

**TRANSKRIP INFORMAN**

**Transkrip wawancara Informan.**

**Informan 1 : Asyifah Fauziah (pengguna commuterline)**

**P : Penulis**

**I : Informan**

---

P : Apakah mas/mba sering menggunakan Commuterline ? dan sejak kapan menjadi pengguna aktif Commuterline ?

I : ya aktif menggunakan KCL dari juni 2013 sampai sekarang, tetapi ,semenjak saya menikah di November di 2018 dan hamil di desember 2018, saya sudah mengurangi berpergian keluar rumah dengan menggunakan KCL, tetapi terkadang aja saya menggunakan nya lagi.

P : Mungkin bisa sedikit beritahu alasan mas/mba milih menggunakan Commuterline dari pada moda transportasi yang lain?

I : saya adalah orang yang sangat memperhitungkan waktu dan biaya ongkos sehingga saya pikir jarak citayem,-sunter, jakarta utara tidak ada yang bisa lebih murah dan lebih cepat apabila tidak menggunakan KCL

P : Menurut mas/mba mengenai Commuterline ini sendiri bagaimana ?

I :dibanding dengan KCL diawal keberadaannya saat ini sudah lebih baik, tetapi tetap ada kekurangannya sendiri , terutama dari segi man powernya

P : Maksud nya man powernya, apa tuh mba ?

I :terlalu banyaknya penumpang pria loh mas yang masih jadi dominan, kadang masih ada yang suka gk sadar diri kalau ada perempuan di sekitarnya.

P :Biasa nya kalau menggunakan commuteline lebih memilih untuk duduk atau berdiri ?

I : saya lebih milih berdiri mas, karena saya masih merasa mampun untuk berdiri daripada duduk atau kalau udah gk sanggup baru saya duduk sih.

P :Apa mas/mba tau mengenai fasilitas prioritas di gerbong *Commuterline* ?

I :iya tau

P : Apa mas/mba mengetahui atau pernah melihat *signage* prioritas (tanda petunjuk ) yang ada di *Commuterline* ? jika tau, boleh sebutkan ?

I :iya tau mas, seperti di pintu KCL tidak boleh bersandar, ada petunjuk untuk bangku prioritas di setiap ujung rangkaian untuk Disabelitas, ibu membawa anak, wanita hamil dan lansia.

P : Menurut mas/mba , *signage* (tanda-tanda) prioritas tersebut memiliki makna seperti apa ?

I :menurut saya prioritas berarti lebih mementingkan sehingga dapat diartikan tanda tersebut dikhususkan oleh kalangan tertentu tetapi ketika kalangan tertentu itu tidak ada di sekitar area tersebut pihak lainpun masih bisa menggunakan fasilitas tersebut.

P :Apa menurut mas/mba *signage* (tanda-tanda) tersebut dapat memberikan makna yang berbeda terhadap penumpang lain?

I :iya, karena penilaian orang tidak bisa disamakan dengan apa yang kita pikirkan.

P :Menurut mba/mas dengan adanya *signage* (tanda-tanda) prioritas, penting atau tidak di commuterline ini, lalu bisa di jelaskan seperti apa ?

I :penting karena label prioritas itu diberikan karena ada kebutuhan yang memang harus kalangan tersebut yang dapati, seperti ibu hamil tidak bisa berdiri lama sehingga memerlukan kursi prioritas untuk bisa sama-sama menggunakan KCL walaupun dalam kondisi hami.

P :Apa mba sudah tau ada program dari KCI yang memprioritas kan Ibu hamil dengan PIN IBU HAMIL ?

I : iya mas, saya sudah ikuti waktu itu

P :Apakah menurut mas/mba *signage* (tanda-tanda) tersebut perlu untuk di informasikan kepada semua penumpang *Commuterline* ?

I :perlu sekali, karena banyak orang sekalipun diumumkan tetap tidak menghiraukan himbauan tersebut karena beranggapan bahwa dirinya sendiri juga perlu.

P : menurut mba /mas pengalaman yg sudah terjadi pada seseorang apakah mempengaruhi pada cara pandang orang tersebut?

I : iya karena ketika kita mengalami sendiri suatu hal maka kita akan lebih menghargai lagi pengalaman tersebut.

P : Apakah mas/mba tau atau pernah mendengar dengan istilah *lifeworld* ?jika pernah, boleh di sebutkan atau kalau belum , (bisa saya beri pemahaman sedikit )?

