

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Konsumen pengguna jasa KAI membutuhkan informasi yang kredibel. Akan tetapi, di lapangan masih ditemukan bahwa informasi yang didapatkan oleh konsumen saat di lapangan dan informasi yang diedarkan melalui media sosial berbeda. Melalui grup KPKAI, konsumen mencoba mencari informasi yang dibutuhkan terkait dengan kereta api. Dalam komunitas terdapat urun daya (*crowdsourcing*) yang menggunakan tenaga banyak orang dalam komunitas untuk melakukan tugas. Pada grup KPKAI, anggota diminta untuk berbagi informasi. Penelitian ini mendeskripsikan proses *crowdsourcing* dalam penyebaran informasi dalam Komunitas Pecinta Kereta Api.

Deskriptif kualitatif menjadi metode yang digunakan untuk memperdalam proses *crowdsourcing* dalam penyebaran informasi pada Komunitas Pecinta Kereta Api Indonesia. Melalui hal ini, ditemukan bahwa adanya urun daya (*crowdsourcing*) dalam Komunitas Pecinta Kereta Api membantu dalam memenuhi kebutuhan informasi yang kredibel yakni mengenai informasi jadwal tiket, rute, promo dan kebijakan saat pandemi. Kebutuhan tersebut dapat terpenuhi karena adanya kehadiran sosial yang menghasilkan interaktivitas di mana di dalamnya terdapat komunikasi dua arah. Komunikasi dua arah yang terjadi menjadi sarana dalam penyebaran informasi. Dalam hal tersebut juga mengakibatkan adanya kolaborasi informasi yang disampaikan oleh anggota komunitas. Mengenai

informasi yang diterima oleh anggota terdapat dua jenis yakni informasi positif dan negatif.

Informasi yang disampaikan berdasarkan pengalaman dan data dari sumber lain yang dicantumkan saat anggota lain membagikan informasi tersebut. Dalam penyebaran informasi pada komunitas, agar informasi tersebut tetap sesuai dengan tema dan tujuan grup, maka terdapat kontrol langsung dari *admin* komunitas. Tak hanya itu, aturan yang menjadi standar komunitas juga turut menjaga informasi yang disebarluaskan sesuai dengan tema grup. Dengan melakukan tugas yang ada pada komunitas, anggota bisa mendapatkan keuntungan yakni bisa mendapatkan kembali informasi yang dibutuhkan saat mereka mencari informasi tersebut dan adanya rasa senang sebagai pemenuhan kebutuhan afeksi. Dengan demikian, proses *crowdsourcing* membantu penyebaran informasi dalam Komunitas Pecinta Kereta Api Indonesia sehingga kebutuhan informasi kredibel dapat terpenuhi dengan temuan bahwa pandangan lain dari masyarakat juga dibutuhkan oleh konsumen pengguna jasa Kereta Api. Ditemukan juga bahwa pada komunitas terdapat pola komunikasi bintang. Pada hal ini, semua anggota dapat menjadi sumber informasi.

## **B. Saran**

Berdasarkan penelitian, terdapat saran terkait dengan penelitian *Crowdsourcing* pada *Facebook* Grup Komunitas Pecinta Kereta Api Indonesia untuk Penyebaran Informasi:

### **1. *Admin* dan Pendiri Komunitas Pecinta Kereta Api Indonesia**

Dari penelitian yang telah dilakukan, sistem kontrol yang dilakukan oleh *admin* dan pendiri komunitas sudah baik. Terutama memperhatikan konten

yang masuk pada komunitas dan melakukan filter. Sebagai pengembangan, peraturan bisa diperjelas dengan keterangan “Peraturan“. Agar anggota yang baru masuk dapat menemukan dengan jelas peraturan yang ada dan tidak tercampur oleh deskripsi grup. Sehingga informasi yang masuk terminimalisir dari konten yang tidak sesuai dengan kereta api.

2. Pengguna jasa kereta api yang juga berperan sebagai anggota komunitas.

Saran bagi pengguna jasa KAI yang juga berperan sebagai anggota komunitas yakni tetap aktif dalam aktivitas berbagi informasi. Sehingga anggota lain yang membutuhkan informasi bisa mendapat informasi yang dibutuhkan. Selain itu, sebaiknya menyertakan sumber yang terpercaya agar informasi kredibel. Serta dapat memanfaatkan fitur yang ada pada *Facebook* sebagai penunjang penyebaran informasi yang menciptakan kolaborasi. Kemudian, pengguna jasa layanan kereta api juga harap cermat dalam memilah dan memilih informasi yang masuk, serta memberi judul pada informasi yang diunggah untuk mempermudah anggota menemukan informasi.

