

Kajian Penggunaan Bahasa Baku dalam Mewujudkan Komunikasi Efektif Awak Sarana Prasarana Melayani Perjalanan Kereta Api

Edi Nyoto Setyo Marsusiadi¹, Yuwono Wiarco², Lisma Meilia Wijayanti³, Ary Putra Iswanto⁴

¹ Politeknik Perkeretaapian Indonesia Madiun, Indonesia; edi@ppi.ac.id

² Politeknik Perkeretaapian Indonesia Madiun, Indonesia; yuwono@ppi.ac.id

³ Institut Agama Islam Sunan Giri Ponorogo, Indonesia; lismamei@gmail.com

⁴ Politeknik Perkeretaapian Indonesia Madiun, Indonesia; aryputra@ppi.ac.id

ARTICLE INFO

Keywords:

Use of standard language;
Effective communication;
Serving Travel;
Train

Article history:

Received 2023-05-28

Revised 2023-06-27

Accepted 2023-08-06

ABSTRACT

This study aims to describe the use of standard language in realizing effective communication between train facilities and infrastructure crews in carrying out their duties and functions for the creation of professional rail transportation mode services. Qualitative descriptive research methods that describe sociolinguistic conditions in the field of railway transport operators, as far as the observed knowledge that communication is used by the crew of facilities and infrastructure in carrying out their duties. Observation, interview, and documentation techniques are carried out to determine the ability to use communication standards in the form of standard language and the implementation of effective communication of facilities and infrastructure crews in serving train travel. Engineering Data analysis through the stages of reduction, presentation of data and drawing conclusions. The results of this study illustrate that good and correct mastery of Indonesian still needs to be improved and the use of standard language in train facilities and infrastructure crews still has limitations on the ability to use standard and non-standard types of words, both functionally the variety of standard language and standard sentence requirements. The goal of effective communication can be realized if between the communicator / sender of the message and the communicant / receiver of the message can carry out the message conveyed correctly without having to follow a standardized conversation pattern, although sometimes it does not follow the conversation pattern or recommended communication procedures following the technical guidance guidelines contained in the Standard Operating Procedure (SOP).

This is an open access article under the [CC BY-NC-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) license.



Corresponding Author:

Edi Nyoto Setyo Marsusiadi

Politeknik Perkeretaapian Indonesia Madiun, Indonesia; edi@ppi.ac.id

1. PENDAHULUAN

Transportasi umum kereta api merupakan angkutan massal yang terdapat diberbagai belahan dunia dalam lingkup negara maju maupun berkembang. Saat ini moda transportasi kereta api berkembang sangat cepat secara massif di Indonesia, yang menjadi kebutuhan mayoritas masyarakat di wilayah perkotaan maupun di daerah yang dilalui jalur kereta api. Pada tahun 2022, data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik (BPS) disampaikan bahwasannya tren kenaikan jumlah penumpang kereta api di seluruh wilayah Indonesia mengalami kenaikan sekitar 277.115 penumpang (Widuroykti, Isrofin, & Khasanah, 2022). Selain angkutan penumpang ada pelayanan berupa angkutan barang yang mengalami kenaikan sejumlah 61.906 ton. Kenaikan jumlah pengguna jasa kereta api ini terjadi bukan tanpa alasan, banyak faktor yang mempengaruhi tingkat kepercayaan antara lain keamanan, kenyamanan, dan keselamatan. Hal tersebut dapat diwujudkan dengan adanya pelayanan jasa transportasi yang profesional.

Pemerintah sebagai regulator telah mengeluarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 45 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Teknis Peralatan Telekomunikasi Perkeretaapian. Pada Bab II pasal 2 ayat 2 dinyatakan Persyaratan Teknis Peralatan Telekomunikasi Kereta Api salah satunya komunikasi suara untuk operasi. Peraturan ini lebih banyak menekankan pada peralatan komunikasi yang digunakan awak untuk melayani perjalanan kereta api, sedangkan standar komunikasi baku secara verbal untuk awak sarana dan prasarana hingga saat belum dipatenkan dalam bentuk regulasi formal (Peraturan Menteri Perhubungan, 2015). Pada pengoperasian peralatan komunikasi tentunya dilakukan secara verbal antara orang dengan orang lain yang diberikan wewenang dalam menjalankan sarana perkeretaapian, artinya pada proses pelaksanaan dalam pengoperasian perjalanan kereta api diperlukan komunikasi secara berkesinambungan antara awak sarana dan prasarana. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 155 tahun 2015 Tentang Sertifikasi Kecakapan Awak Sarana Perkeretaapian pasal 1 angka 1 (satu) bahwa yang dimaksud Awak Sarana Perkeretaapian adalah orang yang ditugaskan di dalam kereta api oleh penyelenggara sarana perkeretaapian selama perjalanan kereta api. Sedangkan pada pasal 2 ayat (2) Awak Sarana Perkeretaapian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas masinis dan asisten masinis (Peraturan Menteri Perhubungan, 2015). Komunikasi yang dilakukan oleh awak sarana juga dilakukan oleh awak prasarana. Awak prasarana adalah petugas yang mengoperasikan prasarana perkeretaapian oleh penyelenggara prasarana perkeretaapian, dengan kata lain orang/petugas yang mengatur dan melayani kereta api dari berangkat sampai di tempat tujuan dengan aman, nyaman, dan selamat. Hal ini dikarenakan perkeretaapian merupakan suatu sistem yang satu sama lainnya saling mendukung dan mengoperasikan perjalanan kereta api (Rustam, Mansyur, Hanim, & Marjo, 2019).

Guna mewujudkan keselamatan pengoperasian transportasi kereta api dari kecakapan awak perkeretaapian dari sisi komunikasi maka perlu standar bahasa baku komunikasi efektif antara awak sarana dan prasarana kereta api dalam menjalankan tugas dan fungsinya merupakan suatu keharusan demi terciptanya pelayanan moda transportasi kereta api yang profesional. Pelaksanaan tugas pengoperasian ini seharusnya menggunakan komunikasi efektif dalam menjalankan operasi perjalanan kereta api untuk menghindari kesalahpahaman dalam melayani perjalanan kereta api. Komunikasi efektif terjadi apabila pesan yang diberitahukan komunikator dapat diterima dengan baik atau sama oleh komunikan, sehingga tidak terjadi salah persepsi antara keduanya jika memiliki pengertian yang sama tentang suatu pesan yang disampaikan dan diterima.

Kesalahpahaman dalam berkomunikasi sering disebabkan beberapa faktor salah satunya perbedaan latar belakang budaya, suku, dan bahasa yang dimiliki sumber daya manusia adalah awak sarana dan prasarana. Pemahaman arti kata yang menjadi sesuatu hal yang patut untuk diperhatikan. Upaya mengantisipasi penggunaan bahasa daerah dapat mempengaruhi arti dan pesan yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan. Harapan kedepannya agar disusunlah peraturan dinas tentang standar komunikasi awak sarana dan prasarana. Permasalahan inilah yang mendasari

penelitian dengan judul “Kajian Penggunaan Bahasa Baku Dalam Mewujudkan Komunikasi Efektif Awak Sarana Prasarana Melayani Perjalanan Kereta Api”