I : belum

P : Menurut mas/mba, apakah *lifeworld* dapat berpengaruh terhadap penumpang ?

I : iya berpengaruh

P : Apakah *lifeworld* penumpang dapat mempengaruhi pengalaman penumpang tersebut?

I :menurut saya ya mungkin, karena pengalaman bisa menjadi tolak ukur dari tindakan kita

P : Pandangan mas/mba terkait fenomena kaum komuter sendiri seperti apa sih ?

I ;kelompok tersebut dapat sangat bermanfaat, terutama pemberian informasi satu sama lain, kalau kereta ada gangguan ataupun keterlambatan

P : Mas/mba , kalau boleh saya tau, kalau misalnya melihat ada kursi kosong yang di atas nya ada signage prioritas, apakah akan duduk atau tidak ?

I : saya tidak duduk

P : Bagaimana menurut mas/mba jika melihat penumpang lain yang duduk di kursi prioritas ?

I :saya diamkan saja tetapi ketika disekitarnya ada yang masuk kategori prioritas akan saya minta untuk penumpang tersebut untuk bangun dan mempersilahkan penumpang yang membutuhkan nya untuk duduk.

P :Apakah menurut mas/mba, dengan adanya periswita tersebut dapat memperburuk citra Commuterline ?

I :tidak, apabila pihak PKD (pengawas dalam kereta ) nya sikap untuk menegurnya.

P :Apakah upaya yang pernah mas/mba lihat dari pihak commuterline sendiri dalam menyikapi penumpang yang tidak paham dengan makna signage tersebut

I ;memberi penjelasan langsung saat ada penumpang yang duduk di kursi prioritasnya.

P : Dan apakah upaya mas/mba ketika melihat penumpang lain menempati fasilitas prioritas yang kita ketahui, kalau fasilitas prioritas hanya untuk penumpang yang memiliki kebutuhan khusus tetapi di tempati oleh penumpang yang tidak tepat?

I :saya lebih suka diam saja akan tetapi kalau ada penumpang yang membutuhkan malah berdiri , maka orang yang tidak termaksud tersebut akan saya tegur untuk pindah dan memberikan kursi nya ke penumpang yang membutuhkan.

P :Apakah hal mas/mba nya pernah melakukan hal tersebut juga ? duduk di kursi prioritas ? jika pernah apakah alasan nya?

I :Pernah.. karena kereta nya kosong dan pas itu udah masuk jam malam mas, jadi emang sepi kereta nya

P :Bagaimana menurut mas/mba melihat upaya PT.KCI dalam mensosialisasikan Signage Prioritas kepada penumpang yang ada ?

I :sangat bagus karena setiap saat selalu dihimbau melalui pengeras suara, sama apalagi sekarang kaya udah ada tayangan nya di LCD,, di setiap gerbong nya mas untuk memperhatikan bangku prioritas.

P :pendapat mas/mba nya untuk fenomena kaum komuter dan juga untuk semua penumpang commuterline kedepan nya ?

I :Diharapkan agar meningkatkan kepekaan terhadap sekitar dan tidak bersifat apatis.

P : Terakhir, pesan apa yang ingin mas/mba sampaikan kepada PT.KCI sendiri dalam upaya peningkatan kualitas kepada penumpangnya, dan mungkin ada pesan untuk sesama penumpang ?

I : semakin tahun ketahun akan ada banyak perubahan yang mendesak pihak KCI untuk tetap memberikan kontribusi demi kenyamanan penumpang baik di dalam kereta ataupun di area stasiun, maka itu diharapkan manajemen KCI nya harus lebih peduli terhadap segala situasi apapun demi terwujudnya kualitas yang lebih baik dalam hal melayani penumpang terutama untuk pengguna yang dikhususkan (priority)

## Transkrip wawancara informan

**Informan 2 : Dennish Achmad ( pengguna commuterline)**

**P : Peneliti**

**I : Informan**

---

P : Apakah mas/mba sering menggunakan Commuterline ? dan sejak kapan menjadi pengguna aktif Commuterline ?

I : 2016 sampai sekarang.

P : Mungkin bisa sedikit beritahu alasan mas/mba milih menggunakan Commuterline dari pada moda transportasi yang lain?

I : Lebih cepat sama murah aja sih, isi 50 ribu bisa untuk 2 minggu PP

P : Menurut mas/mba mengenai Commuterline ini sendiri bagaimana ?