3. Peneliti Selanjutnya

Dalam penelitian ini peneliti menyadari adanya kekurangan perihal fokus pembahasan penyebaran informasi dengan konsep *crowdsourcing* yang terlalu luas. Untuk kedepannya, peneliti selanjutnya bisa memfokuskan penyebaran informasi pada suatu kebijakan spesifik PT.KAI ataupun suatu *event* khusus yang diselenggarakan oleh PT.KAI untuk memperdalam kebutuhan informasi pengguna jasa layanan Kereta Api Indonesia secara spesifik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhimah, S. (2020). Peran orang tua dalam menghilangkan rasa canggung anak usia dini (studi kasus di desa karangbong rt. 06 rw. 02 Gedangan-Sidoarjo). *Jurnal Pendidikan Anak*, 9(1), 57-62.
- Akoumianakis, Demosthenes. 2009. *Virtual Community Practices and Social Interactive Media: Technology Lifecycles and Workflow Analysis*. United Kingdom: Information Science Reference
- Amin, R. F. (2020). Computer Mediated Communication (Cmc) Dalam Pembelajaran Bahasa Inggris. *LISAN AL-HAL: Jurnal Pengembangan Pemikiran dan Kebudayaan*, 14(2), 341-360.
- Anggito, Albi & Johan Setiawan. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak
- Badan Pusat Statistik. 2022. Jumlah Penumpang Kereta Api (Ribu Orang) diakses dari <https://www.bps.go.id/indicator/17/72/1/jumlah-penumpang-kereta-api.html>
- Bar, Amin Ranj dan Muthucumar Maheswaeen. (2014). *Confidentiality and Integrity in Crowdsourcing Systems*. London: Springer.
- Bramasta. (2021). Ramai soal Protes Duduk Berjarak tapi Berdiri Berdempetan di KRL, Begini Kata KAI Commuter. Diakses dari <https://www.kompas.com/tren/read/2021/12/29/110500065/ramai-soal-protos-duduk-berjarak-tapi-berdiri-berdempetan-di-krl-begini?page=2>
- Brabham, Daren C. (2013) *Crowdsourcing: The Mit Press Essential Knowledge Series*. London: Cambridge.
- Haro, Masta dkk. 2022. *Komunikasi Kesehatan*. Bandung: Media Sains Indonesia
- Kurniali, Sartika. 2009. *Step By Step Facebook*. Jakarta: PT.Elex Media Komputindo
- Mendrofa, A. J., & Syafii, M. (2019). Pola Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Eksistensi Komunitas Marga Parna di Kota Batam (Studi Kasus Komunitas Marga Parna di Batu Aji Kota Batam). *Scientia Journal: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 1(1).
- Morissan. (2019). *Riset Kualitatif*. Jakarta: Kencana
- Mulawarman, dkk. 2021. *Netnography: Understanding To Constructing Social Reality*. Malang: Penerbit Peneleh
- Niken, Gisela. (2020). Aplikasi Crowdsourcing Populer di Indonesia. Diakses dari <https://ajaib.co.id/aplikasi-crowdsourcing-populer-di-indonesia/>
- Nur'aini, R. D. (2020). Penerapan metode studi kasus YIN dalam penelitian arsitektur dan perilaku. *INERSIA: INformasi dan Ekspose hasil Riset teknik Sipil dan Arsitektur*, 16(1), 92-104

