https://conference.untag-sby.ac.id/index.php/semakom E-ISSN: 3032-1190
Prosiding Seminar Nasional Mahasiswa Komunikasi (SEMAKOM) Juli 2026, Vol.04, No. 02, Hal: 243 – 248

Komunikaasi Interpersonal Layanan Pramugara KAI Dalam Penanganan Service Failure Pada Daerah Operasi 8 Surabaya

[1]Muhammad Rafi Syafruddin, [2]Mohammad Insan Romadhan, [3]Nara Garini Ayuningrum
[1,2,3]Ilmu Komunikasi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
rafisyafrudinn@gmail.com

Abstrak
Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi komunikasi pelayanan interpersonal yang diterapkan oleh petugas kereta api di PT Kereta Api Indonesia (Persero) – Wilayah Operasi 8 Surabaya – dalam menangani kesalahan layanan. Fokus penelitian ini terletak pada strategi komunikasi antarpersonal yang digunakan oleh petugas untuk menanggapi keluhan dan ketidakpuasan pelanggan akibat kesalahan layanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen; sedangkan analisis data mencakup tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, dengan kerangka teoritis yang didasarkan pada konsep komunikasi antarpersonal karya Joseph A. DeVito. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi pramugari dalam menangani kesalahan layanan mencakup lima unsur komunikasi antarpribadi: kepercayaan diri, kesatuan (rasa kebersamaan), manajemen interaksi, keterbukaan (pengungkapan diri), dan orientasi pada orang lain. Selain itu, penerapan Prosedur Operasi Standar (SOP) "DEMI DIA" mendukung proses pemulihan layanan (Service Recovery) dengan cara mendorong empati, memudahkan penyampaian informasi, dan menyediakan solusi bagi pelanggan. Selain itu, penerapan Prosedur Operasional Standar (SOP) "DEMI DIA" mendukung proses pemulihan layanan melalui sikap empati, penyampaian informasi, serta penawaran solusi bagi pelanggan. Studi ini menyimpulkan bahwa komunikasi antarpersonal memainkan peran penting dalam memastikan layanan yang efektif serta dalam mempertahankan kepercayaan dan kepuasan pelanggan.
Kata kunci: Komunikasi Interpersonal, Service Failure, Pramugara, Pelayanan, PT Kereta Api Indonesia

Abstract
The objective of this study is to identify the communication strategies used by train crew members when handling service errors at PT Kereta Api Indonesia (Persero), Operational Area 8 in Surabaya. The research question focuses on how train crew members employ interpersonal communication strategies when confronted with customer complaints and dissatisfaction resulting from service errors. This study adopts a qualitative approach
with a descriptive research design and employs the case study method. Data collection was conducted through interviews, observations, and document analysis, while data analysis involved the steps of data reduction, data presentation, and conclusion drawing, based on the concept of interpersonal communication outlined by Joseph A. DeVito. The research findings show that train crew members apply five elements of interpersonal communication when dealing with service errors: self-confidence, coherence, interaction management, openness (self-disclosure), and focus on the other person. Furthermore, the application of the standard operating procedure (SOP) for the "DEMI DIA" service supports the service recovery process through empathy, clear communication of information, and problem-solving efforts.
Keyword: *Interpersonal Communication, Service Failure, Steward, service, PT Kereta Api Indonesia*

Pendahuluan

Industri jasa transportasi merupakan sektor yang sangat bergantung pada kualitas layanan, karena pengalaman pelanggan tidak hanya ditentukan oleh produk yang diterima, tetapi juga oleh

proses interaksi selama penyediaan layanan. Berbeda dengan produk fisik yang dapat dinilai sebelum digunakan, jasa bersifat tidak berwujud; oleh karena itu, kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh komunikasi antara penyedia jasa dan pelanggan. Dalam transportasi kereta api, pramugari kereta berperan sebagai perwakilan perusahaan dan berada dalam kontak langsung dengan penumpang selama perjalanan berlangsung (Ayuningrum, 2021). Oleh karena itu, kompetensi komunikasi di bidang layanan merupakan faktor penentu untuk meningkatkan kesejahteraan dan kepercayaan serta menjaga citra perusahaan. Sebagai penyedia layanan angkutan umum, PT Kereta Api Indonesia (Persero) menghadapi berbagai tantangan dalam menjaga kualitas layanan yang konsisten. Dalam praktiknya, penyediaan layanan tidak selalu