2. METODE

Penelitian ini menerapkan metode penelitian deskriptif kualitatif untuk menguraikan, menganalisis, dan memahami secara mendalam kondisi sosiolinguistik dalam lingkungan operator transportasi kereta api. Fokus utama penelitian adalah menemukan standar bahasa baku yang diperlukan untuk memastikan komunikasi efektif di antara awak sarana dan prasarana dalam menjalankan tugas mereka. Penelitian ini melibatkan tiga tahap penting. Tahap perencanaan melibatkan pengidentifikasian fenomena dan merumuskan masalah yang akan diteliti (Sugiyono, 2017). Tahap pelaksanaan mencakup pengumpulan data melalui pengamatan langsung di lapangan dan wawancara dengan narasumber utama, serta reduksi data untuk merangkum informasi yang relevan. Tahap pelaporan menghasilkan laporan hasil penelitian yang mencerminkan proses dari perencanaan hingga pelaksanaan dan menggambarkan temuan-temuan baru. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui proses reduksi data untuk memfilter informasi penting, penyajian data dalam bentuk naratif atau grafik, dan penarikan kesimpulan awal yang dapat diuji lebih lanjut. Jadwal penelitian direncanakan dalam periode 6 bulan hingga 1 tahun, termasuk proses perencanaan, pengumpulan data, analisis, dan publikasi. Tujuannya adalah untuk menghasilkan pemahaman yang mendalam tentang komunikasi efektif di lingkungan kereta api melalui pendekatan kualitatif yang komprehensif.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kemampuan Penggunaan Standar Komunikasi dalam Bentuk Bahasa Baku Oleh Awak Sarana dan Prasarana Kereta Api dalam Melayani Perjalanan Kereta Api

Tabel 1. Pembahasan Penggunaan Bahasa baku dan Tidak Baku Percakapan antara Masinis dan Ppkip.

| Bentuk Bahasa Baku | Bentuk Bahasa Tidak Baku |
|--|---|
| <p>“Masinis KA tiga, di sini Ppkip 17, KA tiga masuk jalur isi di stasiun Madiun perhatikan semboyan yang diperlihatkan, ganti.”</p> <p>Sumber : PD 19 Jilid III Pasal 7 ayat (4), (a)</p> | <p>“Masinis KA 3 <u>monitor</u>, <u>iya masuk pak Ppkip</u>, <u>iya bravo...info bravo</u>, <u>nanti Madiun persiapan masuk isi bravo</u>, <u>jalur 4, untuk aspek sinyalnya diperhatikan kembali bravo</u>, <u>nanti rencananya masuk dengan semboyan 6 A</u>, <u>diperhatikan ya Bravo semboyan 6 A-nya.</u>”</p> <p>Sumber : Pengamatan komunikasi Ppkip</p> |
| <p>Penjelasan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Terdapat unsur istilah asing (“monitor” dan “bravo”) - Pada unsur kesepadanan kata hubung antar kalimat tidak boleh digunakan pada awal kalimat : misalkan kata hubung tujuan “untuk” dan kata hubung berurutan “nanti” Contohnya “untuk aspek sinyalnya diperhatikan kembali.” - Menunjukkan pada situasi yang non formal, karena kalimat yang disampaikan cenderung menggunakan ragam bahasa non baku berupa percakapan sehari-hari yang seharusnya untuk keperluan dinas sebaiknya menggunakan ragam bahasa baku. contohnya: “nanti rencananya masuk dengan semboyan 6 A, diperhatikan ya.” | |
| <p>“Ppkip 1, di sini masinis KA lima Sembilan mengerti KA lima sembilan masuk jalur isi di stasiun madiun, semboyan akan diperhatikan, selesai.”</p> | <p>“Dimengerti <u>bravoltercopy</u> bapak Ppkip, <u>untuk KA 3 untuk rencana masuk stasiun Madiun akan dimasukkan ke jalur3 menunggu semboyan atau sinyal yang diberikan dengan semboyan 6A</u>”. Bravo.</p> <p>Sumber : Pengamatan komunikasi Ppkip</p> |

| |
|---|
| Sumber : PD 19 Jilid III Pasal 7 ayat (4), (b) |
| <p>Pembahasan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Terdapat unsur istilah asing (“bravo” dan “monitor”) - Terdapat subjek ganda dalam kalimat dengan menggunakan kata hubung tujuan. “untuk KA 3 untuk rencana masuk stasiun Madiun ke jalur 3” seharusnya “KA 3 masuk stasiun Madiun di jalur 3.” - Salah satu ciri bahasa baku adalah penghematan kata. Penggalan kalimat “menunggu semboyan atau sinyal yang diberikan dengan semboyan 6A. Bravo”. merupakan pemborosan kata, penghematan kata yang disampaikan seharusnya “menunggu sinyal/semboyan 6A.” |

Tabel 2. Pembahasan Penggunaan Bahasa baku dan Tidak Baku Percakapan antara Ppka dan Ppka A.

| Bentuk Bahasa Baku | Bentuk Bahasa Tidak Baku |
|--|--|
| <p>“perintah Ppka 2.1 nomor 5 pukul 13.20. Ppka A dan Ppka B. Penyusunan KA 30 dengan KA 110 ditetapkan di A, laksanakan.”</p> <p style="text-align: right;">Ppka 2.1 Rizal</p> <p>Sumber : PD 19 Jilid III Pasal 80 Ayat (1)</p> | <p>Ppka : “<u>beri perintah</u> ke Ppka B “Ppka B, perintah Ppka no. 15 jam 13.45 yang menyusul KA X dengan KA Y ditetapkan di stasiun B.”</p> <p>Sumber : Pengamatan komunikasi Ppka ke Ppka B</p> |
| <p>Ppka 2.1 “Perintah Ppka no 5, mengerti pukul 13.20 penyusunan KA 30 dengan KA 110 ditetapkan di A.”</p> <p style="text-align: right;">Ppka A, Candra</p> <p>Sumber : PD 19 Jilid III Pasal 80 Ayat (1)</p> | <p>Ppka A : <u>menerima perintah</u> “Ppka A, perintah Ppka no 15 mengerti jam 13.46 yang menyusul KA X dengan KA Y ditetapkan di stasiun B.”</p> <p>Sumber : Pengamatan komunikasi Ppka ke Ppka B</p> |
| <p>Pembahasan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Salah satu syarat bahasa baku memiliki subjek yang jelas pada unsur kesepadanan. Kalimat “beri perintah,” “menerima perintah,” merupakan bentuk bahasa tidak baku karena memiliki subjek yang tidak jelas,seharusnya cukup “perintah.” - Terdapat predikat yang tidak jelas pada kata “yang menyusul” seharusnya hanya “penyusunan”. contohnya “perintah Ppka no. 15 jam 13.45 <u>yang menyusul</u> KA X dengan KA Y ditetapkan di stasiun B.” - Penggunaan kata tidak baku pada kalimat “Ppka no 15 mengerti jam 13.46 yang menyusul KA X dengan KA Y ditetapkan di stasiun B.” seharusnya menjadi kata baku “Pukul” sebab kata jam dalam aturan baku menunjukkan benda bukan menunjukkan waktu | |

Tabel 3. Pembahasan Penggunaan Bahasa Baku Dalam Komunikasi antara Ppka A kepada Ppka arah Hulu dan arah Hilir

| Bentuk Bahasa Baku | Bentuk Bahasa Tidak Baku |
|--|---|
| <p>Ppka kkt R s.d Q penyusunan KA Sembilan satu lima oleh KA dua tiga terjadi di S (nama stasiun disingkat)</p> <p style="text-align: right;">Ppka S</p> | <p>Ppka B : “laporan Ppka A. Bravo. Ppka A, KA X yang akan masuk jam 13.53 dan KA Y aman.”</p> <p>Ppka A : “Menerima laporan Ppka B, dimengerti KA X jam 13.53 dan KA Y aman.”</p> <p>Ppka B : “Meminta aman ke Ppka C. Bravo, Ppka C, KA Y aman?”.</p> |

