebut” merupakan faktor dan upaya untuk menyelamatkan diri sendiri dan penumpang yang berada pada rangkaian gerbong sehingga semua selamat sampai tujuan.

Blumer di dalam Muhid & Wahyudi menyebutkan bahwa manusia dalam konsep diri ini bukan hanya sekedar terpengaruh oleh faktor rangsangan eksternal dan internal, namun juga sadar dengan dirinya dengan menjadi objek

pada pikirannya sendiri dan bekerja sama dengan dirinya sendiri [29]. Hal tersebut tercermin dari hasil penelitian yang telah dilakukan berdasarkan hasil wawancara.

Peneliti menganggap konsep diri muncul pada penelitian ini karena adanya kesadaran pada diri masinis yang wajib untuk menjalankan tugas hingga selesai berdinis dengan pertimbangan aspek keselamatan dan keamanan diri sendiri terlebih dahulu. Apabila diri sendiri selamat, maka pelanggan yang menjadi penumpang dipastikan selamat.

b) *Action (Konsep Perbuatan)*

Blumer di dalam Muhid & Wahyudi menyebutkan bahwa konsep perbuatan dibuat oleh penggerak lainnya saat terdapat tindakan yang berbeda dari manusia lainnya. Dikarenakan manusia menghadapi berbagai tantangan dan masalah dalam hidup, maka mereka tidak memiliki kendali atas situasi yang terjadi pada dirinya sendiri walaupun mereka ada di dalamnya. Selanjutnya dilakukan perencanaan tugas dan tindakan dari manusia ini bukan berasal dari reaksi secara biologis, melainkan kesadaran akan situasi dan peristiwa yang dihadapinya [29].

Konsep *action* pada penelitian ini tercermin pada manusia, dalam hal ini masinis dibentuk oleh proses interaksi dengan dirinya sendiri. *Action* dilakukan berdasarkan aturan, sesuai dengan semboyan yang diberikan. Pelaksanaan terhadap SOP “Tunjuk Sebut” dilaksanakan masinis atas dasar kesadaran yang telah disebutkan sebelumnya, yaitu keselamatan dan harapan sampai tempat tujuan dengan aman. Tindakan tersebut dilakukan saat asisten masinis melakukan tunjuk terhadap semboynya, kemudian menyebutkan makna semboynya, selanjutnya masinis mengkolase atau mengulang penyebutan makna semboyan yang disebutkan asisten masinis.

Peneliti menanggapi bahwa konsep *action* yang dilakukan ini tidak semata-mata dilakukan berasal dari reaksi secara biologis sebagaimana disampaikan oleh Blumer karena aturan dan tata cara hal tersebut telah dipersiapkan agar aksi yang dilakukan tidak sembarangan.

c) *Object (Konsep Objek)*

Konsep isi objek menurut Blumer ditentukan bukan berdasarkan sifat bawaannya. Namun hal ini terjadi karena minat dan kepentingan manusia dari objek tersebut [29].

Dalam kepentingan masinis, SOP “Tunjuk Sebut” merupakan objek untuk mengatur hal-hal yang dilakukan oleh masinis sebagai bentuk konsep mencapai keselamatan dan keamanan operasional perjalanan kereta api.

Menurut peneliti, SOP “Tunjuk Sebut” sebagai suatu konsep objek kebutuhan masing-masing individu dalam hal ini masinis sudah sangat jelas atas kepentingan masing-masing masinis yaitu selamat dan aman.

d) *Social Interaction (Konsep Interaksi Sosial)*

Blumer dalam Muhid & Wahyudi juga menyebutkan bahwa konsep interaksi sosial berarti interaksi ini terjadi pada masing-masing orang dengan memindahkan pikiran atas ide-idenya ke dalam situasi orang lain. Cara ini dipergunakan orang untuk mencoba memahami maksud orang lain sehingga mereka dapat berkomunikasi. Komunikasi yang terjadi tidak hanya dengan gerak tubuh, namun terutama dengan simbol untuk dipahami artinya. Dalam interaksi simbolik, manusia memahami dan menafsirkan gerakan orang lain dan bertindak atas dasar makna tersebut [29].