sesuai dengan harapan pelanggan, yang dapat menyebabkan gangguan atau kekurangan layanan. Masalahmasalah tersebut dapat berupa, misalnya, keterlambatan, gangguan teknis, informasi yang keliru, ketidaksesuaian dalam penempatan tempat duduk, atau ketidaknyamanan lainnya yang menimbulkan ketidakpuasan di kalangan penumpang. Situasi semacam ini memerlukan proses pemulihan kualitas layanan (Service Recovery) yang ditandai dengan tindakan cepat, komunikasi yang efektif, serta kemampuan staf untuk merespons emosi pelanggan dengan tepat (Sekarsari et al., 2023).Komunikasi antarpersonal merupakan aspek yang sangat penting dalam menangani situasi yang menimbulkan kesalahan layanan.

Menurut pandangan Joseph A. DeVito (2022), mengenai komunikasi antarpersonal, komunikasi yang efektif tidak hanya mencakup penyampaian pesan, tetapi juga kemampuan untuk membangun hubungan berdasarkan keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan. Dalam kerangka pendekatan pragmatis DeVito, efektivitas komunikasi antarpribadi dapat dianalisis berdasarkan lima elemen kunci: kepercayaan diri, kesatuan, manajemen interaksi, keterbukaan (kemampuan untuk mengungkapkan diri), dan orientasi pada orang lain. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa komunikasi yang berorientasi pada layanan memainkan peran penting dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif. Studi mengenai pramugari kereta api menunjukkan bahwa komunikasi verbal maupun nonverbal dapat meningkatkan pemahaman dan kesejahteraan pelanggan. Penelitian mengenai layanan PT KAI juga membuktikan bahwa strategi komunikasi awak kereta sangat menentukan dalam menangani keluhan pelanggan namun, sebagian besar penelitian hingga saat ini berfokus pada layanan secara umum, petugas stasiun, atau kepuasan pelanggan secara umum. Sebaliknya, penelitian yang secara khusus membahas strategi komunikasi antarpersonal awak kereta api dalam menangani masalah layanan secara langsung selama perjalanan masih relatif terbatas (Yanuaria, 2012).

Penelitian ini didasarkan pada pentingnya atau urgenitas dalam memahami praktik komunikasi para petugas layanan yang berinteraksi paling langsung dengan pelanggan saat terjadi masalah layanan. Di PT Kereta Api Indonesia (Persero), Wilayah Operasi 8 Surabaya, pramugari kereta berperan sebagai penghubung langsung antara perusahaan dan penumpang. Dinamika penyampaian layanan tidak hanya menuntut kompetensi teknis dari staf ini, tetapi juga keterampilan komunikasi antarpersonal untuk meredakan konflik, menyampaikan informasi, dan menciptakan pengalaman positif dalam pemulihan layanan (service recovery)(Wijaya, 2019). Penelitian ini memberikan kontribusi baru dengan – mengacu pada perspektif pragmatis Joseph A. DeVito – secara khusus mengkaji strategi komunikasi antarpersonal yang diterapkan oleh pramugari kereta api dalam konteks operasional Wilayah 8 Surabaya saat terjadi kesalahan layanan. Berdasarkan hal tersebut, studi ini berasumsi bahwa keberhasilan dalam menangani gangguan layanan pada transportasi kereta api tidak hanya ditentukan oleh penyelesaian masalah secara teknis melainkan juga dipengaruhi oleh strategi komunikasi antarpersonal yang

diterapkan oleh awak kereta api untuk membangun hubungan dengan penumpang, menunjukkan empati, dan membentuk interaksi dengan mereka (Manihuruk, 2023).Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan strategi komunikasi yang diterapkan oleh petugas