I : sudah cukup baik

P : Biasa nya kalau menggunakan commuterline lebih memilih untuk duduk atau berdiri

I : berdiri

P : Apa mas/mba tau mengenai fasilitas prioritas di gerbong *Commuterline*

I : tahu

P : Apa mas/mba mengetahui atau pernah melihat *signage* prioritas (tanda petunjuk ) yang ada di *Commuterline* ? jika tau, boleh sebutkan ?

I :dilarang membawa binatang dan tidak boleh bersandar di piintu masuk sama untuk penumpang prioritas dan pemberitahuan dan larangan.

P :Apa menurut mas/mba *signage* (tanda-tanda) tersebut dapat memberikan makna yang berbeda terhadap penumpang lain?

I : Iya

P :Menurut mba/mas dengan adanya *signage* (tanda-tanda) prioritas, penting atau tidak di commuterline ini, lalu bisa di jelaskan seperti apa ?

I : penting, karena untuk membawa binatang akan mengganggu penumpang

P :Apakah menurut mas/mba *signage* (tanda-tanda) tersebut perlu untuk di informasikan kepada semua penumpang *Commuterline* ?

I :perlu lah mas,biar penumpang pada tau kegunaan dan fungsi nya

P :menurut mba /mas pengalaman yg sudah terjadi pada seseorang apakah mempengaruhi pada cara pandang orang tersebut?

I : Bisa jadi

P :Apakah mas/mba tau atau pernah mendengar dengan istilah *lifeworld* ?jika pernah, boleh disebutkan ?

I :Pernah dengar

P :Menurut mas/mba, apakah *lifeworld* dapat berpengaruh terhadap penumpang ?

I :iya

P :Apakah *lifeworld* penumpang dapat mempengaruhi pengalaman penumpang tersebut?

I :iya

P :Pandangan mas/mba terkait fenomena kaum komuter sendiri seperti apa sih ?

I : menurut pandangan saya, bagus sih dengan masyarakat yang sadder akan adanya transportasi umum dan tidak mengandalkan kendaraan pribadinya terutama kendaraan roda empat yang memnbuat keadaan kota Jakarta khususnya menjadi tambah macet. Namun , terkadang kaum komuter pun, tidak tahu diri terhadap penumpang yg lain dimana ada nilai masa bodoh dengan penumpang yg lain(penumpang yg masuk dalam kategori Priority)

P :Mas/mba , kalau boleh saya tau, kalau misalnya melihat ada kursi kosong yang di atas nya ada signage prioritas, apakah akan duduk atau tidak

I :seharusnya tidak

P :Bagaimana menurut mas/mba jika melihat penumpang lain yang duduk di kursi prioritas ?

I : diinformasikan bahwa kursi tersebut kursi prioritas

P : Apakah menurut mas/mba, dengan adanya periswita tersebut dapat memperburuk citra Commuterline

I : iya memperburuk, tapi memperburuk di kedua belah pihak , dari pihak penyedia layanan seakan kurang mengedukasi calon penumpangnya, dan dari pihak penumpang yg duduk pun harusnya bisa sadar diri dan mempunyai akal sehat bahwa tempat tersebut adalah untuk penumpang priority

P : Apakah upaya yang pernah mas/mba lihat dari pihak commuterline sendiri dalam menyikapi penumpang yang tidak paham dengan makna signage tersebut ?

I : menegur, memberi tahu maknanya, dan menginformasikan ke petugas

P : Dan apakah upaya mas/mba ketika melihat penumpang lain menempati fasilitas prioritas yang kita ketahui, kalau fasilitas prioritas hanya untuk penumpang yang memiliki kebutuhan khusus tetapi di tempati oleh penumpang yang tidak tepat?

I : menegur, memberi tahu maknanya, dan menginformasikan ke petugas

P : Apakah hal mas/mba nya pernah melakukan hal tersebut juga ? duduk di kursi prioritas ? jika pernah apakah alasan nya ?

I : tidak

P ; Bagaimana menurut mas/mba melihat upaya PT.KCI dalam mensosialisasikan Signage Prioritas kepada penumpang yang ada ?

I :masih kurang

P :pendapat mas/mba nya untuk fenomena kaum komuter dan juga untuk semua penumpang commuterline kedepan nya ?

I :semakin cerdaslah kalian

P :Terakhir, pesan apa yang ingin mas/mba sampaikan kepada PT.KCI sendiri dalam upaya peningkatan kualitas kepada penumpang nya, dan mungkin ada pesan untuk sesama penumpang ?