Konsep interaksi sosial dalam penelitian ini terjadi ketika masinis dan petugas lain yang melakukan SOP masing-masing beradaptasi satu sama lain secara mental dalam proses interaksi secara keseluruhan. Proses ini menjadi proses yang melebihi jumlah elemennya dalam bentuk niat, tujuan, dan perilaku individu masinis. SOP “Tunjuk Sebut” dan peraturan dinas sudah diatur sedemikian rupa agar seluruh petugas menjalankan pekerjaannya sesuai tugas pokok dan fungsi serta pemahamannya terhadap aturan.

Dalam hal ini peneliti memastikan berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan bahwa interaksi sosial yang terjadi adalah berdasarkan pembentukan doktrin melalui aturan yang telah ditetapkan sehingga mau ataupun tidak, interaksi yang dilakukan telah diatur.

e) *Joint Action (Konsep Tindakan Bersama)*

Blumer menyebutkan bahwa *joint action* merupakan proses kolektif yang timbul sebagai akibat dari kegiatan masing-masing peserta yang dikoordinasikan satu sama lain. Dasar dari konsep ini adalah koordinasi dan integrasi dari banyak definisi, tujuan, ide, dan [29].

Konsep tindakan bersama lahir ketika aksi masing-masing partisipan, dalam hal ini petugas, diselaraskan dan saling terkoordinasi untuk memahami teori interaksi simbolik pada SOP tersebut. Dicontohkan dalam hasil wawancara, dalam kegiatan langsir koordinasi dilakukan oleh PPKA, juru langsir, dan masinis hingga melakukan

tindakan. Contoh lainnya yaitu koordinasi atas pelaporan kejadian yang terjadi di lintas yang dilakukan oleh masinis dengan PPKP. Kondisi lainnya yaitu saat memberangkatkan kereta api. Koordinasi tersebut berupa simbol yang dilakukan melalui semboyan 40, 41, dan 35 yang dilakukan oleh PPKA, kondektur, dan masinis.

Menurut peneliti, konsep *joint action* adalah bentuk kebutuhan masing-masing petugas terhadap tanggung jawab pekerjaannya sesuai aturan yang berlaku. Hal ini dilakukan untuk memperjelas apa saja pesan dalam komunikasi yang dilakukan dan apa tindakan yang dilakukan penerima setelah menerima pesan.

4. Kesimpulan

Dalam memahami interaksi simbolik dalam praktik komunikasi nonverbal, *Standard Operating Procedure* “Tunjuk Sebut” sangat dibutuhkan untuk memahami terlebih dahulu komunikasi simbolik antarindividu yang ada dalam organisasi UPT Crew KA Cipinang. Pada masa pandemi dan sebelum pandemi, penerapan SOP “Tunjuk Sebut” tidak jauh berbeda karena lintas operasi yang dilayani dan proses yang dijalankan sama. Namun dari segi kelengkapan, masinis dan asisten masinis di masa pandemi harus memakai tambahan seperti memakai masker, memakai *face shield* sebelum masuk kantor di awal pandemi, dan protokol kesehatan lainnya yang sudah ditetapkan.

Interaksi simbolik yang terjadi dalam proses memahami *Standard Operating Procedure* “Tunjuk Sebut” mengakomodasi seluruh konsep penting dalam interaksi simbolik pikiran (*mind*), diri (*self*), dan masyarakat (*society*). Simbol dalam interaksi simbolik ini dimanifestasikan pada semboyan perkeretaapian, baik berupa semboyan, isyarat, tanda, sinyal, dan marka yang telah dibakukan pada sebuah aturan yang berbentuk peraturan dinas maupun *Standard Operating Procedure* (SOP).

Praktik komunikasi nonverbal dilakukan dalam memahami *Standard Operating Procedure* “Tunjuk Sebut” yang dipergunakan untuk keselamatan, kenyamanan, dan keamanan perjalanan kereta api. Seluruh petugas yang berkaitan dengan perjalanan kereta api wajib mengetahui komunikasi nonverbal pada SOP “Tunjuk Sebut” yang dimanifestasikan dalam gerak isyarat, penampilan, jarak, warna, dan sentuhan pada semboyan dalam SOP “Tunjuk Sebut”. Manifestasi yang tidak ada pada SOP “Tunjuk Sebut” yaitu artefak dan sentuhan, namun terdapat tambahan manifestasi komunikasi nonverbal berupa suara pada SOP ini.