kereta api dalam menangani gangguan layanan di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Wilayah Operasi 8 Surabaya, serta menganalisis penerapan komunikasi antarpersonal berdasarkan perspektif pragmatis Joseph A. DeVito –selama proses pemulihan layanan bagi penumpang.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif—khususnya penelitian deskriptif berdasarkan studi kasus—untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai strategi komunikasi yang diterapkan oleh pramugari kereta api dalam menangani masalah layanan di Wilayah Operasi 8 Surabaya, PT Kereta Api Indonesia (Persero) dengan kualitatif deskriptif yang berfungsi untuk menjelaskan (Sugiyono, 2013). Penelitian ini berfokus pada proses komunikasi antarpersonal antara pramugari kereta api dan penumpang dalam situasi layanan yang bermasalah, dengan menggunakan perspektif pragmatis dari teori komunikasi antarpersonal karya Joseph A. DeVito sebagai kerangka analisis. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi, dan analisis dokumen. Wawancara dilakukan dengan petugas kereta api PT Kereta Api Indonesia (Persero) –Wilayah Operasi 8 Surabaya – yang berperan sebagai narasumber kunci untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman, strategi komunikasi, dan penanganan keluhan penumpang saat terjadi gangguan layanan. Pengamatan dilakukan untuk mengkaji secara langsung jenis interaksi layanan, sedangkan analisis dokumen memberikan data tambahan untuk penelitian ini.

Proses analisis data mencakup tiga tahap: reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi Data yang diperoleh dari wawancara dan pengamatan dianalisis dengan mengaitkan hasil lapangan tersebut dengan konsep-konsep komunikasi antarpersonal karya Joseph A. DeVito—khususnya dengan lima unsur dalam perspektif pragmatis: kepercayaan diri, kesatuan, manajemen interaksi, kemampuan mengungkapkan diri, dan orientasi terhadap orang lain. Validitas data penelitian diverifikasi melalui triangulasi sumber; dalam proses ini, informasi dari berbagai sumber yang relevan dibandingkan untuk memastikan landasan ilmiah dari hasil penelitian (Rizky Islami, 2025).

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa di antara berbagai kekurangan layanan yang sering terjadi dalam operasi kereta api PT Kereta Api Indonesia (Persero) – Wilayah Operasi 8 Surabaya – antara lain keterlambatan, penumpang naik ke kereta yang salah, gangguan fungsi peralatan (seperti AC yang rusak), penempatan tempat duduk yang tidak sesuai dengan tiket, serta kondisi fasilitas sanitasi yang kurang memadai. Kondisi-kondisi ini menunjukkan bahwa kekurangan layanan tidak hanya disebabkan oleh faktor teknis dan operasional, tetapi juga oleh komunikasi antara petugas dan penumpang. Dalam situasi seperti itu, pramugara berperan sebagai pihak pertama yang berinteraksi langsung dengan pelanggan saat terjadi masalah layanan. Peran mereka tidak hanya terbatas pada penyampaian informasi; mereka juga berperan dalam menangani emosi penumpang dan menjaga suasana layanan yang positif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa reaksi pertama pramugara saat menerima keluhan sangat menentukan bagaimana pelanggan memandang gangguan layanan tersebut.Peran Komunikasi Interpersonal Sisi Pragmatis Joseph A.Devito dalam penanganan Service Failure Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi antarpersonal merupakan strategi utama yang diterapkan oleh pramugara dalam menangani kesalahan layanan. Komunikasi ini mencakup penyampaian informasi yang jelas, penggunaan bahasa yang sopan dan mudah dipahami, menanggapi keluhan pelanggan, serta menjaga ketenangan emosional saat berhadapan dengan penumpang yang kecewa atau marah. Komunikasi antarpersonal dalam operasional kereta api ditandai oleh interaksi langsung, karena berlangsung secara tatap muka antara awak kereta dan penumpang. Dinamika ini memungkinkan awak kereta untuk menyesuaikan gaya komunikasinya dengan kondisi emosional penumpang.

Dalam praktiknya, awak kereta tidak hanya sekadar menawarkan solusi teknis; melainkan menerapkan pendekatan emosional dengan menunjukkan empati, menanggapi keluhan, dan membuat penumpang merasa dihargai. Hasil-hasil temuan ini sejalan dengan konsep komunikasi antarpersonal karya Joseph A. DeVito, yang menyatakan bahwa efektivitas komunikasi bergantung pada kemampuan seseorang untuk membangun hubungan berdasarkan empati, keterbukaan, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan.