- Pakpahan, Andrew Fernando dkk. (2021). *Metodologi Penelitian Ilmiah*. Medan: Yayasan Kita Menulis
- Prayugo, D. W. (2018). Pengaruh komunitas virtual terhadap minat beli online pada grup Facebook Bubuhan Samarinda. *EJurnal Ilmu Komunikasi Universitas Mulawarman*, 6(1), 143-157.
- Pemerintah Indonesia. (2021) Surat Edaran Petunjuk Pelaksanaan Perjalanan Orang dalam Negeri dengan Transportasi Perkeretaapian Pada Masa Pandemi Corona Virus. Diakses dari <https://covid19.go.id/storage/app/media/Regulasi/2021/Oktober/se-89-tahun-2021-1.pdf>
- Puspitarini, D. S., & Nuraeni, R. (2019). Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Media Promosi. *Jurnal Common*, 3(1), 71-80.
- Putraji, Z. I. (2022). Aktivisme Twitter: crowdsourcing melalui tagar#100jutamaskerchallenge. *Jurnal Komunikasi Profesional*, 6(4), 303-319.
- Rafiq, A. (2020). Dampak Media Sosial Terhadap Perubahan Sosial Suatu Masyarakat. *Global Komunika*, 1(1), 18-29.
- Riani, N. (2017). Model perilaku pencarian informasi guna memenuhi kebutuhan informasi (studi literatur). *Publication Library and Information Science*, 1(2), 14-20.
- Rumata, V. M. (2017). Perilaku pemenuhan dan penyebaran informasi publik bagi masyarakat kota dan desa. *Jurnal Penelitian Komunikasi*, 20(1).
- Saidah, M. (2020). CROWDSOURCING PARTISIPASI PUBLIK DALAM PROSES MENANGKAL BERITA BOHONG: CROWDSOURCING PUBLIC PARTICIPATION PROCESS FOR SOLVE HOAKS. *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik Vol*, 24(1), 45-55.v
- Saifulloh, M., & Ernanda, A. (2018). Manajemen Privasi Komunikasi pada Remaja Pengguna Akun Alter Ego di Twitter. *WACANA: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 17(2), 235-245.
- Silalahi, R. R., Bestari, P., & Saputra, W. T. (2017). Karakteristik Strategi Crowdsourcing untuk Membatasi Penyebaran Hoaks di Indonesia Studi Kasus: Masyarakat Anti Fitnah Indonesia. *Metacommunication; Journal of Communication Studies*, 2(2).
- Siyoto, Sandu. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing
- Sosiawan, E. A., & Wibowo, R. (2019). Model dan Pola Computer Mediated Communication Pengguna Remaja Instagram dan Pembentukan Budaya Visual. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 16(2), 147-157.
- Tashia. (2016). Pengendalian Konten Negatif Internet Dalam Usaha Mencerdaskan Bangsa. Diakses dari <https://aptika.kominfo.go.id/2016/11/pengendalian-konten-negatif-internet-dalam-usaha-mencerdaskan-bangsa/krl>

- Thalib, S. S., & Alkatiri, J. (2021). Pola Komunikasi Protokol Dalam Pelayanan Pimpinan: Studi Pada Protokol Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. *CoverAge: Journal of Strategic Communication*, 12(1), 1-15.
- Triantoro, D. A. (2019). Konflik sosial dalam komunitas virtual di kalangan remaja. *Jurnal Komunikasi*, 13(2), 135-150.
- Widarini, D. A. (2019). Pemanfaatan Media Sosial Dalam Sosialisasi Kesehatan Reproduksi Dan Nutrisi Untuk Perempuan. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 17(1), 92-101
- Widyaningrum, A. Y. (2021). Kajian Tentang Komunitas Virtual: Kesempatan dan Tantangan Kajian di Bidang Ilmu Komunikasi. *Jurnal Komunikatif*, 10(2), 141-152.
- Yuliani, W. (2018). Metode penelitian deskriptif kualitatif dalam perspektif bimbingan dan konseling. *Quanta*, 2(2), 83-91.
- Yuniati, U., Primasari, I., & Jannah, N. N. (2020). STRATEGI PEMASARAN UMKM SEKTOR MAKANAN MELALUI SURVEY EFEKTIVITAS PEMANFAATAN PROMOSI DI MEDIA SOSIAL (KAJIAN MARKETING NETNOGRAPHY DI INSTAGRAM). *JURNAL LENSA MUTIARA KOMUNIKASI*, 4(2), 132-149.



## LAMPIRAN

### MATRIKS PENELITIAN

Teori	Konsep	Indikator	Narasumber
Media Sosial <i>Facebook</i>	Pemanfaatan fitur untuk memenuhi kebutuhan Informasi kredibel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penggunaan fitur pada grup <i>Facebook</i> Komunitas Pecinta Kereta Api Indonesia.</li> </ul>	Anggota Grup <i>Facebook</i> Komunitas Pecinta Kereta Api Indonesia.
Teori CMC	Interaksi pertukaran informasi dalam media sosial <i>Facebook</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sinkronitas</li> <li>• Anonimitas</li> <li>• Kostuminasi</li> <li>• Kehadiran Sosial</li> <li>• Interaktivitas</li> <li>• Banyaknya pengguna</li> <li>• Homogenitas</li> </ul>	Anggota Grup <i>Facebook</i> Komunitas Pecinta Kereta Api Indonesia.
Komunitas Virtual	Interaksi pertukaran informasi dalam komunitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keterlibatan timbal balik.</li> <li>• Negosiasi inisiatif bersama.</li> <li>• <i>Shared repertoire</i>.</li> </ul>	Anggota Grup <i>Facebook</i> Komunitas Pecinta Kereta Api Indonesia.
<i>Crowdsourcing</i>	Efek crowdsourcing dalam penyebaran informasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kerumunan</li> <li>• Tugas dengan tujuan jelas</li> <li>• Kejelasan kompensasi yang diterima kerumunan</li> </ul>	Anggota Grup <i>Facebook</i> Komunitas Pecinta Kereta Api Indonesia

