

## 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.*