

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Diawali dari kondisi perubahan yang terjadi di PT. KAI untuk semakin berupaya meningkatkan kualitas perubahan sistem yang dilakukan untuk membawa PT.KAI menuju perusahaan jasa yang berkualitas dalam segala pelayanan terhadap penumpang. Perubahan sistem tiket ini yang saat ini menggunakan sistem *online* membawa dampak yang cukup besar baik di dalam dan diluar lingkungan perusahaan. Dengan memberikan adanya keputusan atau mengkonstruksi kebijakan perusahaan juga termasuk memberikan inovasi atas aktivitas atau kegiatan yang perubahan yang dilakukan. Kegiatan ini menjadi salah satu aktivitas adaptasi lingkungan organisasi yang tercermin pada salah satu teori yang peneliti gunakan yakni teori sosiokultural.

Teori yang dikemukakan oleh Karl Weick adalah teori informasi organisasi, yang mendukung dua teori besar lain, yakni teori sosiokultural dan teori sistem umum. Teori sosiokultural ini adalah salah satu teori yang terdapat dalam teori informasi organisasi yang dicetuskan oleh Weick, yang disisi lain juga terdapat teori sistem umum. Teori sistem umum membahas cara organisasi dalam mengelola informasi serta keterlibatan dari para anggota organisasi untuk

mengetahui kegiatan dan informasi yang ada di organisasi. Keterkaitannya berada di direktorat komersial PT. KAI yang melibatkan tiga unit utama dalam direktorat komersial mengenai permasalahan regulasi, pelayanan dan eksekusi penjualan serta pengawasan tiket yang dijual. Organisasi melibatkannya dengan melakukan rapat per unit dan rapat per sub unit untuk memberitahukan kondisi tiket yang berhubungan dengan penjualan, serta informasi yang digunakan untuk memaksimalkan cara *online* agar dapat diterima dan dilakukan oleh penumpang.

Teori informasi organisasi menjadi teori besar yang digunakan sebagai dasar penelitian di Direktorat Komersial PT.KAI. Teori ini membahas bahwa organisasi sebagai sistem untuk mengumpulkan, mengelola dan menggunakan informasi yang diterima dan dikomunikasikan kembali pada lingkungan, informasi diinterpretasikan menjadi masuk akal dan terbagi pada tiga proses yakni *enactment*, seleksi dan retensi sehingga perusahaan dapat melakukan konstruksi suatu kebijakan.

Adapun asumsi yang digunakan dalam menganalisis proses informasi ini antara lain:

1. Organisasi manusia ada dalam sebuah lingkungan informasi. Lingkungan berada dalam lingkaran sebuah organisasi. Lingkungan juga selalu mengawasi setiap adanya perubahan yang dilakukan. Di dalamnya, terdapat berbagai macam informasi yang dapat berguna untuk organisasi. Namun informasi

tersebut memiliki ketidakjelasan bagi organisasi. Maka, organisasi harus memahami informasi yang positif dan bermanfaat bagi organisasi. Pada direktorat komersial, asumsi ini sesuai dengan tahap melakukan pengumpulan informasi. Informasi yang diperoleh ini dilakukan oleh dua buah unit yakni unit CP dan unit CH. Unit CP memperoleh informasi dari laporan-laporan unit direktorat komersial lainnya dan dari luar daerah operasi. Sedangkan unit CH CH melalui para petugas *customer care (service dan call center)* mengumpulkan informasi keluhan dan masukan dari pelanggan KA.

2. Informasi yang diterima sebuah organisasi berbeda dalam hal ketidakjelasan. Setelah dilakukan pengumpulan informasi ini, maka informasi ini pun diolah kembali untuk mengurangi ketidakjelasan informasi yang timbul. Pengelolaan ini dilakukan sesuai dengan tahapan yang dilakukan dalam organisasi. Kedua, setelah pengumpulan informasi yang dilakukan, maka melalui rapat koordinasi, unit CP yang juga dibantu sebagian oleh unit CT menyeleksi informasi yang masuk dan memilahkan informasi yang relevan dan tidak tentang aturan tiket KA. Penyeleksian informasi ini berperan untuk mengurangi keambiguitasan informasi yang terjadi selama pengumpulan informasi yang dilakukan (menyamakan persepsi permasalahan informasi yang akan diperoleh).