PT Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai operator perkeretaapian yang sangat mementingkan keselamatan sudah sangat baik dalam mengelola Peraturan Dinas maupun *Standard Operating Procedure* (SOP) sehingga perlu untuk mempertahankan dengan baik hal-hal tersebut. Kendala-kendala dan gangguan yang terjadi terhadap interaksi simbolik dalam praktik komunikasi nonverbal SOP “Tunjuk Sebut”, baik saat pandemi atau sesudah pandemi diharapkan dapat dijadikan evaluasi penanganan dan pencegahan agar komunikasi yang terjadi antara masinis dengan antarindividu lainnya dalam operasional kereta api tersampaikan dengan baik sehingga akan mengurangi *human error* yang dapat berdampak negatif bagi KAI.

KAI sebaiknya membuat SOP dan segala jenis peraturan dengan dua bahasa yaitu Indonesia dan Inggris sehingga apabila terdapat peneliti dari luar negeri, maka SOP akan lebih mudah untuk dipahami.

Penelitian ini dapat memperluas konsep dan teori yang dapat dipergunakan untuk pengembangan ilmu komunikasi, khususnya komunikasi antarpribadi dalam organisasi, interaksi simbolik, dan komunikasi nonverbal. Hubungan komunikasi yang telah dijabarkan sebelumnya dengan keselamatan transportasi menjadi topik yang menarik apabila terdapat peneliti yang ingin melakukan penelitian, baik melalui pendekatan kuantitatif maupun kualitatif sehingga akan memperkuat hubungan antara komunikasi dengan keselamatan.

Selain itu, jurnal ini dapat menjadi acuan sumber terkait keterbatasan pembahasan mengenai SOP “Tunjuk Sebut” yang masih belum banyak dibahas secara akademik.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dan memberikan informasi dalam penelitian ini sehingga penelitian ini dapat selesai.

Daftar Pustaka

- [1] Nota Dinas Internal, “Instruksi Safety No Anjlok Tahun 2021,” PT Kereta Api Indonesia (Persero), Bandung, Jawa Barat, 2021.
- [2] S. Nugroho, “Cerita Masinis KAI, dari Tabrakan hingga Melintasi Tempat Angker,” Kompas.com, 30 Mei 2018. [Online]. Available: <https://megapolitan.kompas.com/read/2018/05/30/19331741/cerita-masinis-kai-dari-tabrakan-hingga-melintasi-tempat-angker?page=all>.
- [3] M. Budiharjo, Panduan Praktis Menyusun SOP, Jakarta: Raih Asa Sukses (Penebar Swadaya Grup)., 2014.

