



**INTERAKSI SIMBOLIK
DALAM PRAKTIK KOMUNIKASI NONVERBAL
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
“TUNJUK SEBUT”
PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)
(Studi Kasus Masinis UPT Crew KA Kelas Besar
Cipinang pada Masa Pandemi Covid-19)**



TESIS
Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Studi
Magister Ilmu Komunikasi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**OLEH
DANANG NOVIKA RUSWANTARA
5522011051**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2022**

ABSTRAK

Standart Operasional Prosedur (SOP) “Tunjuk Sebut” merupakan aturan yang digunakan untuk meningkatkan keselamatan, pelayanan dan kenyamanan perjalanan kereta api yang digunakan oleh masinis PT Kereta Api Indonesia (Persero). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis interaksi simbolik yang terjadi dalam proses memahami standar operasional prosedur “Tunjuk Sebut” dan mengeksplorasi praktik komunikasi nonverbal dalam memahami SOP tersebut.

Konsep dan teori yang digunakan pada penelitian ini adalah interaksi simbolik, komunikasi antarindividu dalam organisasi dan komunikasi nonverbal.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma konstruktivis dengan metode yang digunakan adalah 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, pada masa pandemi dan sebelum pandemi, penerapan SOP “Tunjuk Sebut” tidak jauh berbeda karena lintas operasi yang dilayani dan proses yang dijalankan sama. Interaksi simbolik yang terjadi dalam proses memahami standar operasional prosedur “Tunjuk Sebut” mengakomodir 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, pada semboyan perkerataapian. Manifestasi yang tidak ada pada SOP “Tunjuk Sebut” yaitu artefak dan sentuhan namun terdapat tambahan manifestasi komunikasi nonverbal yaitu suara pada SOP ini.

Keyword: Interaksi Simbolik, Komunikasi Nonverbal, Tunjuk Sebut, Masinis

ABSTRACT

Standard Operating Procedure (SOP) "Tunjuk Sebut" or "Finger Pointing and Calling" is a rule used to improve the safety, service and comfort of train travel used by the Train Driver of PT Kereta Api Indonesia (Persero). The purpose of this study is to analyze symbolic interactions that occur in the process of understanding the standard operating procedures of "Finger pointing and calling" and explore nonverbal communication practices in understanding the SOP.

The concepts and theories used in this study are symbolic interaction, interpersonal communication in organizations and nonverbal communication.

This research uses a qualitative approach with a constructivist paradigm with the method used is a case study. Data collection techniques are carried out by interviewing and using supporting documents related to official regulations and PT KAI SOPs.

As a result of this study, during the pandemic and before the pandemic, the application of the SOP "Finger pointing and calling" was not much different because the cross operations served and the processes carried out were the same. Symbolic interactions that occur in the process of understanding the standard operating procedure "Finger pointing and calling" accommodate all important concepts in the symbolic interaction of the mind, self, and society. The practice of nonverbal communication in the SOP "Point to Call" is manifested in the motion of gestures, appearance, distance, color, on the railway code of the railway. Manifestations that are not present in the SOP "Finger pointing and calling" are artifacts and touches but there are additional manifestations of nonverbal communication, namely the voice in this SOP.

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

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS

Nama : Danang Novika Ruswantara
NIM : 55220110051
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Korporate Komunikasi & Komunikasi Pemasaran
Judul : Interaksi Simbolik Dalam Praktik Komunikasi
Nonverbal Standar Operasional Prosedur “Tunjuk
Sebut” PT Kereta Api Indonesia (Persero). (Studi
Kasus Masinis UPT Crew KA Kelas Besar Cipinang
pada Masa Pandemi Covid-19)

Jakarta, 1 September 2022
Dosen Pembimbing



Dr Heri Budianto, M.Si

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS

Judul : Interaksi Simbolik Dalam Praktik Komunikasi
Nonverbal Standar Operasional Prosedur “Tunjuk
Sebut” PT Kereta Api Indonesia (Persero). (Studi
Kasus Masinis UPT Crew KA Kelas Besar Cipinang
pada Masa Pandemi Covid-19)

Nama : Danang Novika Ruswantara

NIM : 55220110051

Jenjang Pendidikan : Magister Ilmu Komunikasi


Konsentrasi : Korporate Komunikasi & Komunikasi Pemasaran

Tanggal : 1 September 2022

Jakarta, 1 September 2022


Mengetahui,

1. Ketua Sidang:
(Nama Lengkap & Gelar Dosen)



Dr. Afdal Makkuraga Putra, MM., M.Si.