| | |
|---|---|
| <p>Sumber : PD 19 Jilid III Pasal 81 Ayat (2)</p> | <p>Ppka C : "terima permintaan Ppka B, KA Y aman." Sumber : Pengamatan komunikasi Ppkp ke Ppka B</p> |
| <p>Pembahasan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kata "laporan" merupakan jenis kata kerja yang harusnya diikuti oleh predikat, sehubungan kalimat tersebut merupakan kalimat permintaan diperjelas dengan mengucapkan "lapor". - Penggunaan kata tidak baku "Jam" seharusnya menjadi kata baku "Pukul" sebab kata jam dalam aturan baku menunjukkan benda bukan menunjukkan waktu - Kalimat yang diucapkan tidak menggunakan unsur pola kalimat yang benar sesuai kaidah Subjek Predikat Objek dan Keterangan, sebab merupakan pelafalan yang bersifat penegas dan penjelas, sehingga susunan kalimatnya tidak seutuhnya. - Terdapat predikat yang tidak jelas pada kata "yang akan masuk" seharusnya hanya "masuk". contohnya : "Ppka A, KA X yang akan-masuk jam 13.53 dan KA Y aman" seharusnya "Ppka A, KA X masuk jam 13.53 dan KA Y aman". - Kalimat "terima permintaan" mengandung ambiguitas karena orang yang berbicara menerima sebuah permintaan, padahal kalimat tersebut adalah kalimat pernyataan yang artinya permintaan yang disampaikan telah diterima" jadi seharusnya "permintaan diterima". | |
| <p>Ppka A s.d Ppka C KA lima lima mulai stasiun A berjalan mendahului KA Sembilan Ppka stasiun X</p> <p>Sumber : PD 19 Jilid III Pasal 82 Ayat (13)</p> | <p>Ppka B : "laporan Ppka C dan minta aman. Bravo." Ppka C, KA Y langsung jam 13.58, tidak tunggu KA X aman?" Ppka C : "menerima laporan dan permintaan aman, Ppka B, mengerti KA Y jam 13.59 dan KA X aman." Ppka B : "laporan ke Ppkp KA masuk dan laporan KA berjalan langsung. Bravo." Siang hari = "KA X masuk jam 13.52 dan KA Y langsung jam 13.58, kedua KA lengkap dengan semboyan 21 dan semboyan 35 dibunyikan." Sumber : Pengamatan komunikasi Ppkp ke Ppka B</p> |
| <p>Pembahasan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kata "laporan" merupakan jenis kata kerja yang harusnya diikuti oleh predikat, sehubungan kalimat tersebut merupakan kalimat permintaan diperjelas dengan mengucapkan "lapor". - Syarat bahasa baku salah satunya adalah kepararelan. Kalimat "laporan Ppka C dan minta aman, Bravo." karena kata "laporan" merupakan nomina dan "minta" merupakan verba, sehingga kepararelan dan kesepadanan kata diperlukan agar menjadi baku yaitu : "lapor Ppka C dan minta aman." - Istilah yang dipakai masih dipengaruhi istilah bahasa asing "bravo" - Penggunaan kata tidak baku "Jam" seharusnya menjadi kata baku "Pukul" sebab kata jam dalam aturan baku menunjukkan benda bukan menunjukkan waktu. - Pernyataan yang membingungkan terdapat pada contoh kalimat ini "Ppka C, KA Y langsung jam 13.58, tidak tunggu KA X aman?" pemahaman ini perlu diperjelas menjadi "Ppka C, KA Y berjalan langsung pukul 13.58, tidak tunggu KA X aman?". | |

| | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Kalimat ini menimbulkan pemahaman yang berbeda, “menerima laporan dan permintaan aman, Ppka B, mengerti KA Y jam 13.59 dan KA X aman.”, artinya laporan telah diterima dan jalur yang akan dilintasi kereta api dalam kondisi aman. Penjelasan secara logis agar menjadi baku sebaiknya: “laporan diterima dan jalur perlintasan, aman. Ppka B, dimengerti. KA Y berangkat pukul 13.59 dan KA X aman.” - Bahasa baku ditentukan juga dari kalimat efektif yang diucapkan “Siang hari = “KA X masuk jam 13.52 dan KA Y langsung jam 13.58, kedua KA lengkap dengan semboyan 21 dan semboyan 35 dibunyikan.” seharusnya menjadi “KA X masuk pukul 13.52 dan KA Y berjalan langsung pukul 13.58, semboyan 21 lengkap dan 35 bunyi. | |
| <p><i>Ppka A s.d Ppka C</i> <i>KA Sembilan berjalan di belakang KA lima lima</i> <i>Ppka stasiun Y</i></p> | <p><i>Ppka B :“laporan Ppka C. Bravo. Ppka C, KA X berangkat jam 14.06.”</i> <i>Ppka C :“memberi kabar masuk dan menerima laporan Ppka B, KA Y masuk jam 14.04 dan KA X mengerti jam 14.07.”</i> <i>Ppka B :“menerima kabar masuk, Ppka C,Bravo. KA Y. mengerti jam 14.03.”</i> <i>Ppka B : “lapor ke Ppka keberangkatan KA X, Siang hari = “KA X berangkat jam 14.06 lengkap dengan semboyan 21 dan semboyan 35 dibunyikan.”</i> <i>Sumber : Pengamatan komunikasi Ppka ke Ppka B</i></p> |
| <p><i>Sumber : PD 19 Jilid III Pasal 82 Ayat (13)</i></p> | |
| <p>Pembahasan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kata “laporan Ppka C. Bravo.” merupakan jenis kata kerja yang harusnya diikuti oleh predikat, sehubungan kalimat tersebut merupakan kalimat permintaan diperjelas dengan mengucapkan “lapor Ppka C.” - Penggunaan kata tidak baku “Jam” seharusnya menjadi kata baku “Pukul” sebab kata jam dalam aturan baku menunjukkan benda bukan menunjukkan waktu. Contoh : “Ppka B, KA Y masuk jam 14.04 dan KA X mengerti jam 14.07.” menjadi “Ppka B, KA Y masuk pukul 14.04 dan KA X mengerti pukul 14.07.” - Bahasa baku ditentukan juga dari kalimat efektif yang diucapkan “Siang hari = “KA X berangkat jam 14.06 lengkap dengan semboyan 21 dan semboyan 35 dibunyikan.”” seharusnya menjadi “KA X masuk pukul 13.52 dan KA Y berjalan langsung pukul 14.06, semboyan 21 lengkap dan 35 bunyi - Penggalan kalimat “memberi kabar masuk dan menerima laporan Ppka B” dinilai kurang efektif yang dapat mempengaruhi bentuk bahasa baku. Kalimat perbaikannya menjadi “masuk, laporan Ppka B, diterima.” | |

Tabel 4. Pembahasan Penggunaan Bahasa Baku dalam Komunikasi antara Ppka A kepada Ppka arah Hulu dan arah Hilir

| Bentuk Bahasa Baku | Bentuk Bahasa Tidak Baku |
|--|---|
| <p><i>“perintah Ppka 2.1 no 7 pukul 14.49</i> <i>Ppka Q s.d Ppka P</i> <i>persilangan KA 16 dengan KA 7 ditetapkan di A”</i></p> <p><i>Ppka 2.1</i> <i>Perintah pppk no 2.1 mengerti pukul 14.50,</i></p> | <p><i>Ppka A : memberi ke Ppka B perintah</i> <i>“Ppka B, perintah dari PPKP bahwa no. 10 jam 19.00 persilangan KA X dengan KA Y menetapkan di stasiun B”</i> <i>Ppka B : perintah diterima dari Ppka A</i> <i>“perintah Ppka no. 10 dicopy, bravo. jam 19.01 persilangan KA X dengan KA Y ditetapkan di</i></p> |

