



LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN SKRIPSI

A. PEDOMAN WAWANCARA UNTUK INFORMAN KUNCI (KEY INFORMAN)

**(Manajer HRD ATAU ASISTEN MANAJER SDM PT KAI Divre
1 Sumatera Utara)**

I. PEMBUKAAN

1. Perkenalan peneliti dan tujuan penelitian
2. Penjelasan tentang kerahasiaan informasi
3. Permintaan izin rekam (jika diperlukan)
4. Konfirmasi kesediaan diwawancarai

II. DATA UMUM

1. Boleh dijelaskan posisi dan tanggung jawab Bapak/Ibu?
2. Sudah berapa lama menjabat di posisi ini?
3. Berapa jumlah pegawai yang berada di bawah pengawasan/koordinasi Bapak/Ibu?

III. PERTANYAAN INTI BERDASARKAN VARIABEL

A. TENTANG SISTEM DAN KEBIJAKAN KINERJA

4. Bagaimana sistem penilaian kinerja pegawai (RAPI) diimplementasikan di Divre 1?
5. Berdasarkan data RAPI triwulan III 2024, 35% pegawai kategori "Cukup-Kurang". Apa analisis Bapak/Ibu tentang hal ini?
6. Strategi apa yang telah dan akan dilakukan untuk menurunkan angka tersebut?

B. TENTANG FAKTOR KOMPETENSI

7. Bagaimana program pengembangan kompetensi pegawai, khususnya adaptasi teknologi (tiket online, KAI Access)?

8. Bagaimana mengatasi kesenjangan kompetensi antar generasi pegawai?

C. TENTANG FAKTOR MOTIVASI

9. Sistem penghargaan dan insentif seperti apa yang diterapkan untuk memotivasi pegawai?
10. Apa strategi untuk meningkatkan skor kepuasan internal (saat ini 6.2/10)?

D. TENTANG FAKTOR KEPEMIMPINAN

11. Program apa yang ada untuk pengembangan kepemimpinan manajer lini?
12. Bagaimana evaluasi terhadap gaya kepemimpinan yang ada terkait dengan area terendah: komunikasi dan dukungan?
13. Bagaimana mengukur efektivitas kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja tim?

E. TENTANG KELUHAN PENUMPANG DAN KUALITAS LAYANAN

14. Dari 312 laporan keluhan (Jan-Jun 2025), apa pola masalah yang paling sering muncul?
15. Bagaimana mekanisme penanganan keluhan dan perbaikannya?
16. Bagaimana mengaitkan kinerja pegawai dengan kepuasan pelanggan?

IV. ANALISIS INTEGRATIF

17. Menurut Bapak/Ibu, dari tiga faktor (kompetensi, motivasi, kepemimpinan), mana yang paling kritis untuk diperbaiki?
18. Apa hambatan struktural/keorganisasian utama dalam meningkatkan kinerja pegawai?
19. Bagaimana sinergi antar divisi (HRD, Operasional, Pelatihan) dalam penanganan isu kinerja?

V. REKOMENDASI KEBIJAKAN

20. Apa rencana konkret yang akan dilakukan dalam 6 bulan ke depan?
21. Dukungan seperti apa yang dibutuhkan dari kantor pusat?

VI. PENUTUP

22. Menurut Bapak/Ibu, apa tiga faktor utama yang mempengaruhi kinerja pegawai di sini?

B. PEDOMAN WAWANCARA UNTUK INFORMAN TAMBAHAN

(Pegawai PT KAI Divre 1 Sumatera Utara)

I. PEMBUKAAN

1. Perkenalan dan tujuan penelitian
2. Jaminan kerahasiaan dan anonimitas
3. Izin rekam dan durasi wawancara
4. Konfirmasi kesediaan

II. PROFIL RESPONDEN

1. Boleh ceritakan posisi dan tugas sehari-hari?
2. Sudah berapa lama bekerja di PT KAI?

III. PENGALAMAN KERJA SEHARI-HARI

A. TENTANG BEBAN DAN TUNTUTAN KERJA

3. Bagaimana gambaran beban kerja sehari-hari? Apakah proporsional?
4. Apa tantangan teknis yang paling sering dihadapi?
5. Bagaimana dengan tekanan waktu penyelesaian tugas?