Dalam penelitian ini, komunikasi antarpersonal tercermin dalam kemampuan pramugara

untuk lebih memfokuskan interaksi pada kebutuhan penumpang dan dengan demikian meminimalkan konflik yang berkaitan dengan layanan. Hasil temuan penelitian terjabarkan sebagai berikut (Rizky Islami, 2025).Self Confidence (Kepercayaan diri) Petugas kereta menunjukkan rasa percaya diri melalui kemampuannya untuk tetap tenang saat berhadapan dengan penumpang yang kecewa. Sikap yang tenang, nadasuara yang lembut, dan kemampuan menyampaikan informasi dengan percaya diri sangat penting untuk memperkuat kepercayaan penumpang. Dalam situasi seperti keterlambatan kereta atau kesalahan layanan, penumpang membutuhkan staf yang dapat memberikan rasa aman kepada mereka. Sikap percaya diri yang ditunjukkan oleh petugas kereta api ini membantu meredakan kegelisahan penumpang dan mencegah eskalasi konflik. Unity (Kebersatuan) Upaya pramugara untuk membangun ikatan emosional dengan penumpang menunjukkan rasa kebersamaan. Mereka tidak hanya sekadar menjalankan prosedur layanan formal, tetapi juga menunjukkan kepedulian yang tulus melalui sapaan yang personal dan sikap yang ramah. Melalui komunikasi

yang inklusif, pelanggan mendapatkan kesan bahwa staf benar-benar siap membantu menyelesaikan masalah, bukan sekadar memberikan alasan atas kekurangan layanan. Hal ini mendorong terjalinnya hubungan yang lebih positif antara perusahaan dan pelanggannya. Interaction management (Manajemen Interaksi) Dalam menangani keluhan pelanggan, pramugara menerapkan pendekatan komunikasi yang terstruktur. Prosesnya dimulai dengan mendengarkan keluhan, menanggapi dengan permintaan maaf dan empati, menjelaskan situasi,

dan kemudian menawarkan solusi yang dapat diterapkan. Kemampuan untuk mengarahkan alur komunikasi sangatlah penting, karena pelanggan yang mengalami gangguan layanan sering kali berada dalam kondisi emosional yang tidak stabil. Manajemen interaksi yang efektif memastikan bahwa komunikasi tetap konstruktif dan mencegah situasi tersebut meningkat menjadi konflik. Disclosure Skill (Kemampuan Mengungkapkan Informasi) Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyampaian informasi merupakan bagian penting dari proses pemulihan kepuasan pelanggan setelah terjadi gangguan. Pramugara diharapkan dapat memberikan penjelasan yang ringkas, jelas, dan mudah dipahami mengenai penyebab serta kemungkinan solusi dari masalah yang dihadapi.

Kebijakan informasi yang terbuka membantu mengurangi rasa ketidakpastian pelanggan. Dalam layanan kereta api, pelanggan tidak hanya mengharapkan penyelesaian masalah, tetapi juga pemahaman mengenai situasi saat ini dan perkembangan selanjutnya. Other Orientation (Orientasi kepada pihak lain) Elemen terakhir ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi pramugara tersebut disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. Empati memainkan peran sentral dalam proses pelayanan, terutama saat berinteraksi dengan pelanggan yang sedang mengalami berbagai macam emosi. Pramugara menyesuaikan gaya komunikasi mereka dengan masingmasing pelanggan – misalnya, dengan memilih pendekatan yang lebih tenang saat menghadapi penumpang yang panik atau menunjukkan kesabaran yang lebih besar saat berhadapan dengan penumpang yang kesal. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi layanan tidak hanya berfokus pada pemecahan masalah, tetapi juga pada upaya memulihkan pengalaman pelanggan.Penerapan SOP “DEMI DIA” Sebagai Strategi Service Recovery Studi tersebut menunjukkan bahwa selain kemampuan komunikasi antarpersonal, pramugari kereta api juga menggunakan Prosedur Operasional Standar (SOP) “DEMI DIA” untuk layanan sebagai panduan dalam menangani kesalahan layanan. SOP ini mencakup langkah-langkah Dengarkan (mendengarkan), Empati (menunjukkan empati), Minta Maaf (meminta maaf), Inisiatif (mengambil inisiatif), Dukung (mendukung), dan Ikut Andil (bertindak/berpartisipasi). Penerapan SOP ini terlihat ketika pramugari kereta api menanggapi keluhan pelanggan, memahami kondisi emosional pelanggan, meminta maaf, dan kemudian menawarkan tindakan atau solusi yang sesuai dengan situasi. Pendekatan ini memperjelas bahwa proses pemulihan layanan (Service Recovery) tidak hanya bertujuan untuk menyelesaikan masalah, tetapi juga untuk memulihkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi antarpersonal yang diterapkan oleh pramugari kereta api di PT Kereta Api Indonesia (Persero) – Wilayah Operasi 8 Surabaya – memainkan peran penting dalam mengatasi kesalahan layanan. Keberhasilan dalam menangani

situasi semacam itu tidak hanya bergantung pada solusi yang ditawarkan, tetapi juga pada cara solusi tersebut disampaikan melalui profesionalisme, empati, dan kemampuan dalam mengelola interaksi dengan pelanggan.