| | |
|--|--|
| <p><i>persilangan KA 16 dengan KA 7 ditetapkan di A.</i></p> <p><i>Sumber : PD 19 Jilid III Pasal 75 Ayat (1)</i></p> | <p><i>stasiun B, Ppka A".</i> <i>Ppka B : lapor Ppka A, ini dari Ppka B, Bravo.</i> <i>"Ppka A, KA X akan masuk jam 19.15 dan KA Y langsung jam 19.18"</i> <i>Ppka A : menerima laporan</i> <i>"Ppka B, dimengerti KA X jam 19.16 dan KA Y jam 19.19"</i> <i>Sumber : Pengamatan komunikasi Ppka ke Ppka B</i></p> |
| <p>Pembahasan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kalimat "memberi perintah" dalam syarat kata baku seharusnya tidak perlu mengucapkan kata dasar yang ditambahkan awalan mem-, cukup dengan mengucapkan kata "beri perintah" sehingga kalimat tersebut menjadi efektif. - Kata "memberi ke Ppka B perintah" seharusnya memperhatikan tata bahasa dan susunan yang tepat dengan pola kalimat (Subjek-Predikat- Objek). - Seharusnya cukup dengan kalimat "perintah Ppka" bukan "perintah diterima dari Ppka A" karena secara logis kata "perintah Ppka" sudah mengandung arti perintah yang berasal dari Ppka. - Salah satu ciri kata tidak baku adalah mengandung istilah asing "copy" dan "bravo". - "Ppka A, KA X akan masuk jam 19.15 dan KA Y langsung jam 19.18" dalam bahasa baku adalah kehematan kata pembetulannya menghilangkan kata "akan" "Ppka A, KA X masuk jam 19.15 dan KA Y langsung jam 19.18". - Penggunaan kata tidak baku "Jam" seharusnya menjadi kata baku "Pukul" sebab kata jam dalam aturan baku menunjukkan benda bukan menunjukkan waktu | |
| <p><i>"Ppka 2.4</i> <i>Dapatkah persilangan KA 14 dengan KA 64 dilaksanakan di stasiun P ? wilayah Ppka 2,4 ?</i></p> | <p><i>Ppka B : Lapor Ppka C, Bravo.</i> <i>"Ppka C, KA Y akan masuk jam 19.18 dan KA X berangkat mulai jam 19.20"</i> <i>Ppka C : menerima laporan</i> <i>"Ppka B, mengerti KA Y jam 19.19 dan KA X jam 19.21"</i> <i>Ppka B : lapor Ppka A</i> <i>Malam hari = "KA X akan masuk jam 19.15 dan berangkat mulai jam 19.20. KA Y langsung pada jam 19.18, kedua KA lengkap dengan semboyan 21 dan lampu kabin lokomotif menyala serta semboyan 35 dibunyikan.</i></p> |
| <p>Pembahasan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Penghematan kata akan membuat kalimat yang diucapkan menjadi baku "Ppka C, KA Y akan masuk jam 19.18 dan KA X berangkat mulai jam 19.20" seharusnya mengatakan "Ppka C, KA Y masuk jam 19.18 dan KA X berangkat jam 19.20" - Penggunaan kata tidak baku "Jam" seharusnya menjadi kata baku "Pukul" sebab kata jam dalam aturan baku menunjukkan benda bukan menunjukkan waktu - Pengucapan dengan kata hubung yang terlalu banyak seperti "dan", "serta" seharusnya "Malam hari = "KA X akan masuk jam 19.15 dan berangkat mulai jam 19.20. KA Y langsung pada jam 19.18, kedua KA lengkap semboyan 21, lampu kabin lokomotif menyala, semboyan 35 dibunyikan". | |

Realisasi Komunikasi Efektif Awak Sarana dan Prasarana dalam Melayani Perjalanan Kereta Api

Berdasarkan hasil wawancara bersama narasumber pertama yang berinisial AP merupakan seorang pria berprofesi sebagai masinis yang memiliki pengalaman yang cukup lama. Beliau berdinis sejak periode tahun 2012-2013 diawali karirnya sebagai asisten masinis, kemudian menjadi masinis setelah mengikuti pendidikan pada tahun 2018 hingga sekarang. Dari perjalanan beliau selama berkarir menjadi awak sarana, banyak pengalaman yang didapatkan dalam mengoperasikan rangkaian kereta api agar selamat sampai tujuan dengan penuh tanggung jawab. Pengoperasian kereta api tentunya dibutuhkan peran serta unsur sumber daya manusia yang membantu dalam proses perjalanan kereta api mulai stasiun keberangkatan hingga stasiun tujuan, dikarenakan sistem perkeretaapian merupakan satu sistem yang saling mendukung mulai dari awak sarana dan prasarana, yang tentunya membutuhkan koordinasi yang berkesinambungan. Koordinasi tersebut berwujud komunikasi antara keduanya, dimana dalam perjalanannya memastikan bahwa keselamatan, kenyamanan dan keamanan penumpang maupun barang menjadi tanggung jawab bersama.

Sebagai seorang masinis dalam menjalankan tugasnya harus selalu mentaati arahan dan petunjuk dari Ppkip ketika akan menjalankan rangkaian kereta api baik memasuki stasiun maupun akan berangkat dari stasiun. Hal ini didasarkan pada petikan wawancara dibawah ini *"Jadi komunikasinya itu nanti PKOC mendengarkan, kami juga mengcopy."* *"Jadi dia menyampaikan izin kita untuk masuk stasiun itu nomor berapa, PKOC jadi mendengar, 'dia juga mencatat untuk kereta saya, kereta nomor berapa ?' jam berapa ?" untuk wesel yang dilewati ataupun sinyal yang dilewati nomor berapa ?" dan bentuknya nomor berapa ?" kita juga sama mencatat itu."* Jadi ketika memasuki stasiun masinis harus melaporkan item yang terdapat dalam petikan wawancara di atas, kemudian setelah informasi tersebut diterima oleh PPKP maka diizinkan memasuki stasiun ketika kondisi jalur aman. Wawancara ini dilakukan secara langsung dengan bapak AP berlokasi di ruang kerja beliau dengan penuh keakraban namun tetap pada koridor pertanyaan seputar komunikasi.

Selanjutnya wawancara dilakukan bersama Pusat Kendali Operasi Control (PKOC) yang diawaki oleh petugas prasarana yang disebut Pengendali Perjalanan Kereta Api Terpusat (PPKP), berinisial RZ, beliau adalah Pria yang berprofesi sebagai PPKP yang memulai karirnya pada pertengahan tahun 2017 yang dimulai dari Daerah Operasi 1 Jakarta sebelum dipindah tugaskan ke Madiun. Wawancara yang dilakukan bersama narasumber ini lebih membahas teknis pekerjaan seorang petugas pengendali perjalanan kereta api yang didukung dengan dokumentasi sebagaimana berikut di: Ruteitas pekerjaan seorang petugas prasarana ini dalam tugas dan fungsinya memiliki akses langsung berkomunikasi dengan masinis melalui radio lokomotif sebagaimana yang disampaikan dalam petikan wawancara berikut ini : *"Kalau secara tusi sih...menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : 5, 2017 Pasal 6 ayat 5 tentang sertifikat Kecakapan Pengatur Perjalanan Kereta Api dan Pengendali Perjalanan Kereta Api, memiliki wewenang salah satunya melakukan komunikasi dengan awak sarana Perkeretaapian dan Pengatur Perjalanan Kereta Api stasiun, 'nah awak sarana disini yang dimaksud adalah masinis dan asisten masinis.' pak."*