2. Penguji Ahli:
(Nama Lengkap & Gelar Dosen)



Dr. Irmulansati Tomohardjo, M..Si.

3. Pembimbing:
(Nama Lengkap & Gelar Dosen)



Dr. Heri Budianto, M.Si



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

MERCU BUANA UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS

Judul : Interaksi Simbolik Dalam Praktik Komunikasi
Nonverbal Standar Operasional Prosedur “Tunjuk
Sebut” PT Kereta Api Indonesia (Persero). (Studi
Kasus Masinis UPT Crew KA Kelas Besar Cipinang
pada Masa Pandemi Covid-19)

Nama : Danang Novika Ruswantara

NIM : 55220110051

Jenjang Pendidikan : Magister Ilmu Komunikasi

Program Studi : Ilmu Komunikasi


Konsentrasi : Korporate Komunikasi & Komunikasi Pemasaran

Tanggal : 1 September 2022


Jakarta, 1 September 2022

Mengetahui,

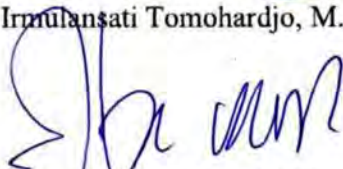
1. Ketua Sidang:
(Nama Lengkap & Gelar Dosen)


Dr. Afdal Makkuraga Putra, MM., M.Si.

2. Penguji Ahli:
(Nama Lengkap & Gelar Dosen)


Dr. Irmulansati Tomohardjo, M.Si.

3. Pembimbing:
(Nama Lengkap & Gelar Dosen)

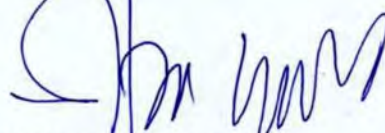

Dr. Heri Budianto, M.Si

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Nama : Danang Novika Ruswantara
NIM : 55220110051
Jenjang Pendidikan : Magister Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Korporate Komunikasi & Komunikasi Pemasaran
Judul Karya Akhir/ Tesis : Interaksi Simbolik Dalam Praktik Komunikasi Nonverbal Standar Operasional Prosedur “Tunjuk Sebut” PT Kereta Api Indonesia (Persero). (Studi Kasus Masinis UPT Crew KA Kelas Besar Cipinang pada Masa Pandemi Covid-19)

Jakarta, 1 September 2022

Dosen Pembimbing



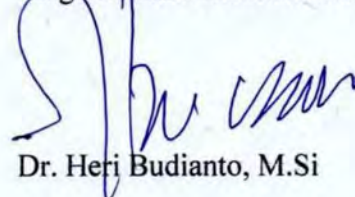
Dr Heri Budianto, M.Si

Dekan
Fakultas Ilmu Komunikasi



Dr. Elly Yuliani, M.Si.

Ketua Program Studi
Magister Ilmu Komunikasi



Dr. Heri Budianto, M.Si

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Danang Novika Ruswamtara

NIM : 55220110051

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

dengan judul “Interaksi Simbolik Dalam Praktik Komunikasi Nonverbal Standar Operasional “Tunjuk Sebut” PT Kereta Api Indonesia (Persero) (Studi Kasus Masinis UPT Crew KA Kelas Besar Cipinang pada Masa Pandemi Covid-19)”, telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 29 Agustus 2022 , didapatkan nilai persentase sebesar 19%

Jakarta, 29 Agustus 2022
Administrator Turnitin



Sukadi, SE., MM

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini:

Judul : Interaksi Simbolik Dalam Praktik Komunikasi
Nonverbal Standar Operasional Prosedur “Tunjuk
Sebut” PT Kereta Api Indonesia (Persero). (Studi
Kasus Masinis UPT Crew KA Kelas Besar Cipinang
pada Masa Pandemi Covid-19)