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifikasi jelas dari <i>crowdsourcer</i>.</li> <li>• Kejelasan kompensasi untuk <i>crowdsourcer</i>.</li> <li>• Jenis proses dalam penugasan.</li> <li>• Adanya panggilan terbuka.</li> <li>• Standar komunitas</li> <li>• Sistem informasi</li> <li>• Skema akses kontrol</li> </ul>	dan pendiri grup.
--	--	---	-------------------

## INTERVIEW GUIDE

### A.Pemanfaatan fitur untuk memenuhi kebutuhan Informasi *reliable*.

1. Bagaimana cara anda memanfaatkan fitur yang ada di grup *Facebook* untuk melakukan pertukaran informasi dengan anggota lain?

### B.Interaksi Pertukaran Informasi (dasar Teori CMC dan Komunitas Virtual)

1. Apa tujuan anda bergabung dalam grup *Facebook* Komunitas Pecinta Kereta Api Indonesia?
2. Apa yang anda ketahui tentang grup tersebut?
3. Berapa banyak anggota yang anda ketahui dalam grup *Facebook* Komunitas Pecinta Kereta Api Indonesia?
4. Seberapa sering anda mengakses dan berinteraksi dalam grup *Facebook* Komunitas Pecinta Kereta Api Indonesia?

5. Ketika anda menuliskan pertanyaan atau tanggapan anda dalam grup *Facebook* Komunitas Pecinta Kereta API, apakah anda langsung mendapat jawaban dari anggota lain? serta bagaimana anda menilai tanggapan yang anggota grup berikan?
6. Bagaimana anda memperlakukan informasi yang telah anda dapatkan? Cukup anda baca dan biarkan saja atau anda juga meneruskannya kepada orang lain?
7. Ketika terdapat pertanyaan dari anggota lain dalam grup *Facebook* Komunitas Pecinta Kereta Api Indonesia apakah anda langsung memberikan jawaban? Mengapa anda melakukan hal tersebut?
8. Bagaimana cara anda menjawab pertanyaan dari anggota lain? Apakah cukup dengan berdasar dari pengalaman yang anda miliki? Atau anda juga mencari dari sumber lain?

### **C. Crowdsourcing dalam penyebaran informasi.**

1. Mengapa anda bersedia memberikan jawaban berupa informasi yang dibutuhkan oleh anggota grup lainnya?
2. Keuntungan apa yang anda dapatkan sebagai penyebar informasi?
3. Mengapa anda memberikan ruang atau melakukan ajakan secara terbuka bagi anggota grup untuk membagikan informasi?
4. Apa keuntungan yang anda dapatkan dengan melakukan hal tersebut?
5. Apakah peran moderator dan aturan yang ada dalam grup mempengaruhi anda dalam membagikan informasi? Dan bagaimana pengaruhnya?

6. Sistem penyebaran informasi seperti apa yang digunakan? Dan bagaimana menjalankannya?
7. Bagaimana sistem kontrol dalam komunitas?
8. Bagaimana dengan penentuan dan pembuatan aturan?



## **NARASUMBER 1**

Nama: Adi Setyawan

Peran: Pendiri Komunitas Pecinta Kereta Api

Status: Pekerja On Trip Cleaning

P: Halo kak selamat malam, terimakasih sudah bersedia meluangkan waktu untuk membantu wawancara. Perkenalkan nama saya Agatha dari Universitas Atma Jaya Yogyakarta..

A: Halo, ya sama-sama..

P: Sebelumnya saya bisa memanggil dengan sebutan apa?

A: Adi Setyawan.. Adi boleh..

P: Mohon maaf sebelumnya, saat ini status anda bekerja?

A: Iya saya bekerja di kereta api bagian *On Trip Cleaning*..

P: Baik.. saya mulai ya.. Bagaimana awal mula grup didirikan?