Berdasarkan petikan di atas sudah digambarkan bahwa Ppkip memiliki tugas dan wewenang secara langsung berkomunikasi dengan awak sarana dan Ppkip yang ada di ruang kendali Ppkip terkait koordinasi urusan perjalanan kereta api, mulai dari kereta api akan memasuki stasiun, berangkat dari stasiun, urusan langsir. Jenis komunikasi yang dilakukan antara Ppkip dan Ppkip berupa informasi tentang : (1) Persiapan KA sebelum lepas dari stasiun, (2) Waktu keberangkatan,/berjalan langsung/kedatangan kereta api dari setiap stasiun beserta informasi penyebab terlambat datang, (3) penentuan untuk perpindahan, persilangan dan penyusulan, (4) Laporan tentang pergantian dinasan antar Ppkip dan Ppkip, (5) Kondisi emplasemen stasiun terkait Perka atau langsiran, (6) Hal lainnya yang berhubungan dengan kelancaran Perka. Petugas prasarana Ppkip ini juga melakukan komunikasi dengan masinis yang ada di kabin lokomotif untuk memastikan beberapa hal terkait : (1) Kesiapan awak sarana KA, (2) rangkaian KA, (3) kelengkapan dan kondisi Go No Go Item (4) Posisi KA, KA lawan, persilangan atau penyusulan, (5) Segala

kejadian dan penyimpangan terhadap perjalan KA, (6) Kondisi KA dalam perjalanan, (7) Pembatas kecepatan di lintas. Hal ini sudah menjadi Standar Operasional Prosedur (SOP) bagi seorang masinis sebelum berangkat dari stasiun agar melaporkan kesiapan rangkaian kereta api kepada Ppkk sebagai langkah pengendalian kereta api secara langsung yang berhubungan langsung dengan materiil (awak sarana, Kereta Api dan petugas prasarana/Ppka), sebagaimana tergambar pada skema komunikasi di bawah ini.

Pada komunikasi yang dilakukan oleh masinis dan Ppkk untuk pelaporan dapat dilihat pada petikan wawancara yang mengilustrasikan percakapan tentang pelaporan jam keberangkatan antara keduanya : " Ppkk : "ee....Cek modulasinya!" bravo." "Apa masih clear ?" Bravo, di radio loko-nya "Masinis : "Oooo..... masih, bravo," 'masih clear untuk..... untuk sementara kereta api Argo Anggrek menunggu berangkat tepat. bravo dari Stasiun Gambir pukul 08.45. " Demikian bravo."

Sementara untuk pemberitahuan terkait batas kecepatan dapat dilihat pada petikan di bawah ini : Masinis : "Bapak ppkk monitor ?" "KA argo anggrek berangkat tepat, Bravo 08.45 dari Stasiun Gambir dari jalur 2 untuk transformasinya bawa 12 atau update taspas terbaru Bagaimana. Bravo ?" di lintas apakah masih sama dengan yang tertera atau ada yang terbaru ?" Mohon informasi!" Ppkk : "Maksudnya ?" "Oiya...copy. Bravo. Argo Anggrek berangkat tepat dari stasiun gambir 08.45, 'untuk sementara taspas masih tetap sama. Bravo dengan yang yang tercantum di Lapka, 'Tidak ada up date an terbaru. 'Demikian bravo. Hati-hati di jalan !"

Komunikasi/percakapan antara Ppkk dan Masinis diatas dilakukan untuk memastikan bahwa masinis siap memberangkatkan kereta api siap berangkat setelah mendapatkan petunjuk dan arahan dari Ppkk. Wawancara dengan Petugas Awak Sarana yang menjabat sebagai Pengatur Perjalanan Kereta Api (PPKA) di Ruang Kendali stasiun Madiun. Dalam wawancara ini narasumber yang memiliki nama berinisial CN sudah cukup memiliki pengalaman kurang lebih selama 3 tahun sebagai Ppka, sebelumnya berkarir sebagai pelaksana administrasi dan juru langsir di PT KAI (Kereta Api Indonesia), Tbk. Divisi Regional I Medan Sumatera Utara sebelum pindah tugas ke wilayah Daop IV Madiun. Rutinitas beliau dalam melayani perjalanan kereta api dituntut konsentrasi dan kedisiplinan yang tinggi karena sedikit kecerobohan dapat berakibat fatal, maka pada kondisi ini wawancara dilakukan ketika beliau sudah selesai berdinan agar tidak mengganggu pekerjaan beliau.

Tugas seorang Ppka adalah membuat laporan setiap pergerakan perjalanan semua jenis kereta api yang datang, berangkat, dan persilangan/penyusulan di stasiun wilayah kerjanya kepada Pusat Kendali (PK) secara teknis maupun administrasi dan berkomunikasi dengan Ppka Stasiun sebelah baik dari arah hulu dan hilir. Informasi tersebut didapatkan dari hasil wawancara dengan Ppka, sebagaimana kutipan wawancara di bawah ini : "...untuk aktifitas keseharian, saya berkomunikasi di stasiun bersebelahan dengan PPKA dan PPKP." Komunikasi dengan stasiun sebelah dilakukan untuk memastikan kondisi aman bagi perjalanan kereta yang akan masuk ke stasiun atau berangkat menuju stasiun berikutnya, dan kereta api yang akan melakukan persilangan dan penyusulan harus berkoordinasi dan berkomunikasi dengan Ppka stasiun bersebelahan demi jaminan keamanan perjalanan kereta api. karena satu petak jalan rel digunakan oleh satu rangkaian kereta sehingga harus bergantian ketika masuk dan keluar stasiun.

Sedangkan apabila dalam hal tertentu meminta izin kepada Ppkk untuk berkomunikasi dengan masinis melalui pesawat radio biasanya saat kereta akan memasuki stasiun dan akan meninggalkan stasiun. sebagaimana kutipan wawancara berikut : ".....untuk awak sarana biasanya ketika ada kereta masuk, berangkat, persilangan, susulan atau berjalan langsung." Jenis stasiun yang digunakan sesuai petikan wawancara di atas, berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 33 Tahun 2011 tentang Jenis, Kelas dan Kegiatan di Stasiun Kereta Api, Pasal 14 stasiun kereta api tertentu berdasarkan kategori stasiun dibagi menjadi stasiun besar, sedang, dan kecil tergantung dari fasilitas operasi yang dimiliki, kapasitas jalur yang tersedia, tingkat kepadatan lalu lintas kereta api, dan kuantitas penumpang dan barang. Stasiun yang digunakan untuk persilangan, susulan dan berjalan langsung biasanya hanya dilakukan di stasiun kategori kelas 1 dan 2 saja, artinya kelas besar dan

sedang. Kategori kelas 3 (kelas kecil) biasanya hanya untuk lintasan langsung kereta api yang terletak di kampung/desa.

Penerapan Peraturan Standar Baku dalam Komunikasi Efektif

Bahasa baku yang telah dituangkan kedalam Peraturan Dinas 19 Jilid I,II, dan III sebenarnya peraturan yang dikeluarkan oleh jajaran direksi PT Kereta Api Indonesia secara teknis mengatur urusan perjalanan kereta api dan langsiran, sedangkan untuk regulasi yang khusus mengatur tata cara percakapan bagi awak sarana dan petugas prasarana belum ada sehingga pada kondisi lapangan bahasa yang digunakan untuk komunikasi masih menggunakan bahasa umum menurut ragam bahasa tidak baku. Dalam wawancara yang dilakukan dari beberapa narasumber diperoleh hasil yang membahas keterkaitan regulasi standar bahasa baku dengan kebiasaan yang ada di lapangan. Pada wawancara yang dilakukan bersama masinis AP menyatakan bahwa : *"begini klo peraturan dinas yang khusus mengatur standar komunikasi itu belum ada, tapi...eee seperti instruksi dari direksi begitu lo pak."*

Petikan di atas merupakan penjelasan dari pertanyaan pewawancara yang bertanya tentang kondisi peraturan dinas yang mengatur tata cara percakapan khusus awak sarana dan petugas prasarana dalam mengoperasikan dan melayani perjalanan kereta api. Penjelasan selanjutnya disampaikan oleh narasumber AP terkait pernyataan di atas tersebut : *"Jadi kalo peraturan dinas kan PD namanya dan dulu adalah reglemen, ini sudah aturan induk, (seperti UUD 1945)... nah "O"...atau "EO/OT" itu adalah turunan atau modifikasi dari PD berdasarkan kebijakan, pemikiran, ide, cara pandang pejabat saat itu dalam hal inovasi pemecahan problem dilingkungan kerjanya."*