Nama : Danang Novika Ruswantara

NIM : 5522011051

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Tanggal : 1 September 2022

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 1 September 2022



Danang Novika Ruswantara

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah Subhannahu wa ta'ala atas segala berkat, rahmat dan hidayatnya peneliti dapat menyelesaikan penelitian berjudul “Interaksi Simbolik Dalam Praktik Komunikasi Nonverbal Standar Operasional Prosedur “Tunjuk Sebut” PT Kereta Api Indonesia (Persero). (Studi Kasus Masinis UPT Crew KA Kelas Besar Cipinang pada Masa Pandemi Covid-19). Penulisan tesis ini merupakan salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Magister di Universitas Mercubuana Jakarta.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini apabila tanpa bimbingan dan bantuan berbagai pihak maka tidak dapat terselesaikan dengan baik. Sebab itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr Heri Budianto, M.Si. selaku Ketua Program Studi Magister Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta sekaligus Dosen Pembimbing yang telah memberikan dukungan, arahan, dan meluangkan waktu dalam penyelesaian penelitian ini.
2. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana sekaligus Dosen Pendamping Social Volunteers yang telah membimbing dan memberikan ilmunya selama kegiatan.
3. Bapak Dr. Afdal Makkuraga Putra, MM., M.Si. selaku Sekretaris Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
4. Ibu Dr. Irmulansati Tomohardjo, M..Si. selaku Dosen Penelaah yang telah memberikan arahan dan masukan terkait penyelesaian penelitian.
5. Ibu Feni Fasta, SE., M.Si. dan Bapak Rizki Briandana, Ph.D selaku Dosen Mata Kuliah Writing Course.
6. Seluruh Dosen Program Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, terima kasih atas curahan ilmu diberikan kepada penulis.
7. Ibu, Bapak, Kakak, dan seluruh keluarga besar yang memberikan dukungan matriil dan immateriil selama menyelesaikan Studi Magister Ilmu Komunikasi.

8. Seluruh keluarga besar PT Kereta Api Indonesia (Persero) terutama Direktur Operasi KAI, Bapak Awan Hermawan Purwadinata beserta seluruh jajaran operasinal, Keluarga Besar Masinis UPT Crew KA Kelas Besar Cipinang, dan Keluarga Besar Public Relations yang telah membantu kelancaran penelitian ini.
9. Seluruh sahabat-sahabat yang selalu memberikan dukungan dalam penyelesaian tesis ini terutama Wake Up Team, Change Agent KAI, dan Rekan-rekan Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Angkatan 37.
10. Seluruh pihak-pihak telah membantu jalannya kelancaran penelitian yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga peneilitan ini bermanfaat dan dapat dijadikan sebagai acuan penelitian berikutnya yang berkaitan dengan komunikasi dan juga keselamatan transportasi utamanya perkeretaapian.

Bandung, 1 September 2022

Peneliti



Danang Novika Ruswantara

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS	iv
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS.....	v
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS	vi
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	vii
PERNYATAAN SIMILIARITY CHECK.....	viii
PERNYATAAN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Fokus Penelitian	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Kontribusi Penelitian	8
1.4.1. Kontribusi Akademis.....	8
1.4.2. Kontribusi Praktis	8
BAB II	9
KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	9
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Novelty.....	26
2.3. Kajian Teori	26
2.3.1. Teori Interaksi Simbolik.....	26
2.3.2. Komunikasi Simbolik Antarindividu dalam Organisasi.....	29
2.3.2.1. Komunikasi Antarindividu dalam Organisasi	29
2.3.2.2. Komunikasi Simbolik Antarindividu dalam Organisasi.....	33