3. Organisasi manusia terlibat di dalam pemrosesan informasi untuk mengurangi ketidakjelasan informasi. Dalam mengurangi ketidakjelasan informasi diperlukan sebuah cara atau metode yang dilakukan oleh unit, sehingga pemrosesan informasi dapat berjalan lancar dan sesuai dengan informasi yang dibutuhkan. Jika terjadi ketidakjelasan informasi pada direktorat komersial bagian ticketing, maka akan dilakukan rapat koordinasi per sub unit, kemudian pertemuan antar unit untuk membahas informasi yang telah didapatkan dan dikelola untuk dilakukan kesepakatan mengkomunikasikan hasil rapat yang juga telah dirapatkan dengan pimpinan kepada pelanggan. Organisasi akan menganalisis informasi tersebut berguna atau tidak dengan cara menghubungkannya pada tujuan organisasi dan kondisi yang terjadi saat ini di lingkungan organisasi. Jika telah tersepakati maka akan dilakukan pengkomunikasian informasi melalui media internal dan eksternal.

Jadi, menjawab perumusan masalah yang terdapat pada penelitian ini yakni proses informasi organisasi yang dilakukan Direktorat Komersial PT KAI dalam melakukan kebijakan online tiket yakni, diketahui bahwa Dalam proses informasi organisasi ini, dilakukan oleh direktorat komersial dengan melakukan tiga proses informasi seperti enactment, seleksi dan retensi. Dasarnya bahwa PT KAI mengalami perubahan lingkungan seperti perubahan visi dan misi perusahaan semenjak Mei 2010, serta ingin menjadi perusahaan yang mengikuti perkembangan zaman, tidak ingin ditinggal oleh

para pelanggannya, maka PT KAI berupaya untuk mengumpulkan informasi dari lingkungan, dengan mengonstruksi kebijakan sistem tiket yang ada, sistem online digunakan untuk menjadi salah satu upaya perusahaan menjaga eksistensinya dengan mengikuti perkembangan saat ini.

Banyaknya informasi yang diperoleh dari luar mengenai kebijakan sistem online ini atau ketidakjelasan yang ikut masuk dalam informasi, membuat perusahaan harus melakukan penetapan lingkungan, salah satunya dengan mengadakan rapat dengan internal organisasi atau *survey* kepada pelanggan KA tentang adanya kebijakan ini. Sistem *online* ini menjadi memiliki makna yang positif dan negative bagi perusahaan, maka dilakukanlah pengelolaan informasi atau menginterpretasikan informasi agar menjadi masuk akal. Informasi yang telah diproses tersebut di gunakan perusahaan untuk menjadi sebuah keputusan bagi perusahaan. Keputusan tersebut berakhir pada diterapkannya kebijakan *online ticketing* bagi pelanggan KA, demi fasilitas kemudahan, kecepatan, mengikuti perkembangan teknologi sehingga dapat menciptakan ketertiban bagi pelanggan kereta api.

B. Saran

Dalam menjalankan penelitian dan melakukan wawancara terkait proses informasi organisasi dalam menerapkan sistem *online ticketing* kereta api di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) ada beberapa saran yang ingin disampaikan

sesuai dengan manfaat penelitian. Saran yang diberikan meliputi akademis dan praktis.

1. Saran akademis

Penelitian ini yang menggunakan model kerangka berpikir yang dikemukakan oleh Weick bahwa dalam organisasi yang membutuhkan sebuah siklus untuk memproses sebuah informasi menjadi informasi yang berguna bagi organisasi. Aktivitas siklus komunikasi atau menginterpretasikan sebuah informasi menjadi informasi yang berguna bagi organisasi dalam proses informasi ini untuk mengkonstruksi sebuah kebijakan dapat dilakukan oleh praktisi PR. PR disini sebagai orang yang bertanggung jawab dan memberikan kontribusi ilmu komunikasinya untuk melakukan aktivitas proses informasi ini, salah satunya sebagai *cultural organizational interpreter* sehingga informasi yang didapatkan dan diputuskan dapat menjadi kebijakan yang dapat berjalan lama dan selalu mengikuti kondisi lingkungan organisasi.