I :penambahan gerbong, dan jam keberangkatan jangan hanya di Weekday, tapi di setiap harinya . berikan pelayanan yg terbaik.

## **Transkrip wawancara Informan**

**Informan 3 : Benny Rustam ( Mahasiswa, pengguna commuterline )**

**P : Peneliti**

**I : Informan**

---

P : Apakah mas/mba sering menggunakan Commuterline ? dan sejak kapan menjadi pengguna aktif Commuterline

I : sering mulai dari tahun 2017

P : Mungkin bisa sedikit beritahu alasan mas/mba milih menggunakan Commuterline dari pada moda transportasi yang lain?

I : terjangkau dan lebih ramah lingkungan

P : Menurut mas/mba mengenai Commuterline ini sendiri bagaimana ?

I : semakin berjalannya taun ada beberapa kemajuan dari commuterline, mulai dari keberadaannya musik pengiring di gerbong, dan memberi layanan khusus terutama kepada ibu hamil, disabilitas.

P : Biasa nya kalau menggunakan commuterline lebih memilih untuk duduk atau berdiri ?

I : untuk jarak dekat lebih baik berdiri memberikan kesempatan untuk yg berjarak jauh, atau perempuan terutama

P : Apa mas/mba tau mengenai fasilitas prioritas di gerbong *Commuterline* ?

I : Tau

P : Apa mas/mba mengetahui atau pernah melihat *signage* prioritas (tanda petunjuk ) yang ada di *Commuterline* ? jika tau, boleh sebutkan ?

I :kursi khusus ibu hamil, ibu dan balita, disabilitas dan lansia.

P : Menurut mas/mba , *signage* (tanda-tanda)prioritas tersebut memiliki makna seperti apa

I :tempat khusus yang diberikan bagi para pengguna khusus, agar mereka tau jika naik KRL dan tidak usah khawatir tidak akan mendapatkan duduk

P :Apa menurut mas/mba *signage* (tanda-tanda)tersebut dapat memberikan makna yang berbeda terhadap penumpang lain?

I :bisa saja, terlebih jika tanda tersebut hanya ditempel dan tidak adanya announcer dari petugas PPKA (petugas pelayanan kereta api)

P : Menurut mba/mas dengan adanya *signage*(tanda-tanda) prioritas, penting atau tidak di commuterline ini, lalu bisa di jelaskan seperti apa ?

I :penting karena dengan tanda ini dan sosialisasi yang tepat dapat menambah kesadaran para pengguna transportasi umum, untuk menentukan siapa yang lebih membutuhkan.

P :Apakah menurut mas/mba *signage* (tanda-tanda) tersebut perlu untuk di informasikan kepada semua penumpang *Commuterline* ?

I :sangat perlu

P :menurut mba /mas pengalaman yg sudah terjadi pada seseorang apakah mempengaruhi pada cara pandang orang tersebut?

I :merubah pandangan walaupun jika sepi mereka masih menduduki kuris prioritas.

P : Apakah mas/mba tau atau pernah mendengar dengan istilah *lifeworld* ?jika pernah, boleh di sebutkan

I :lifeworld dalam pandangan saya adalah garis merah atau pandangan hidup seseorang yang ingin menjadi seperti apa.

P :Menurut mas/mba, apakah *lifeworld* dapat berpengaruh terhadap penumpang ?

I :bisa saja, karena pandangan orang berbeda tetapi jika mereka menyadari pandangan mereka salah kemungkinan mereka akan memperbaikinya.

P :Apakah *lifeworld* penumpang dapat mempengaruhi pengalaman penumpang tersebut?

I :bisa saja tergantung konteks mereka pada saat itu, kan pengalaman orang itu beda-beda yang kaya kita tau mas

P : Pandangan mas/mba terkait fenomena kaum komuter sendiri seperti apa sih ?

I : anak ROKER (rombongan kereta) atau ANGKER (anak kereta) bagi saya mereka salah satu contoh orang-orang yang memaksimalkan sarana yang diberikan oleh negara, dan mengurangi kemacetan dan mengurangi polusi karena kendaraan pribadi

P : Mas/mba, kalau boleh saya tau, kalau misalnya melihat ada kursi kosong yang di atasnya ada signage prioritas, apakah akan duduk atau tidak ?

I : saya pribadi jika saat akan berangkat menuju tujuan tidak akan duduk di kursi itu, tapi ketika pulang dan mendekati stasiun akhir atau keadaan kereta sepi baru saya duduk karena tidak akan ada yang duduk lagi di kursi tersebut.