2.3.3. Komunikasi Nonverbal.....	36
2.4. Kerangka Pemikiran.....	38
BAB III.....	39
METODOLOGI PENELITIAN	39
3.1. Paradigma Penelitian	39
3.2. Metode Penelitian	40
3.3. Subjek Penelitian	42
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.5. Teknik Analisis Data.....	43
3.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	44
BAB IV	46
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	46
4.1.1. Organisasi Perkeretaapian.....	46
4.1.2. Profil Perusahaan PT Kereta Api Indonesia (Persero).....	55
4.1.3. Sejarah Singkat PT Kereta Api Indonesia (Persero).....	56
4.1.4. Visi Misi PT Kereta Api Indonesia (Persero).....	58
4.1.5. Budaya Perusahaan.....	59
4.1.6. Struktur Organisasi PT Kereta Api Indonesia (Persero).....	59
4.2. Gambaran Umum UPT Crew KA Kelas Besar Cipinang.....	62
4.2.1. Struktur Organisasi UPT Crew KA Kelas Besar Cipinang.....	62
4.2.2. Masinis UPT Crew KA Kelas Besar Cipinang.....	65
4.2.3. Informan Penelitian	66
4.2.4. Simbol dalam Peraturan Dinas 3	69
4.2.5. Pengelompokan Semboyan Sebagai Manifestasi Simbol.....	70
4.2.5.1. Semboyan di Jalur Kereta api.....	71
4.2.5.2. Semboyan Kereta Api.....	72
4.2.5.3. Semboyan Langsir	72
4.2.5.4. Semboyan Genta.....	72
4.3. Hasil Penelitian	73
Sumber: Keputusan Direksi KAI nomor KEP.M/KE.105/VIII/1/KA-2016 73	

4.3.8.4. Lambang dan Simbol Berupa Kata.....	91
4.3.8.5. Lambang dan Simbol Berupa Benda.....	92
4.3.8.6. Lambang dan Simbol Berupa Orang dan Tindakan	93
4.3.9. Kesepakatan Organisasi untuk Menyepakati Simbol.....	95
4.3.10. Masalah pada Pemaknaan Simbol.....	95
4.3.11. Praktik Komunikasi Nonverbal dalam Memahami Standar Operasional Prosedur “Tunjuk Sebut”	96
4.3.12. Enam Fungsi Utama Komunikasi Nonverbal dalam Memahami Standar Operasional Prosedur “Tunjuk Sebut”	98
4.3.13.1.Fungsi Menekankan pada Semboyan Kereta Api dalam SOP “Tunjuk Sebut”	98
4.3.13.2.Fungsi Melengkapi pada Semboyan Kereta Api dalam SOP “Tunjuk Sebut”	99
4.3.13.3.Fungsi Menunjukkan Kontradiksi pada Semboyan Kereta Api dalam SOP “Tunjuk Sebut”.....	100
4.3.13.4.Fungsi Mengatur pada Semboyan Kereta Api dalam SOP “Tunjuk Sebut”	100
4.3.13.5.Fungsi Mengulang pada Semboyan Kereta Api dalam SOP “Tunjuk Sebut”	101
4.3.13.6.Fungsi Menggantikan pada Semboyan Kereta Api dalam SOP “Tunjuk Sebut”	102
4.3.13. Interaksi Simbolik yang Terjadi dalam Proses Memahami SOP “Tunjuk Sebut”	102
4.3.14.1.Konsep pikiran (mind), diri (self), dan masyarakat (society) dalam Proses Memahami SOP “Tunjuk Sebut”	103
4.3.14. Lima Konsep Dasar untuk Memahami Teori Interaksi Simbolik pada SOP “Tunjuk Sebut”	107
4.4. Pembahasan.....	109
4.4.1. Komunikasi Simbolik Antarindividu dalam Organisasi UPT Crew KA Cipinang.....	110
4.4.2. Komunikasi Nonverbal dalam Praktik Tunjuk Sebut.....	116