A: Ya awalnya sih kerja di kereta... nha terus coba nyari komunitasnya di *Facebook* kok nggak ada.. ada sih tapi kok kaya sepi obrolan kaya ditinggal grupnya.. makanya saya coba bikin ternyata banyak juga yang minta gabung. Lha terus alhamdulillah bisa ramai sampe sekarang..

P: Bagaimana awal penentuan aturan dalam grup?

A: Ya dibuat agar sesuai dengan tema grup aja. Soalnya banyak yang membahas hal-hal di luar grup, takutnya ada yang gak seneng atau gimana.. makanya dibikin aturan-aturan di grup.. terus saya bikin bareng admin-admin yang terpilih. Kebetulan adminnya juga teman-teman saya sendiri sesama pekerja di Kereta juga.. terus bikin aturan itu biar grup berkembang..

P: Berarti anda mengenal semua admin dalam grup tersebut?

A: Iya *alhamdulillah*, soalnya nanti kalo nggak ngambil dari yang dikenal takutnya malah kaya gimana gitu..

P: Menurut anda, apa dampak yang bisa diberikan bagi anggota grup yang bergabung dan turut berbagi informasi?

A: Kalau dampak ya ada sih, jadi ada yang ngajak ngobrol, terus tau-tau pas lagi kerja disamperin terus ditanya-tanya “ini masnya admin ya? Saya kalau jadi admin gimana” terus ya saya jawab kalau baru kenal ya ndak bisa begitu. Kecuali kalau udah dekat..bisa dipercayai..nah baru tak jadiin admin. Terus ada yang nanya “kenapa kok postingan saya nggak di *acc*?”. Ya kalau nggak di *acc* kan berarti berpotensi berbahaya atau kalau dilihat dari tema grup ndak sesuai, makanya ndak di *acc*.

P: Menurut anda apakah konsumen pengguna jasa PT.KAI terbantu dengan adanya grup ini?

A: Ya sepertinya terbantu sih..soalnya ada yang bertanya-tanya gitu terus dijawab sama member lain..jadi grup itu sangat bermanfaat sih..terutama baru pertama naik kereta atau gimana terus bertanya.. jadi otomatis kan bermanfaat begitu..

P: Apakah ada alasan lain yang mendasari pendirian grup ini?

A: Iya ada..soalnya sempet denger keluhan-keluhan dari penumpang..biar penumpang itu bisa mencari informasi gitu..

P: Apakah anda melakukan ajakan secara terbuka terhadap orang lain untuk bergabung dan turut berinteraksi dalam Grup Komunitas Pecinta Kereta Api? Serta Bagaimana anda melakukannya?

A: Iya.. Awalnya dari mulut ke mulut. Terus saya saranin ke temen saya..ternyata temen saya mau..terus nyebarin ke temen-temen yang lain juga, yang di grup WA juga. Terus banyak yang gabung dan semakin ramai grupnya.

P: Apakah Anda sebagai *admin*, sekaligus pendiri grup, menerapkan strategi khusus untuk menyampaikan informasi melalui grup? Dan bagaimana anda menjalankan strategi tersebut?

A: Kalau strategi khusus lebih ke menggunakan gambar dan postingan-postingan yang yang sesuai sama grup aja sih..

P: Bagaimana sistem kontrol pada komunitas agar berjalan sesuai dengan tujuan yang telah diterapkan?

A: Kalau saya sih misal ada postingan yang nggak tepat langsung saya *block-blockin* biar anggota lain nggak terganggu..biasanya kalo ada laporan dari orang-orang misal “mas ini ada *link-link* nggak jelas mohon di *block* aja” makanya saya *block* biar pada nyaman gitu.. terus saya juga dibantu sama admin lainnya untuk *ngeblock-ngeblock*..

## Narasumber 2

Nama: Hani Hamim

Peran: Anggota Komunitas Pecinta Kereta Api Indonesia

P: Halo Kak perkenalkan, saya Agatha dari Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Sebelumnya terimakasih ya kak sudah berkenan membantu..

H: Halo, iya sama-sama..

P: Sebelumnya saya dapat memanggil dengan siapa?

H: Hani boleh..

P: Baik kak.. saya mulai dengan pertanyaan pertama ya..Bagaimana cara anda memanfaatkan fitur yang ada di grup Facebook untuk melakukan pertukaran informasi dengan anggota lain?

H: Video sama tulisan kalau saya..

P: Apa tujuan anda bergabung dalam grup Facebook Pecinta Kereta Api Indonesia?

H: Supaya bisa *sharing* dengan Komunitas Pecinta Kereta Api Indonesia.