P : Bagaimana menurut mas/mba jika melihat penumpang lain yang duduk di kursi prioritas

I : jika tidak ada orang prioritas akan saya biarkan, tapi ketika ada orang prioritas akan saya tegur untuk memberikan kursi tersebut.

P : Apakah menurut mas/mba, dengan adanya periswita tersebut dapat memperburuk citra Commuterline ?

I : tergantung dari sebagaimana himbauan petugas dalam sosialisasi

P :Apakah upaya yang pernah mas/mba lihat dari pihak commuterline sendiri dalam menyikapi penumpang yang tidak paham dengan makna signage tersebut

I :ditegur dengan sopan, untuk mematuhi aturan tanda tanda prioritas.

P :Dan apakah upaya mas/mba ketika melihat penumpang lain menempati fasilitas prioritas yang kita ketahui, kalau fasilitas prioritas hanya untuk penumpang yang memiliki kebutuhan khusus tetapi di tempati oleh penumpang yang tidak tepat?

I :jika tidak ada orang prioritas akan saya biarkan, tapi ketika ada orang prioritas akan saya tegur untuk memberikan kursi tersebut.

P :Apakah hal mas/mba nya pernah melakukan hal tersebut juga ? duduk di kursi prioritas ? jika pernah apakah alasan nya ?

I :pernah dan alasannya kereta sudah menuju stasiun tujuan akhir dan sudah sepi.

P : Bagaimana menurut mas/mba melihat upaya PT.KCI dalam mensosialisasikan Signage Prioritas kepada penumpang yang ada ?

I :masih standar karena masih dalam bentuk announcer Dan sign

P :pendapat mas/mba nya untuk fenomena kaum komuter dan juga untuk semua penumpang commuterline kedepan nya ?

I :lebih bijak dalam menggunakan moda transportasi umum, patuhi aturan yang berlaku

P :Terakhir, pesan apa yang ingin mas/mba sampaikan kepada PT.KCI sendiri dalam upaya peningkatan kualitas kepada penumpangnya, dan mungkin ada pesan untuk sesama penumpang ?

I :pertahankan kemajuan saat ini terutama perihal penambahan jadwal keberangkatan kereta, semoga tetap konsisten, dan ditunggu untuk ide ide baru nya tentang inovasi di dalam rangkaian kereta

## Transkripsi wawancara informan

**Informan 4 : Kevin Dirgantara Putra, 23 tahun,( pengguna commuterline)**

**P : Penulis**

**I : Informan**

---

P :Apakah mas/mba sering menggunakan Commuterline ? dan sejak kapan menjadi pengguna aktif Commuterline ?

I :*Saya cukup aktif menggunakan commuterline, namun tidak setiap hari. Saya mulai sering menggunakan sejak tahun 2017*

P :Mungkin bisa sedikit beritahu alasan mas/mba milih menggunakan Commuterline dari pada moda transportasi yang lain?

I : *Karena tempat tujuan lebih dekat dan cepat menggunakan commuterline, selain itu harganya terjangkau*

P :Menurut mas/mba mengenai Commuterline ini sendiri bagaimana ?

I :*Cukup membantu, tetapi harus di tingkatkan lagi kualitas kereta dan pelayanannya*

P :Biasa nya kalau menggunakan commuterline lebih memilih untuk duduk atau berdiri ?

I :*Tergantung kondisi, kalau sepi saya duduk kalau ramai saya berdiri*

P : Apa mas/mba tau mengenai fasilitas prioritas di gerbong *Commuterline* ?

I : Tentu tau

P : Apa mas/mba mengetahui atau pernah melihat *signage* prioritas (tanda petunjuk ) yang ada di *Commuterline* ? jika tau, boleh sebutkan ?

I : *Iya saya mengetahui, tanda tersebut untuk tempat duduk yang di prioritaskan pada orang lansia, wanita hamil, disabilitas, dan ibu membawa anak*

P : Menurut mas/mba , *signage* (tanda-tanda) prioritas tersebut memiliki makna seperti apa ?

I : *Tanda signage tersebut adalah sebagai tanda bahwa tempat duduk tersebut hanya di khususkan bagi orang yang membutuhkan seperti yang tertera pada signage, orang normal dilarang keras menggunakannya.*

P : Apa menurut mas/mba *signage* (tanda-tanda) tersebut dapat memberikan makna yang berbeda terhadap penumpang lain?