Peraturan Dinas merupakan induk yang memiliki turunan disebut dengan peraturan direksi berupa Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dikeluarkan oleh jajaran direksi. Wawancara selanjutnya dilakukan bersama RZ yang berdinis sebagai PPKP yang menyatakan bahwa : *"Standar komunikasi kalo di PD 19 itu memang mengatur urusan perjalanan KA dan Langsiran tetapi secara khusus mengatur tata cara prosedur perjalanan kereta api, kalo ada percakapan di dalam PD 19 itu sebatas prosedur perka tertentu saja dan tidak semuanya ada transkrip percakapan, tetapi hanya berupa percakapan pendek atau perintah/instruksi."* Jika dikaji dari petikan tersebut bahwa Peraturan Dinas 19 merupakan prosedur perjalanan kereta api, namun secara khusus tata cara berkomunikasi yang berstandar baku tercatat dalam peraturan direksi. Hasil wawancara berikutnya bersama CN seorang PPKA yang menyatakan bahwa . *"Untuk bahasa baku....untuk sementara ini belum ada SOP-nya, pak ."*

Kemudian beliau melanjutkan pernyataannya semisal untuk pelayanan stasiun hulu atau hilir, disampaikan pada kutipan berikut ini : *"Jadi gini pak, e....'untuk pelayanan ke stasiun sebelah atau sebaliknya, ini ada PDPS, masing-masing stasiun sebelum memberangkatkan KA tersebut dan untuk laporan ke Ppkp ini adaWAD, yang....untuk tata cara pelaporannya. Menurut informasi dari narasumber PDPS kepanjangannya Peraturan Dinas Pengamanan Setempat ada di setiap stasiun tetapi kemungkinan berbeda untuk penerapannya di masing-masing stasiun. WAD (Warta Dinas) ini berlaku sama di seluruh wilayah jaringan kerja PT KAI."*

Faktor Penyebab Gangguan dan Mitigasi Komunikasi yang Mengakibatkan Komunikasi Tidak Efektif

Pada proses komunikasi banyak hal yang dapat menyebabkan terganggunya komunikasi, sehingga mengakibatkan komunikasi berjalan tidak efektif, tetapi pada kondisi seperti itu diperlukan tindakan pencegahan agar komunikasi tetap berlangsung dan mewujudkan komunikasi efektif. Pada wawancara bersama AP sebagai masinis sering menjumpai gangguan komunikasi dalam mengoperasikan kereta api. Berikut petikan wawancara yang didapatkan melalui wawancara langsung *"Pastipasti pernah, hampir rata-rata pasti pernah menemukan."* *"Biasanya radiolog tidak connect."* *"Kadang kalau masuk blank spot..... kadang nggak nyambung-nyambung. Kita mau cek modulasi itu nggak nyambung-nyambung, lama. Terus tumpang tindih frekuensi itu."*

Pada kondisi tersebut seorang masinis harus membuat keputusan yang cepat agar terbebas dari situasi tidak aman, karena kondisi dimana komunikasi harus tetap dilakukan agar setiap laporan

yang diberikan kepada PKOC dapat diterima dengan baik dan jelas. Hal yang dilakukan untuk pencegahannya adalah tertuang pada petikan wawancara berikut ini: *"...Kan biasanya kita tetap monitor dari radio dahulu, kita monitor apabila sudah nyambung, pak." 'ada tumpang tindih frekuensi' "...Kalau belum nyambung kami sih biasanya langkah terberatnya di panggilan emergency."* Jadi ketika kondisi sinyal masinis AP tertahan oleh sinyal dan belum tersambung maka keputusan untuk melakukan panggilan darurat dilakukan agar semua panggilan dari luar terputus dan masuk untuk berkomunikasi dengan PKOC. Gangguan komunikasi tidak hanya bersifat teknis saja namun juga bersifat non teknis dimana hal ini manusiawi dialami semua orang. *"Kalau di tengah jalan ngedrop nggak,... lebih ke gangguan lain mules."* Tindakan bagi masinis seperti ini dapat diatasi ketika nanti sudah tiba di stasiun berikutnya, selain itu masinis juga didampingi seorang asisten masinis, sehingga jika satu berhalangan masih ada asisten yang membantu pengoperasian kereta api.

Hasil wawancara berikutnya dilakukan bersama RZ, dalam melayani perjalanan kereta api juga menemui gangguan dan kendala dalam berkomunikasi. Petikan wawancara disampaikan sebagaimana berikut: *".....peralatan yang mengalami kerusakan, baik alat komunikasi maupun persinyalan." "...adanya gangguan persinyalan telekomunikasi yang kebetulan berada dia daerah blank spot.', 'kebocoran frekuensi dari luar yang masuk ke frekuensi kami." "...faktor alam, seperti antenna kesambar petir yang mengakibatkan jaringan alat elektronik rusak," "Ya, namanya manusia pak, menurunnya stamina dalam bekerja merupakan hal yang manusiawi ."* Pada kondisi diatas masih dapat dilakukan tindakan mitigasi dalam melayani perjalanan kereta api dengan menggunakan bantuan teknologi komunikasi dengan memanfaatkan telepon seluler, sebagaimana petikan wawancara berikut: *"Biasanya alat yang digunakan ketika kondisi urgen adalah penggunaan handphone."* Kondisi apapun memang harus dituntut untuk berpikir secara cepat dalam memutuskan permasalahan agar tidak timbul permasalahan baru. Wawancara selanjutnya mendapatkan petikan dari narasumber CN seorang Ppka yang pernah menemui permasalahan terkait gangguan komunikasi selama menjalankan dinas, Adapun penyebabnya adalah: *"yang pernah saya alami ini gangguan teknis untuk komunikasinya waktu itu tidak berfungsi semua bapak. Tetapi untuk semua persinyalan masih normal, hanya alat komunikasinya saja yang gangguan."*

Hal tersebut lazim dialami oleh pelayan perjalanan kereta api, tetapi segala masalah menjadi penghalang, seorang Ppka harus melakukan tindakan pencegahan agar komunikasi tetap berlangsung. *"jadi jika ada ada gangguan komunikasi, jika alat komunikasi di stasiun ini tidak bisa berfungsi semua ini,...jalan terakhirnya ini melalui handphone, Bapak..."* Hal yang dilakukan Ppka merupakan tindakan tepat agar komunikasi antara Ppka dengan Ppka stasiun sebelah dan Ppka dengan Ppka tetap terkoneksi untuk melayani perjalanan kereta api. Kondisi apapun bagi seorang Ppka akan melakukan panggilan dengan menggunakan alat komunikasi lainnya yang dapat terkoneksi dengan bagian-bagian terkait, yang terpenting tidak hanya diam menunggu perbaikan dan komunikasi tetap terjalin meskipun terdapat gangguan teknis.

Implementasi Berbeda pada Standar Bahasa Baku Yang Digunakan Oleh Awak Sarana dan Petugas Prasarana dalam Melayani Perjalanan Kereta Api

Pada Peraturan Dinas 19 Jilid I dan Jilid III ada beberapa petunjuk tata cara komunikasi yang baku dan berstandar dilakukan oleh awak sarana (masinis) dan petugas prasarana (PPKA dan PPKP) dalam mengoperasikan rangkaian kereta api dan melayani perjalanan kereta api mulai memasuki stasiun, berangkat dari stasiun, persilangan, dan penyusulan yang sudah dibakukan di dalam peraturan. Kenyataan yang terjadi pada kondisi di lapangan cukup berbeda, terlihat dari susunan kalimat percakapan yang digunakan oleh awak sarana dan petugas prasarana kereta api lebih cenderung menggunakan tata bahasa percakapan umum. pembahasan lebih lanjut akan diuraikan sebagaimana berikut.