P: Apa yang anda ketahui tentang grup tersebut?

H: Grup yang biasanya suka ada info kaya “eh nanti di KAI mau ada promo lho!” atau “KAI mau buka rute baru lho!” biasanya seperti itu.

P: Seberapa sering Anda mengakses dan berinteraksi dalam Grup Facebook Pecinta Kereta Api Indonesia?

H: Setiap hari saya biasanya..jadi minimal sehari sekali..

P: Ketika anda menuliskan pertanyaan atau tanggapan anda dalam grup *Facebook* Komunitas Pecinta Kereta API, apakah anda langsung mendapat jawaban dari anggota lain? serta bagaimana anda menilai tanggapan yang anggota grup berikan?

H: Ada yang langsung memberikan informasi..tapi ada juga yang memberikan tanggapan agak negatif. Karena dikiranya saya nggak update, padahal saat itu saya

ingin bertanya.. apa ya.. maksudnya pengen sharing kepada pengguna bukan KAI nya. Jadi saya sempat mendapat tanggapan negatif kaya “kamu kemana aja? Kan kamu udah lama gabung di komunitas ini kok nggak update”. Padahal saya kan nggak selalu harus update terus kan.. dan waktu itu lagi padet-padetnya kerja..tapi memang saya usahain buka sehari sekali sih..cuman nanya aja tapi ditanggapi negatif seperti itu..tapi juga ada yang memberikan tanggapan positif sih, kaya saya diberikan arahan. Terus waktu itu ada update terbaru yang tes pake pernafasan apa ya namanya aku lupa..karena pas tahun lalu saya pas ke luar kota yang penting pake masker sih gitu-gitu.. pas mau pulang lagi dikasih tau “Eh harus tes Genose loh!”. Cuman gitu aja ditanggapi negatif “kamu kemana aja?”. Karena waktu itu aku emang lagi sibuk kerja juga. Terus kaya “Oh ternyata memang saya yang nggak update”. Sebenarnya kak, kan update sehari sekali kan Cuma sekilas yah, kita nggak tau semua-semua postingan. Oh iya ternyata ada Genose terus berubah lagi. Gantui PCR. Karena peraturan kaya gitu kan berubah-ubah ya..tapi sejauh ini puas..

P: Sebelumnya apakah sempat mencari ke laman resmi PT.KAI?

H: Dulu aku tu WhatsApp KAI untuk nanya-nanya aja. Tapi semenjak WhatsApp nya berubah untuk apa ya aku lupa deh, sekarang udah gabisa nanya-nanya. Jadi kalau mau nanya langsung di IG atau postingan langsung di Facebooknya KAI sama DM nya KAI. Sedangkan aku tipenya kadang pengen tahu sudut pandang masyarakatnya bukan dari KAINya. Tapi kalau yang KAINya aku juga sempet nanya ke petugasnya. Waktu itu aku nanya apa lupah deh..tapi untuk sekarang *WhatsAppnya* udah gabisa buat nanya-nanya. Kalau mau ke *social medianya* aja.

P: Bagaimana anda memperlakukan informasi yang telah anda dapatkan? Cukup anda baca dan biarkan saja atau anda juga meneruskannya kepada orang lain?

H: Biasanya ketika saya dapat info kemudian saya teruskan di komunitas “Eh ini aku dapat info dari KAI nih, katanya harus begini-begini” aku lupa waktu itu. Terus “oia”, saya jawab “iya ini saya baru dapat info” gitu.

P: Ketika terdapat pertanyaan dari anggota lain dalam grup *Facebook* Komunitas Pecinta Kereta Api Indonesia apakah anda langsung memberikan jawaban? Mengapa anda melakukan hal tersebut?

H: Iya saya langsung memberikan jawaban. Kalo atas dasarnya ya tolong-menolong aja saling membantu. Nha saya kan tipe orangnya suka keluar kota, terus misal kita gatau medannya, stasiun mana, *musholanya* mana, atau parkirannya mana dan lain-lainnya gitu. Biar ga kelihatan seperti orang baru aja. “Ini gimana ya, parkirnya yang murah dimana? Buat nginep gimana? Ada nggak kamar mandinya?” gitu. Jadi kita *sharing* aja, terutama fasilitas-fasilitas dari KAI.

P: Bagaimana cara anda menjawab pertanyaan dari anggota lain? Apakah cukup dengan berdasar dari pengalaman yang anda miliki? Atau anda juga mencari dari sumber lain?