I : *Ya seharusnya dapat memberikan makna berbeda, karena tempat tersebut sangat di khususkan bagi penumpang yang lebih membutuhkan terutama dari fisiknya. Tetapi kebanyakan penumpang commuterline tidak memperdulikan hal tersebut*

P : Menurut mba/mas dengan adanya *signage* (tanda-tanda) prioritas, penting atau tidak di commuterline ini, lalu bisa di jelaskan seperti apa ?

I :*Ya, sangat penting. Signage tersebut menandakan memberikan tempat khusus kepada penumpang lain yang lebih membutuhkan.*

P :*Apakah menurut mas/mba signage (tanda-tanda) tersebut perlu untuk di informasikan kepada semua penumpang Commuterline?*

I :*Iya sangat perlu, namun penumpang seharusnya sudah sadar diri kalau sudah bisa membaca signage tersebut. Tetapi karena bandelnya penumpang, maka pihak security wajib menindak tegas orang-orang yang melanggar signage tersebut karena dapat merugikan orang lain yang lebih membutuhkan*

P :*menurut mba /mas pengalaman yg sudah terjadi pada seseorang apakah mempengaruhi pada cara pandang orang tersebut?*

I :*Tentu iya*

P :*Apakah mas/mba tau atau pernah mendengar dengan istilah lifeworld ?jika pernah, boleh di sebutkan atau jelaskan ?*

I :*Belum, baru ini saya mengetahui kata – kata lifeworld*

P :*Menurut mas/mba, apakah lifeworld dapat berpengaruh terhadap penumpang ?*

I :*Tentu, lifeworld dapat mempengaruhi perilaku penumpang. Pengalaman individu tersebut yang pernah ia rasakan tentu akan berdampak pada*

*perilakunya di hari ini. Namun keadaan lingkungan sekitar tempat individu itu tinggal sekarang juga bisa mempengaruhi perubahan perilaku.*

P :Apakah *lifeworld* penumpang dapat mempengaruhi pengalaman penumpang tersebut

I :*Iya, hal tersebut dapat mempengaruhi pengalaman penumpang. Pada contohnya jika kita terbiasa naik transportasi umum yang lebih bagus dan disiplin, begitu kedapatan naik yang kurang, bisa juga menimbulkan kekecewaan dan keengganan untuk menaiki transportasi itu lagi, walaupun transportasi tersebut dipandang semua orang adalah hal yang wajar terjadi di keseharian mereka.*

P :Pandangan mas/mba terkait fenomena kaum komuter sendiri seperti apa sih ?

I :*Tergantung tujuan, selama ini yang saya perhatikan jika kereta arah sudirman dan jika banyak yang naik para pegawai kadang cenderung lebih peduli kepada signage dan sekitarnya daripada tujuan – tujuan lainnya, namun tidak menutup kemungkinan bertindak tidak peduli juga. Disini perlunya pihak commuter untuk selalu disiplin dan menjalankan tugasnya*

P :Mas/mba , kalau boleh saya tau, kalau misalnya melihat ada kursi kosong yang di atas nya ada signage prioritas, apakah akan duduk atau tidak ?

I ; *Tidak, saya lebih memilih berdiri*

P :Bagaimana menurut mas/mba jika melihat penumpang lain yang duduk di kursi prioritas ?

I :*Saya terkadang mencoba menegur kalau bisa, namun kalau suasana tidak memungkinkan biasanya security yang turun tangan sendiri. Namun kebanyakan penumpang tidak mempedulikan walau sudah di tegur*

P :Apakah menurut mas/mba, dengan adanya periswita tersebut dapat memperburuk citra Commuterline ?

I :*Tentu, hal ini diperlukan kedisiplinan dari pihak commuterline. Dibandingkan dengan MRT, commuterline jauh tertinggal soal pelayanan*

P :Apakah upaya yang pernah mas/mba lihat dari pihak commuterline sendiri dalam menyikapi penumpang yang tidak paham dengan makna signage tersebut ?

I : *Pihak security menegur*

P :Dan apakah upaya mas/mba ketika melihat penumpang lain menempati fasilitas prioritas yang kita ketahui, kalau fasilitas prioritas hanya untuk penumpang yang memiliki kebutuhan khusus tetapi di tempati oleh penumpang yang tidak tepat?

I : *Saya terkadang mencoba menegur kalau bisa, namun kalau suasana tidak memungkinkan biasanya security yang turun tangan sendiri.*

P :Apakah hal mas/mba nya pernah melakukan hal tersebut juga ? duduk di kursi prioritas ? jika pernah apakah alasan nya ?