2. Saran praktis

Dalam mengelola informasi dari lingkungan dan anggota organisasi, akan lebih baik bila terdapat unit khusus yang melakukan proses pengorganisasian tersebut, sehingga laporan yang masuk ke dalam perusahaan telah tersaring dan terkategoriisasikan dengan begitu, informasi yang terkomunikasikan juga lebih terarah dan berkurang dari ketidakjelasan informasi. Selain itu juga dapat dilakukan peningkatan kegiatan bersama antar unit dan direktorat (diluar *jobdesk*) untuk menambah pengetahuan dan informasi dari berbagai pihak.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. 2008. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Cutlip, Center, Broom. 2007. *Effective Public Relations Edisi Kesembilan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Djuarsa, Sendjaja. 2004. *Teori Komunikasi*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Em Griffin. 2003. *A first Look at Communication Theory. Fifth Edition*, McGraw-Hill.
- Littlejohn, Stephen W & Foss, Karen A. 2009. *Teori Komunikasi*. Jakarta: Penerbit Salemba Humanika
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : Kencana Prenada Media
- Muhammad, Arni. 2009. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Mulyana, Deddy. 2005. *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Mulyana, Deddy. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Moleong, Lexy J. 1996. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Pace, R Wayne and Faules, Don F. 1993. *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Purwanto, Djoko. 2006. *Komunikasi Bisnis Edisi Ketiga*. Jakarta: Penerbit Erlangga

Thoha, Miftah. 1986. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: CV. Rajawali.

Uchjana Effendy, Onong. 2011. *Ilmu Komunikasi : Teori dan Praktek*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya

West and Turner. 2008. *Pengantar Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi Edisi 3*. Jakarta: Penerbit Salemba Humanika

Sumber Internet :

<http://www.antaraneews.com/berita/1326798031/batasi-calo-penumpang-kereta-api-wajib-tunjukkan-kartu-identitas> diakses tanggal, 26 Februari 2013

<http://jogja.tribunnews.com/2012/08/13/pt-kai-mulai-berlakukan-kebijakan-satu-nama-untuk-satu-tiket> diakses tanggal ,26 Februari 2013

<http://edisicetak.joglosemar.co/berita/beli-tiket-ka-wajib-perlihatkan-ktp-65186.html> diakses tanggal ,27 Februari 2013

<http://dishub-diy.net/Perhubungan/pemesanan-tiket-ka-diperketat.html>, diakses

tanggal 27 Maret 2013

[http://rri.co.id/index.php/berita/44788/Tiket-KA-Batal-Penggantian-Uang-Tunggu-](http://rri.co.id/index.php/berita/44788/Tiket-KA-Batal-Penggantian-Uang-Tunggu-Sebulan#.UXXBnTdQ_O8)

[Sebulan#.UXXBnTdQ_O8](http://rri.co.id/index.php/berita/44788/Tiket-KA-Batal-Penggantian-Uang-Tunggu-Sebulan#.UXXBnTdQ_O8) diakses tanggal, 08 April 2013

www.kereta-api.co.id diakses tanggal, 13 Juni 2013

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/17837/4/Chapter%20II.pdf> diakses

tanggal, 13 Juni 2013

<http://perilakuorganisasi.com/karl-e-weick-teori-enactment.html> diakses tanggal 14

Juni 2013

Referensi tidak diterbitkan:

Negoro, Sherly Hindra. 2013. Skripsi: *Hubungan Antara Kredibilitas Customer Service dengan Citra Perusahaan (Kasus pada pelanggan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (DAOP) 6 Yogyakarta. Yogyakarta :Universitas Atma Jaya Yogyakarta.*

SK DIREKSI nomor KEP.U/OT.003/VII/7/KA-2012 tgl 24 Juli 2012 *Tentang Organisasi dan Tata Laksana di Lingkungan Kantor Pusat PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dengan pembentukan 9 (sembilan) Direktorat*

Yohana, Anastasia Fanny. 2013. Skripsi: *Proses Konstruksi Kebijakan Hubungan Komunitas PT. Badak NGL (Studi Deskriptif Kualitatif Berdasarkan Teori Enactment Karl Weick)*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Wijayanti, Nadia Kusuma. 2013. Skripsi: *Analisis Proses Informasi Organisasional dengan pendekatan Karl Weick tentang Perkembangan Indonesia WIFI di Divisi Wireless Broadband Aea Yogyakarta*. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.