- [4] S. Mustika, "Demi Keselamatan, Masinis KRL di Jepang Relu Nunjuk-nunjuk," Detik.com, 11 Maret 2019. [Online]. Available: <https://travel.detik.com/travel-news/d-4461979/demi-keselamatan->.
- [5] PT Kereta Api Indonesia Persero, "Keputusan Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor: KEP.U/KT.203/XII/1/KA-2016," PT Kereta Api Indonesia (Persero), Bandung, 2016.
- [6] M. Nurbilkis, "PT KAI: Asisten Masinis Dalam Perjalanan Tidak Perhatikan Sinyal," Detik.com, 25 September 2015. [Online]. Available: <https://news.detik.com/berita/d-3027681/pt-kai-asisten-masinis-dalam-perjalanan-tidak-perhatikan-sinyal>.
- [7] N. Khafifah, "Masinis Sebetulnya Punya Cara 'Tunjuk Sebut' Rambu Untuk Hindari Tabrakan," Detik.com, 25 September 2015. [Online]. Available: <https://news.detik.com/berita/d-3028216/masinis-sebetulnya-punya-cara-tunjuk-sebut-rambu-untuk-hindari-tabrakan>.
- [8] KNKT, "Laporan Investigasi Kecelakaan Perkeretaapian Tabrakan KRL 1156 dengan KRL 1154," Kominte Nasional Keselamatan Transportasi, Jakarta, 2018.
- [9] F. Permana, "Tragedi Bintaro 19 Oktober 1987, Cerita Duka yang Tak Boleh Terulang Lagi," Pikiran-Rakyat.com, 19 Oktober 2020. [Online]. Available: <https://seputartangsel.pikiran-rakyat.com/nasional/pr-14847917/tragedi-bintaro-19-oktober-1987-cerita-duka-yang-tak-boleh-terulang-lagi?page=all>.
- [10] E. Koesomah, "Tragedi Bintaro 30 Tahun Lalu: Kecelakaan Kereta Api Terburuk," Tempo.co, 2017 Oktober 2017. [Online]. Available: <https://metro.tempo.co/read/1026250/tragedi-bintaro-30-tahun-lalu-kecelakaan-kereta-api-terburuk/full&view=ok>.
- [11] A. Pratama, "Sejumlah Faktor yang Menyebabkan Tragedi bintaro Terjadi," Kompas.com, 19 Oktober 2018. [Online]. Available: <https://megapolitan.kompas.com/read/2018/10/19/17250931/sejumlah-faktor-yang-menyebabkan-tragedi-bintaro-terjadi?page=all>.
- [12] A. Kholisdinuka, "Jalan Panjang Jadi Masinis KAI," Detik.com, 9 Oktober 2020. [Online]. Available: <https://finance.detik.com/bumn/d-5206894/jalan-panjang-jadi-masinis-kai>.
- [13] Direktorat Operasi, "Protokol New Normal SOP Alur Dinas Masinis dan Asisten Masinis Serta SOP Penggunaan APD," PT Kereta Api Indonesia Persero, 2020.
- [14] L. Moloeng, Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017.
- [15] Nurudin, Ilmu Komunikasi Ilmiah dan Populer, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2016.
- [16] Roudhonah, Ilmu Komunikasi, Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2019.
- [17] A. Liliweri, Komunikasi Antar-Personal, Jakarta: Kencana, 2017.
- [18] Morissan, Komunikasi Organisasi, Jakarta Timur: Prenamedia Group, 2020.
- [19] J. DeVito, Komunikasi Antarmanusia, Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group, 2011.
- [20] B. Ruben dan L. Stewart, Komunikasi dan Perilaku Manusia, Jakarta: Raja Grafindo, 2017.
- [21] A. Hardjana, Komunikasi Organisasi: Strategi Interaksi dan Kepemimpinan, Depok: Rajagrafindo Persada, 2019.
- [22] A. Yohana dan M. Saifulloh, "Interaksi Simbolik dalam Membangun Komunikasi antara Atasan dan Bawahan di Perusahaan," *Wacana Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, vol. 18, pp. 122-130, 2019.
- [23] T. Hallet, D. Shulman dan G. Fine, Peopling organizations: The promise of classic, Classical Foundations, 2009.
- [24] P. Manning, "Producing Drama: Symbolic Communication and the Police," *Symbolic Interaction*, vol. Volume 5, pp. 223-242, 1982.
- [25] P. Ruliana dan P. Lestari, Teori Komunikasi, Depok: Rajagrafindo Persada, 2019.
- [26] M. Budyatna dan L. Ganiem, Teori Komunikasi Antarpribadi: Sebuah Pengantar, Jakarta: Kencana, 2015.
- [27] F. Katon dan U. Yuniati, "Fenomena Cashless Society dalam Pandemi Covid-19," *Jurnal Signal*, Vol. %1 dari %2Volume 8, No 2, pp. 89-214, 2020.
- [28] C. Siena dan M. Pribadi, "Interaksi Simbolik Dalam Sales Promotion Menciptakan Brand Loyalty (Studi Kasus Pengguna Kartu Starbucks Di Jakarta)," *Prologia*, vol. Volume 4, pp. 201-208, 2020.
- [29] A. Muhid dan W. Wahyudi, Interaksi Simbolik: Teori dan Aplikasi dalam Penelitian, Malang: PT Cita Intrans Selaras (Citila), 2020.