I :*Tidak pernah*

P :Bagaimana menurut mas/mba melihat upaya PT.KCI dalam mensosialisasikan Signage Prioritas kepada penumpang yang ada ?

I :*Perlu lebih disiplin lagi dan lebih tegas lagi, karena penumpang commuterline menurut saya sangat tidak peduli*

P :pendapat mas/mba nya untuk fenomena kaum komuter dan juga untuk semua penumpang commuterline kedepan nya ?

I :*Pengguna commuterline semakin hari semakin bertambah banyak dan variative. Diperlukan peningkatan pelayanan yang signifikan untuk hal ini*

P ;Terakhir, pesan apa yang ingin mas/mba sampaikan kepada PT.KCI sendiri dalam upaya peningkatan kualitas kepada penumpang nya, dan mungkin ada pesan untuk sesama penumpang ?

I :*Saya rasa diperlukan kedisiplinan dan ketegasan yang pasti dari pihak commuterline, sehingga penumpang yang tidak peduli, tidak tahu, bahkan yang berbuat seenaknya dapat di minimalisir. Sebagai contoh MRT Singapore, yang tidak pandang bulu dalam menjalankan peraturan di dalam kereta. Jika melanggar atau tidak peduli dengan signage yang ada bisa di denda ribuan dollar, kita perlu efek jera tersebut untuk membuat*

*commuterline menjadi lebih baik. Mengingat para pengguna commuter sangat tidak peduli dengan sekitarnya.*

## **Transkripsi wawancara informan**

**Informan 5 : Putri Amelia Suherman , ASN (pengguna commuterline)**

**P : Penulis**

**I : Informan**

---

P : Apakah mas/mba sering menggunakan Commuterline ? dan sejak kapan menjadi pengguna aktif Commuterline ?

I :ya, hampir setiap hari menggunakan commuterline sebagai transportasi sejak tahun 2017

P :Mungkin bisa sedikit beritahu alasan mas/mba milih menggunakan Commuterline dari pada moda transportasi yang lain?

I :alasanya karna stasiun ada di dekat rumah dan semenjak menikah tidak diperbolehkan pergi dinas ke Kuningan naik motor

P :Menurut mas/mba mengenai Commuterline ini sendiri bagaimana ?

I :sebetulnya commuterline ini sebuah solusi bagi pekerja untuk bepergian jika transportasi khusus tidak memungkinkan, lebih ekonomis tapi sayangnya masih banyak yang harus dibenahi perihal kesadaran pengguna untuk memberikan kursi pada yang benar-benar membutuhkan.

P :Biasanya kalau menggunakan commuterline lebih memilih untuk duduk atau berdiri ?

I :Tergantung situasi dan kondisi, jika kursi umum kosong saya duduk tapi jika ada yang membutuhkan dan saya tidak dalam keadaan sakit, saya beri tempat duduk untuk yg membutuhkan.

P :Apa mas/mba tau mengenai fasilitas prioritas di gerbong *Commuterline* ?

I :Tau, karna ada tanda untuk priority seats dan ada pemberitahuan tiap saya naik commuterline.

P :Apa mas/mba mengetahui atau pernah melihat *signage* prioritas (tanda petunjuk ) yang ada di *Commuterline* ? jika tau, boleh sebutkan ?

I :ya, kursi prioritas untuk ibu hamil, lansia, ibu dengan balita dan penyandang disabilitas.

P :Menurut mas/mba , *signage* (tanda-tanda) prioritas tersebut memiliki makna seperti apa ?

I :magnanya baik, untuk membangun kesadaran berbagi tempat duduk untuk yang membutuhkan.

P :Apa menurut mas/mba *signage* (tanda-tanda) tersebut dapat memberikan makna yang berbeda terhadap penumpang lain?

I :saat ini tanda tersebut masih kurang bermakna bagi penumpang lain, karna mungkin mereka pikir mereka pun membayar tiket, dan terkadang mereka terlalu capek, sehingga kursi prioritas pun dipakai duduk untuk ibu-ibu/anak muda yg kecapekan entah karna belanja atau perjalanan jauh

P :Menurut mba/mas dengan adanya *signage* (tanda-tanda) prioritas, penting atau tidak di commuteline ini, lalu bisa di jelaskan seperti apa?