Perbedaan Penggunaan Standar Bahasa Baku Komunikasi Masinis Kereta Api dan PPKP (Pengendali Perjalanan Kereta Api Terpusat)

Jika diamati dan ditelaah dari kalimat yang diucapkan dengan pedoman dari Peraturan Dinas standar baku secara eksisten sudah terbukti, namun dari hasil wawancara antara masinis dan Ppkp lebih merasakan kemudahan berkomunikasi menggunakan bahasa lapangan (non baku) agar lebih fleksibel dan penuh keakraban. Sesungguhnya makna bahasa Indonesia baku menurut (Lektur.id, n.d.) bahwa Bahasa Indonesia yang baik dan benar adalah mengikuti aturan baku yang telah distandarkan dan disesuaikan penggunaannya menurut situasi bahasa baku yang digunakan. Aturan bahasa baku dari beberapa karakteristik penggunaannya, salah satunya digunakan pada situasi resmi misalkan pada pelaporan. Komunikasi antara awak sarana dan petugas prasarana merupakan situasi resmi yang seharusnya mengkondisikan peranan bahasa baku sesuai perannya. Karakteristik bahasa standar/baku selanjutnya membantu kemampuan seseorang dalam menyampaikan pernyataan, ide, pendapat dan gagasan yang kompleks. (Mubarok, Aminah, Sukamto, Suherman, & Berlian, 2021). Hal ini lebih dianggap sebagai beban tambahan bagi awak sarana dan prasarana jika setiap pelaporan yang disampaikan harus berbentuk bahasa baku. Selanjutnya ciri bahasa baku adalah tidak ada pengaruh bahasa asing yang digunakan, artinya ketika dalam kalimat berbahasa Indonesia terdapat istilah asing, sehingga akan mengurangi esensi kemurnian bahasa Indonesia.

Penggunaan Standar Bahasa Baku Yang Diucapkan oleh Petugas Prasarana Pengendali Perjalanan Kereta api Terpusat (PPKP) dan Pengatur Perjalanan Kereta Api (PPKA)

Unsur kalimat yang baku adalah memiliki unsur pola kalimat Subjek-Predikat-Objek-Keterangan (SPOK). Susunan kalimat yang tidak sesuai dengan unsur kalimat, misalnya predikat berubah posisi menjadi subjek. Hal tersebut didukung pendapat (Nirmalasari, 2018) bahwa penyebutan kalimat tidak baku bisa terjadi ketika posisi subjek tidak pada tempatnya kalimat disebut tidak baku jika fungsi Subjek menempati posisi terbalik. Kalimat tersebut dianggap tidak baku karena struktur kalimat terbalik. Dalam pembahasan penggunaan bahasa baku pada awak sarana dan prasarana kereta api masih memiliki keterbatasan pada kemampuan penguasaan jenis kata baku dan non baku, baik secara fungsi ragam bahasa baku dan syarat kalimat baku.

Perwujudan Komunikasi Efektif yang Digunakan Oleh Awak Sarana dan Petugas Prasarana Kereta Api

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, hampir semua narasumber merasa bahwa tata bahasa yang diucapkan dalam melayani perjalanan kereta api sudah dianggap cukup efektif, sebab dengan pesan yang disampaikan dapat diterima dan dilakukan perintah (pesan) tersebut tidak terjadi mis komunikasi yang berakibat fatal, justru penggunaan bahasa baku jika diterapkan saat mengoperasikan dan melayani perjalanan kereta api akan menjadi kendala bagi awak sarana dan petugas prasarana kereta api dimana harus menghafalkan struktur kalimat bakunya dan menjadi permasalahan baru ketika saat pelaporan terdapat perihal yang disampaikan tidak sesuai susunan kalimatnya, sebab pada saat awak sarana mengoperasikan kereta api sedangkan petugas prasarana melayani perjalanan kereta api dibutuhkan tingkat konsentrasi yang tinggi terhadap semboyan/persinyalan yang mengatur perjalanan kereta api. hal inilah yang menjadi fokus penelitian sehingga pada poin pembahasan komunikasi efektif mendapatkan beberapa temuan penelitian yang dimulai dari :

Kompleksitas Alur Percakapan Komunikasi Antara Awak Sarana dan Petugas Prasarana Untuk Menciptakan Komunikasi Efektif.

Tugas utama seorang masinis (awak sarana) adalah memimpin perjalanan kereta api dengan penuh tanggung jawab terhadap keselamatan, keamanan, dan kenyamanan penumpang atau barang. Perkeretaapian merupakan sebuah satu kesatuan sistem yang saling berkaitan mulai dari prasarana, sarana, dan awak perkeretaapian, yang diatur dalam suatu peraturan, sikap kerja, kompetensi yang

menjadi persyaratan dalam melayani perjalanan kereta api. Petugas prasarana dalam berperan serta aktif secara langsung dalam pelayanan perjalanan kereta api yang dimaksud adalah petugas Pengendali Pengoperasian Kereta api Terpusat/Daerah dan Pengatur Perjalanan kereta Api, selain itu masih banyak petugas prasarana yang mendukung pengoperasian perjalanan kereta api. Petugas prasarana yang berdinasi di Pengendalian Kereta Api/Operation Control (PKOC) memiliki wewenang dalam melakukan komunikasi dengan awak sarana perkeretaapian dan Pengatur Perjalanan Kereta Api di stasiun. Di sisi lain wewenang PPKA secara umum mengatur perjalanan kereta api mulai dari menyiapkan rute, memberangkatkan kereta api, dan semua pelayanan perjalanan kereta api. Dengan segala kerumitan dalam mengoperasikan dan melayani perjalanan kereta api ini, khusus komunikasi verbal secara lisan dilakukan secara sistematis sesuai prosedur dan hirarki yang berlaku di lingkup kerja pengoperasian kereta api dengan bahasa komunikasi yang tidak distandarkan secara khusus dan baku, tetapi inti/poin utama pelaporan dan permintaan izin sudah tercakup di dalam standar operasional prosedur yang tertuang pada peraturan direksi.

Esensi Pola Percakapan Awak Sarana dan Petugas Prasarana dalam Mewujudkan Komunikasi Efektif

Berawal dari masalah komunikasi satu arah menjadikan suasana komunikasi kurang fleksibel, sehingga proses komunikasi menjadi hambatan dalam menyelesaikan permasalahan yang harus segera diatasi (Danuri, 2019). Peranan penting dalam komunikasi yang dilakukan oleh awak sarana dan petugas prasarana kereta api dalam menggunakan bahasa percakapan non baku bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam penyampaian informasi, pelaporan, permohonan arahan dari dan kepada Ppkp lebih berlangsung agar terciptanya iklim komunikasi kondusif.

Kondisi awak sarana yang penuh dengan tanggung jawab besar menuntut kedisiplinan tinggi dalam mengawaki kereta api, begitupun dua hal yang sama dibebankan pada petugas pengatur perjalanan kereta api dan pengendali perjalanan kereta api terpusat bersinergi dalam menjalankan tugasnya masing-masing agar pencapaian tujuan dalam menciptakan keselamatan, keamanan dan kenyamanan dalam perjalanan kereta api tanpa harus diberikan beban tambahan dalam tata cara komunikasi. Hakikat komunikasi efektif bertujuan untuk menciptakan suatu kondisi komunikasi yang saling memahami isi perintah/pesan yang disampaikan tanpa ada kesalahan dalam berkomunikasi.

Eksistensi Peraturan terhadap Penggunaan Standar Bahasa Baku dalam Komunikasi Efektif.