4.3.1.	SOP Tunjuk Sebut	73
4.3.2.	Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) “Tunjuk Sebut” Selama Pandemi Covid-19	77
4.3.3.	Komunikasi Antarindividu dalam Organisasi UPT Crew KA Kelas Besar Cipinang	79
4.3.3.1.	Komunikasi Antarindividu dengan Rekan Kerja	80
4.3.3.2.	Komunikasi Antarindividu dengan Atasan	80
4.3.3.3.	Komunikasi Antarindividu dengan Unit Kerja Lain	81
4.3.4.	8 (Delapan) Unsur Komunikasi Antarpribadi dalam Organisasi UPT Crew KA Cipinang	82
4.3.4.1.	Sumber (Pengirim) dalam Organisasi UPT Crew KA Cipinang... ..	82
4.3.4.2.	Encoding dalam Organisasi UPT Crew KA Cipinang	83
4.3.4.3.	Pesan dalam Organisasi UPT Crew KA Cipinang	83
4.3.4.4.	Saluran dalam Organisasi UPT Crew KA Cipinang	84
4.3.4.5.	Decoding dalam Organisasi UPT Crew KA Cipinang	84
4.3.4.6.	Penerima dalam Organisasi UPT Crew KA Cipinang	85
4.3.4.7.	Gangguan dalam Organisasi UPT Crew KA Cipinang	85
4.3.4.8.	Umpan Balik dalam Organisasi UPT Crew KA Cipinang	86
4.3.5.	Pengaruh Komunikasi Antarindividu dalam Mencapai Tujuan Organisasi UPT Crew KA Cipinang dan PT Kereta Api Indonesia (Persero)	87
4.3.6.	Kendala Komunikasi Antarpribadi dalam Organisasi UPT Crew KA Cipinang.....	88
4.3.7.	Komunikasi Simbolik Antarindividu dalam Organisasi UPT Crew KA Kelas Besar Cipinang	88
4.3.8.	Pengelompokan Penggambaran Simbol dapat dipahami selain simbol pada dalam Organisasi UPT Crew KA Kelas Besar Cipinang	89
4.3.8.1.	Lambang dan Simbol Berupa Huruf.....	89
4.3.8.2.	Lambang dan Simbol Berupa Angka	90
4.3.8.3.	Lambang dan Simbol Berupa Kombinasi Huruf dan Angka.....	90

4.4.3.	Interaksi Simbolik dalam Praktik Tunjuk Sebut	118
4.4.3.1.	Tiga Konsep Interaksi Simbolik Pikiran (Mind), Diri (Self) dan Masyarakat (Society) dalam Memahami SOP “Tunjuk Sebut” ..	119
4.4.3.1.1.	Pikiran (Mind).....	119
4.4.3.1.2.	Diri (Self)	120
4.4.3.1.3.	Masyarakat (Society)	120
4.4.3.2.	Lima Konsep Dasar untuk Memahami Teori Interaksi Simbolik pada SOP “Tunjuk Sebut”	121
4.4.3.2.1.	Self (Konsep Diri)	121
4.4.3.2.2.	Action (Konsep Perbuatan)	122
4.4.3.2.3.	Object (Konsep Objek)	123
4.4.3.2.4.	Social Interaction (Konsep Interaksi Sosial).....	123
4.4.3.2.5.	Joint Action (Konsep Tindakan Bersama)	124
BAB V		126
PENUTUP		126
5.1.	Kesimpulan	126
5.2.	Saran	127
DAFTAR PUSTAKA		129
LAMPIRAN		133
1.	Daftar Pertanyaan Wawancara	133
2.	Transkrip Wawancara	140
3.	Dokumentasi Wawancara	195
4.	Surat Permohonan dan Pengumpulan data Penelitian	197
5.	Pengantar Penelitian dari PT Kereta Api Indonesia (Persero).....	198
6.	Curriculum Vitae (CV) Peneliti	199

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Perbandingan Kecelakaan Kereta Api 2016-2021	1
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	10
Tabel 4.1. Daftar Informan Penelitian dan Waktu Penelitian	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran	38
Gambar 3.1. Analisis Data Kuantitatif Miles & Huberman, 1994	44
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Kementerian BUMN	52
Gambar 4.2. Struktur Organisasi Kementerian Perhubungan	53
Gambar 4.3. Struktur Organisasi KAI	61
Gambar 4.4. Struktur Organisasi UPT Crew KA Kelas Besar Cipinang	62
Gambar 4.5. Prosedur Penelitian PT Kereta Api Indonesia (Persero)	74