I :sangat penting karna terkadang orang memang harus selalu diingatkan, tapi untuk pengaplikasiannya masih sangat dibutuhkan petugas untuk pendisiplinan pengguna.

P :Apakah menurut mas/mba *signage* (tanda-tanda) tersebut perlu untuk di informasikan kepada semua penumpang *Commuterline* ?

I :harus selalu diinfokan karna mau berapa kalipun diberitahukan terkadang ada orang yg masih tidak peduli.

P :menurut mba /mas pengalaman yg sudah terjadi pada seseorang apakah mempengaruhi pada cara pandang orang tersebut?

I :sangat berpengaruh

P :Apakah mas/mba tau atau pernah mendengar dengan istilah *lifeworld* ?jika pernah, boleh di sebutkan atau kalau belum , (bisa saya beri pemahaman sedikit )?

I :belum pernah, mungkin yg dimaksud adalah pengalaman diri sendiri yg bisa mengubah tindakan/perilaku orang tersebut kedepannya.

P :Menurut mas/mba, apakah *lifeworld* dapat berpengaruh terhadap penumpang ?

I :ya karna seseorang harus merasakan apa yang orang lain rasakan agar timbul rasa empati.

P :Apakah *lifeworld* penumpang dapat mempengaruhi pengalaman penumpang tersebut?

I :menurut saya iya.

P :Pandangan mas/mba terkait fenomena kaum komuter (**masyarakat aktif pengguna Commuterline untuk aktifitas sehari-hari,**) sendiri seperti apa sih?

I :menurut saya kehidupan di dalam gerbong sangat menunjukkan karakter orang, seseorang bisa menjadi sangat egois agar mendapat duduk, bisa sikut menyikut padahal sesama perempuan.

P :Mas/mba , kalau boleh saya tau, kalau misalnya melihat ada kursi kosong yang di atas nya ada signage prioritas, apakah akan duduk atau tidak ?

I :tentu tidak akan saya duduki, malu jika duduk di kursi prioritas tapi bukanlah orang yang diprioritaskan bahkan saya yang sedang hamil pun tidak pernah duduk di kursi prioritas.

P :Bagaimana menurut mas/mba jika melihat penumpang lain yang duduk di kursi prioritas?

I :menurut saya mungkin mereka tidak bisa membaca atau terlalu bodoh untuk mencerna dan mengartikan sebuah tanda dari kursi prioritas dan tentu sangat tidak tahu malu dan egois.

P :Apakah menurut mas/mba, dengan adanya periswita tersebut dapat memperburuk citra Commuterline?

I :ya karna jujur saja saya agak kecewa mengenai sosialisasi priority seats untuk ibu hamil meskipun sudah mendaftar dan memiliki pin bumil.

P :Apakah upaya yang pernah mas/mba lihat dari pihak commuterline sendiri dalam menyikapi penumpang yang tidak paham dengan makna signage tersebut?

I :jujur saja saya belum pernah secara langsung menegur orang yg duduk di kursi prioritas tapi terkadang saya sampaikan keluhan lewat akun sosmed commuterline.

P :Dan apakah upaya mas/mba ketika melihat penumpang lain menempati fasilitas prioritas yang kita ketahui, kalau fasilitas prioritas hanya untuk penumpang yang memiliki kebutuhan khusus tetapi di tempati oleh penumpang yang tidak tepat?

I :sebisa mungkin minta tolong ke petugas untuk mendisiplinkan.

P :Apakah hal mas/mba nya pernah melakukan hal tersebut juga ? duduk di kursi prioritas ? jika pernah apakah alasan nya

I :gak pernah, saya sedang hamil dan tidak pernah duduk di kursi prioritas

P :Bagaimana menurut mas/mba melihat upaya PT.KCI dalam mensosialisasikan Signage Prioritas kepada penumpang yang ada

I :menurut saya belum maksimal, harus lebih ditingkatkan lagi

P :pendapat mas/mba nya untuk fenomena kaum komuter dan juga untuk semua penumpang commuterline kedepan nya ?

I :mungkin akan berubah lebih baik jika banyak yg mendisiplinkan dan diumumkan terus menerus

P :Terakhir, pesan apa yang ingin mas/mba sampaikan kepada PT.KCI sendiri dalam upaya peningkatan kualitas kepada penumpang nya, dan mungkin ada pesan untuk sesama penumpang

I :mungkin harus ditingkatkan lagi pelayanannya, diperbanyak kursi dan jadwal commuterline nya

LAMPIRAN 2

DOKUMENTASI OBSERVASI