Penutup

Berdasarkan penelitian mengenai komunikasi layanan interpersonal yang diterapkan oleh pramugara kereta api di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Wilayah Operasi 8 Surabaya dalam menangani kesalahan layanan, dapat disimpulkan bahwa komunikasi antarpersonal memainkan peran yang sangat penting dalam proses pemulihan layanan (Service Recovery). Beberapa masalah layanan yang teridentifikasi antara lain keterlambatan, informasi yang keliru, penumpang yang naik ke kereta yang salah, gangguan fungsi peralatan, serta kekurangan layanan yang menyebabkan keluhan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pramugara kereta api menggunakan strategi komunikasi antarpersonal untuk mengatasi situasi-situasi tersebut; pendekatan mereka ditandai oleh empati, kemampuan merespons, dan profesionalisme. Interkasi komunikasi ini dianalisis berdasarkan perspektif pragmatis Joseph A. DeVito, yang mencakup lima elemen: kepercayaan diri, kesatuan, manajemen interaksi, keterbukaan (kompetensi pengungkapan), dan orientasi pada orang lain. Kelima elemen ini

tercermin dalam kemampuan pramugari kereta api untuk tetap tenang bahkan dalam situasi sulit, membangun hubungan positif dengan pelanggan, mengarahkan alur komunikasi, menyampaikan informasi yang jelas, serta memahami kebutuhan dan kondisi emosional para penumpang. Selain komunikasi interpersonal, proses pemulihan layanan didukung oleh penerapan Prosedur Operasional Standar (SOP) layanan “DEMI DIA”. SOP ini menekankan pentingnya menanggapi keluhan, menunjukkan empati, meminta maaf, menawarkan solusi secara proaktif, mendukung pelanggan, dan berperan aktif dalam penyelesaian masalah. Dengan demikian, keberhasilan dalam menangani kesalahan layanan tidak hanya bergantung pada solusi teknis, tetapi juga pada kualitas komunikasi antara staf dan pelanggan, guna memulihkan kepercayaan dan kepuasan penumpang.

Daftar Pustaka

Ayuningrum, N. G. (2021). Analisis Wacana Kritis Komentar Seksual dalam Media Sosial Twitter Laki-Laki
Berekspresi Gender Feminin. Jurnal Wanita dan Keluarga, 2(2), 117–126.
https://doi.org/10.22146/jwk.3620
DeVito, J. A. . (2022). The interpersonal communication book. Pearson.
Manihuruk, B. K. (2023). ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT SHOPEE
INDONESIA (Vol. 1, Nomor 1). https://ejournal.uhn.ac.id/index.php/business_management
Rizky Islami, F. N. (2025). Komunikasi Interpersonal Berbasis Lima Konsep Joseph Devito Pada Toko Buah
All Fresh Bogor Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. Jurnal Ilmu Sosial Humaniora Indonesia,
4(2), 273–283. https://doi.org/10.52436/1.jishi.202
Sekarsari, D. G., Arief, M., & Romadhan, M. I. (2023). STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN RELX STORE
PAKUWON GOLF DALAM MEMASARKAN PRODUK IMPOR ROKOK ELEKTRIK MELALUI MEDIA
SOSIAL WHATSAPP & INSTAGRAM.
Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitati dan R&D.
Wijaya, A. S. (2019). PENGARUH SERVICE FAILURE TERHADAP SERVICE RECOVERY, ATTITUDE

LOYALTY DAN BEHAVIOR LOYALTY PADA LION AIR.

Yanuaria, L. W. (2012). STRATEGI PT. KERETA API INDONESIA (KAI) DALAMMENINGKATKAN

PELAYANAN TRANSPORTASIKERETA API STUDI KASUS DI KANTORDAERAH OPERASI VII

MADIUNPERIODE 2009 9070–9081.