Peraturan Dinas merupakan turunan dari reglemen yang telah mengalami transformasi mengikuti perubahan zaman dan penyesuaian peraturan berdasarkan kebutuhan jasa transportasi kereta api. Berbagai jenis peraturan dinas yang berlaku di PT KAI mempunyai fungsi pada masing-masing lingkup pekerjaan yang ada dalam penyelenggaraan perkeretaapian di Indonesia. Peraturan Dinas menurunkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dikeluarkan oleh jajaran direksi PT KAI

Meninjau peraturan dinas yang berkaitan tata cara percakapan awak sarana dan petugas prasarana di lingkup kerja PT KAI secara spesifik belum termaktub dalam peraturan dinas, tetapi jika meninjau Peraturan Dinas 19 Jilid I dan III hanya sebatas percakapan antara awak sarana dan petugas prasarana dalam bentuk laporan, permintaan izin, dan perintah atau lazimnya tata cara prosedur perjalanan kereta api. Kelanjutan dari tata cara komunikasi verbal secara lisan terdapat pula anjuran pelaporan yang dituangkan dalam bentuk Warta Dinasan (WAD) dengan bentuk susunan kalimat yang belum distandarkan secara baku yang berlaku di seluruh wilayah kerja Daerah Operasi kereta api.

Upaya Pencegahan dan Penyebab Gangguan Komunikasi Menjadi Tidak Efektif

Komunikasi efektif dalam mengoperasikan dan melayani perjalanan kereta api diharapkan berjalan sesuai harapan dan tujuan bersama antara komunikator dan komunikan, tetapi hal ini tidak dapat diprediksi sejauh mana pada proses komunikasi dijamin aman dan lancar tanpa adanya gangguan. Pesan yang disampaikan dapat mengalami gangguan dan rintangan. Menurut Shannon dan

Weaver (dalam (Winoto, 2020) bahwa dalam berkomunikasi dapat menjadi tidak efektif ketika terdapat gangguan atau rintangan :

- a. Gangguan Teknis. Gangguan teknis ini merupakan gangguan yang vital dan perlu penanganan pada alat-alat komunikasi seperti; Kerusakan radio lokomotif tidak ada jaringan, memasuki daerah blank spot, kerusakan sinyal telekomikasi, kebocoran frekuensi.
- b. Gangguan Semantik. Jenis gangguan komunikasi semantik yang lazim dialami dalam komunikasi jika hal ini disebabkan antara lain karena penggunaan bahasa/istilah asing yang tidak diketahui arti dan maknanya oleh masyarakat pada umumnya, komunikasi antar suku dan budaya yang berbeda dengan menggunakan bahasa daerahnya.
- c. Gangguan Fisik. Kondisi penurunan stamina, ataupun gangguan fisik lainnya dapat menyebabkan terganggunya kinerja dalam menjalankan tugas, dan dapat berakibat penurunan tingkat konsentrasi.

Upaya pencegahan yang dapat dilakukan dalam mengatasi gangguan di atas, setiap awak sarana dan petugas prasarana dituntut mampu untuk tetap berkomunikasi dengan alternatif penggunaan alat komunikasi lainnya semisal penggunaan telepon seluler atau jika masih memungkinkan dapat menggunakan radio handy Talky, sehingga dapat berkomunikasi dalam mengoperasikan dan melayani perjalanan kereta api. Dari pembahasan ini menyatakan bahwa komunikasi efektif dapat terwujud jika antara komunikator atau pengirim pesan dan komunikan atau penerima pesan dapat menjalankan pesan yang disampaikan dengan benar tanpa harus mengikuti pola percakapan yang distandarkan, namun pada percakapan awak sarana dan petugas prasarana kereta api merasa lebih nyaman dengan kalimat percakapan yang digunakan tanpa mengurangi poin utama yang harus disampaikan. komunikasi menjadi kurang efektif jika terdapat berbagai faktor hambatan dan rintangan selama proses komunikasi

4. KESIMPULAN

Penelitian ini telah mendeskripsikan penggunaan standar bahasa baku untuk mewujudkan komunikasi efektif oleh awak sarana dan prasarana dalam melayani perjalanan kereta api. Hasil penelitian yang dilakukan menyimpulkan beberapa poin agar implementasi tujuan komunikasi efektif dapat terwujud dan terstandar dalam bentuk bahasa baku. hal tersebut antara lain ; Kemampuan penggunaan bahasa baku dalam bentuk verbal secara lisan, eksistensi regulasi yang menjadi rujukan, alur komunikasi, tujuan utama komunikasi, implementasi aturan terkait penggunaan standar bahasa baku, kendala komunikasi menjadi tidak efektif dan cara memitigasinya.

Percakapan verbal yang dilakukan oleh awak sarana dan petugas prasarana dalam mengoperasikan dan melayani perjalanan kereta api masih banyak yang menggunakan bahasa lapangan yang tidak berstandar meskipun ada beberapa percakapan yang diatur dan dinyatakan pada Peraturan Dinas 19 Jilid I dan III. Hal ini dapat ditinjau dari percakapan yang masih digunakan terdapat istilah asing, pola kalimat yang disampaikannya jarang memperhatikan struktur kalimat yang sesuai tata bahasa (gramatikal) yang baik dan benar tertuang pada Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia. Kondisi penguasaan bahasa Indonesia yang baik dan benar masih perlu ditingkatkan. Kenyataan terkait regulasi atau peraturan yang mengatur secara khusus standar komunikasi agar lebih efektif dan implikasi penggunaannya untuk semua awak sarana dan petugas prasarana kereta api belum ada selama ini, konteks peraturan dinas yang ada hanya sebatas teknis pengaturan urusan perjalanan kereta api, tetapi dalam tata cara komunikasi yang dianjurkan mengikuti pedoman petunjuk teknis yang tertuang pada Standar Operasional Prosedur (SOP) dari perintah direksi.

Hierarki komunikasi yang digunakan telah terstruktur dan tersistematis, memiliki pola terkait laporan, perintah, dan permohonan. Hal tersebut dilakukan sesuai peranan jabatan yang diembannya, agar terdapat garis perintah dan pelaksana pekerjaan. Dalam teknis di lapangan percakapan kalimat mengalir secara natural, yang terpenting isi dari poin-poin tersebut dapat diterima dan dijalankan dengan sebaik-baiknya oleh pengirim dan penerima pesan. Informasi yang disampaikan terkadang menemui kendala teknis dan non teknis untuk mewujudkan komunikasi

efektif, tetapi hal tersebut telah diantisipasi oleh awak sarana dan prasarana kereta api tergantung jenis kendalanya agar komunikasi tetap berlangsung secara efektif.

REFERENSI

- Danuri, M. (2019). Development and Transformation of Digital Technology. *Infokam*, XV(II), 116–123. <https://doi.org/https://doi.org/10.53845/infokam.v15i2.178>
- Lektur.id. (n.d.). Arti Kata Pemanfaatan di Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).
- Mubarok, A. A., Aminah, S., Sukamto, S., Suherman, D., & Berlian, U. C. (2021). Landasan Pengembangan Kurikulum Pendidikan di Indonesia. *Jurnal Dirosah Islamiyah*, 3(1), 103–125. <https://doi.org/10.47467/JDI.V3I2.324>
- Rustam, A., Mansyur, A. I., Hanim, W., & Marjo, H. K. (2019). Layanan Bimbingan Kelompok Menggunakan Teknik Konseling Self Management untuk Mereduksi Perilaku Prokrastinasi Akademik (Sebuah Rancangan Awal Penelitian Pre-Eksperimen). *Jurnal Bimbingan Konseling Universitas Syiah Kuala*, 4(2), 7–14. Diambil dari <http://jurnal.unsyiah.ac.id/suloh>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Widuroyekti, B., Isrofin, B., & Khasanah, D. R. U. (2022). *Pengembangan Konsep Diri Akademik & Kemandirian Belajar : Pelaksanaan Tutorial Web di UPBJJ-UT Semarang*. Yogyakarta: Deepublish.
- Winoto, S. (2020). *Dasar-Dasar Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: CV. Bildung Nusantara.