H: Eee dua-duanya. Tapi paling banyak berdasarkan pengalaman.

P: Mengapa anda bersedia memberikan jawaban berupa informasi yang dibutuhkan oleh anggota grup lainnya? dan Keuntungan apa yang anda dapatkan sebagai penyebar informasi?

H: karena seneng terus biar bisa dapat informasi juga.

P: Apakah peran moderator dan aturan yang ada dalam grup mempengaruhi anda dalam membagikan informasi? Dan bagaimana pengaruhnya?

H: Sejauh saya bergabung tidak merasa terbatas. Waktu itu ada kejadian, yang namanya orang bertanya kan kita *welcome* ya.. tapi ada Komunitas Kereta Api yang fanatik yang waktu itu mau nanya bus.. ya mungkin salah “kamu ga baca aturan grup KAI? Kalau mau nanya ya postingan tentang kereta api bukan tentang bus. Ini moderatornya gimana? Postingan keluar jalur kok dilolosin”.



### **Narasumber 3**

Nama: Nazar Ahmad

Peran: Anggota Komunitas Pecinta Kereta Api Indonesia

P: Selamat malam kak, perkenalkan saya Agatha dari Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Terimakasih telah berkenan untuk meluangkan waktunya.. mohon, maaf sebelumnya saya bisa memanggil dengan siapa?

N: selamat malam kak, siap sama-sama..emmm Nazar bisa..Ahmad juga bisa..

P: Baik kak, saya mulai ya.. Bagaimana cara anda memanfaatkan fitur yang ada di grup Facebook untuk melakukan pertukaran informasi dengan anggota lain?

N: Kalau saya sih langsung aja ya.. di atas tuhkan ada telusuri di situ aja otomatis jadi itu banyak istilahnya apa ya langsung aja daripada kita banyak..maaf ya..kadang di grup itu.. ini gapapa ya saya cerita dulu?

P: Silahkan..

N: Jadi kalau orang tuh kebanyakan..maaf-maaf ya..dalam tanda kutip masih darurat membaca terus nggak lihat grup dulu, tentang aturannya atau lainnya gitu. Kalau saya lihat sih langsung di atas misalkan mencari jadwal gitu kan.. Kereta apa misalkan.. langsung ada kan kelebihan dan kekurangannya terus waktunya langsung aja terus kan ada berbagai sumber kan ya.. terus kita searching di *google* langsung gitu kalau saya kan.. terus yang saya sayangkan kebanyakan orang itu jadi males membaca pengen langsung *simple* gitu..misalkan lagi nyari dari Bandung ke Jogja berapa gitu kan.. maaf-maaf..padahal udah ada kan..

P: Berarti anda menggunakan fitur pencarian tersebut dan memberitahukannya kepada anggota grup lain yang membutuhkan informasi atau bagaimana?

N: Iya betul, yang di atas itu kan langsung otomatis.. jadi saya kasih tau begitu..

P: Apa tujuan anda bergabung dalam grup *Facebook* Pecinta Kereta Api Indonesia?

N: Pertama pengen lebih tau gitu kan yak..terus pengen silaturahmi, menambah wawasan, menambah pengetahuan..ya ibaratnya apa ya..kita itu kan butuh informasi..jadi saya cari grup yang..mohon maaf yak.. soalnya kan ada tuh grup yang abal-abal gitu..saya lihat grup ini banyak anggotanya terus banyak postingannya bermanfaat atau enggak.. tapi saya intinya ambil yang bermanfaat aja..

P: Apa yang anda ketahui tentang grup tersebut?

N: Ya grup yang ada informasi kaya promo, terus jadwal gitu-gitu.. terus informasinya ada sumbernya.. kaya misal kereta ini lewat Bandung ternyata *hoax*.. tapi kalau di sini ada sumber terpercaya.. ya meskipun ada satu dua yang nggak sesuai.. Tapi kalau ada yang nggak sesuai *diblock-blcokin* sama adminnya.. jadi banyak manfaatnya.. ya intinya kalau nggak bermanfaat ngapain saya di grup gitu mbak..

P: Seberapa sering Anda mengakses dan berinteraksi dalam Grup *Facebook* Pecinta Kereta Api Indonesia?

N: Kalau interaksi paling saya *scroll-scroll* dulu di grup terus saya lihat misal kaya mbak tadi tentang skripsi nah saya comment..siapa tau bisa bantu..ya meskipunawasannya nggak kaya yang lain..jadi saya cuma tanggapin yang kira-kira gimana ya..yang nanya aja.. misalkan “minta jadwal ini dong Jogja-Solo jadwalnya jam berapa aja” saya langsung *searching* aja.. siapa tau maaf-maaf, dia minim informasi.. jadi saya kasih..jadi tergantung postingannya. Kalau misalkan

postingannya banyak ya saya sering. Kalau udah ada yang jawab ya saya nggak respon..Cuma lihat-lihat doang..

P: Apakah anda pernah mencari melalui laman resmi PT.KAI?

N: Pernah, cuman saya pengen tahu info lainnya juga.. jadi saya nyari di grup..

P: Ketika anda menuliskan pertanyaan atau tanggapan anda dalam grup *Facebook* Komunitas Pecinta Kereta API, apakah anda langsung mendapat jawaban dari anggota lain? serta bagaimana anda menilai tanggapan yang anggota grup berikan?

N: Waktu itu nanya info parkir waktu mau ke Surabaya, tarif parkirnya tu berapa..saya tu mau meminimalisir dengan tau tarif parkir tu berapa per harinya.. terus ga ada yang jawab.. ya mungkin gatau.. terus saya searching aja tapi ga ada. Jadi pokoknya saya nanya.. tapi akhirnya ada yang jawab.. jatuhnya lebih ke diskusi sih mbak..pokoknya mereka tahu pasti dijawab..

P: Apakah anda puas dengan jawaban anggota grup?

N: kebanyakan sih udah puas dengan mereka yang membantu jawaban dan jadi banyak wawasan.. apalagi sekarang di dunia digital cepet banget dapet infonya..

P: Bagaimana anda memperlakukan informasi yang telah anda dapatkan? Cukup anda baca dan biarkan saja atau anda juga meneruskannya kepada orang lain?

N: Kan ada tuh mereka yang minim banget informasinya..kaya suka sama kereta tapi dia nggak tau..mungkin Cuma suka nyimak.. jadi ya yang saya tahu saya sharingkan aja.. misalkan ke Jogja.. saya kasih tau kalau di sana ada stasiun Tugu bisa foto terus deket sama Jalan Malioboro.. berarti nanti turunnya jangan di Stasiun

Lempuyangan, tapi Stasiun Tugu aja biar deket sama Jalan Malioboro..contohnya seperti itu mbak..

P: Jadi ketika mendapatkan informasi, anda langsung meneruskannya kepada orang lain ya?

N: Betul mbak.. ya intinya lebih ke sharing bukan menggurui..siapa tau nanti ada di suatu tempat terus bisa “eh mas mampir” ya intinya bisa menambah keluarga..itung-itung melatih public speaking..

P: Ketika terdapat pertanyaan dari anggota lain dalam grup *Facebook* Komunitas Pecinta Kereta Api Indonesia apakah anda langsung memberikan jawaban? Mengapa anda melakukan hal tersebut?

N: Iya mbak kalau saya tau saya langsung jawab gitu..

P: Bagaimana cara anda menjawab pertanyaan dari anggota lain? Apakah cukup dengan berdasar dari pengalaman yang anda miliki? Atau anda juga mencari dari sumber lain?

N: Dua-duanya mbak. Kalau saya pas ada pengalaman, saya bantu siapa tau kepepet..terus adminnya juga *accnya* udah mepet..tapi kalo masih ada *tenggang waktu* saya juga searching..

P: Mengapa anda bersedia memberikan jawaban berupa informasi yang dibutuhkan oleh anggota grup lainnya?

N: Intinya tolong-menolong aja mbak, siapa tau nanti juga saya ada butuh informasi bisa dibantu..

P: Keuntungan apa yang anda dapatkan sebagai penyebar informasi?

N: Kita jadi seneng..oh orang lain bisa kebantu..siapa tau kepepet banget butuh informasi..

P: Apakah peran moderator dan aturan yang ada dalam grup mempengaruhi anda dalam membagikan informasi? Dan bagaimana pengaruhnya?

N: Pasti berpengaruh mbak.. apalagi sekarang banyak link-link yang tidak bisa dipertanggungjawabkan.. apalagi *link-link* negatif, apalagi sekarang *Facebook* juga ketat banget.. jadi moderator menurut saya berpengaruh tapi demi kebaikan.. merasa terbatas sih iya..Ya ibaratnya kita masuk rumah orang kan ada aturannya ya mbak.. jadi harus tau mau gimana-gimananya.. tapi kata saya sih bagusnya gitu..ambil postifnya aja mbak kalau saya..simplenya begitu..