B. TENTANG KOMPETENSI DAN PELATIHAN

6. Pelatihan apa yang pernah diikuti? Seberapa membantu?
7. Bagaimana adaptasi dengan teknologi baru di tempat kerja?
8. Apakah merasa memiliki kompetensi yang cukup untuk tugas saat ini?

C. TENTANG MOTIVASI DAN KEPUASAN KERJA

9. Apa yang membuat Bapak/Ibu tetap bertahan bekerja di sini?
10. Apakah sistem penghargaan/insentif dirasa adil dan memotivasi?
11. Bagaimana tingkat kepuasan kerja secara keseluruhan?

D. TENTANG KEPEMIMPINAN DAN ATASAN LANGSUNG

- 12. Bagaimana gaya atasan langsung dalam memimpin?
- 13. Apakah atasan memberikan arahan dan dukungan yang jelas?
- 14. Bagaimana komunikasi dan umpan balik dari atasan?

E. TENTANG LINGKUNGAN KERJA DAN TIM

- 15. Bagaimana hubungan dengan rekan kerja?
- 16. Apakah ada dukungan tim yang memadai?
- 17. Bagaimana suasana kerja secara umum?

F. TENTANG PELAYANAN PENUMPANG

- 18. Dalam tugas sehari-hari, interaksi seperti apa dengan penumpang?
- 19. Kendala apa yang dihadapi dalam memberikan pelayanan optimal?
- 20. Bagaimana menangani keluhan penumpang?

IV. PERSEPSI TERHADAP MASALAH KINERJA

- 21. Menurut pengamatan Bapak/Ibu, apa penyebab utama kinerja beberapa rekan yang kurang optimal?
- 22. Apa yang sebenarnya dibutuhkan pegawai untuk bisa bekerja lebih baik?

V. PENUTUP

- 23. Menurut Bapak/Ibu, apa faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai di sini?

HASIL WAWANCARA

Informan Kunci

No	Pertanyaan	Jawaban Narasumber
1.	Boleh dijelaskan posisi dan tanggung jawab Bapak/Ibu?	Nama: Muhammad Zainaludin. Posisi: Asisten Manajer SDM di DIVRE 1 Sumatera Utara. Tanggung Jawab: Melaksanakan pengelolaan SDM, meliputi perencanaan kebutuhan SDM, administrasi dan sistem informasi SDM, pembinaan/pengembangan, pelatihan, sertifikasi, pengendalian/evaluasi kinerja SDM, perhitungan biaya pegawai non-gaji, dan penyusunan program pengendalian biaya pegawai.
2.	Sudah berapa lama menjabat di posisi ini?	Sejak 16 Juli 2025 (sekitar 5-6 bulan pada saat wawancara).
3.	Berapa jumlah pegawai yang berada di bawah pengawasan/koordinasi Bapak/Ibu?	Di Divisi SDM sendiri ada 5 orang pegawai. Untuk seluruh pekerja di DIVRE 1, jumlahnya sekitar 1.451 orang.
4.	Bagaimana sistem penilaian kinerja pegawai (RAPI) diimplementasikan di Divre 1?	Sistem sudah tersistem dari kantor pusat, berupa sistem manajemen kinerja pekerja (Prestasi Kerja). Setiap pekerja mengisi perencanaan dan pengajuan penilaian kinerja menggunakan format dari pusat.
5.	Berdasarkan data RAPI triwulan III 2024, 35% pegawai kategori "Cukup-Kurang". Apa analisis Bapak/Ibu tentang hal ini?	Kita evaluasi kenapa dia menurunnya, kenapa, lalu akan dilakukan pembinaan, koordinasi dengan unit berkaitan
6.	Strategi apa yang telah dan akan dilakukan untuk menurunkan angka tersebut?	Untuk meningkatkan kinerja, sudah ada sistem reward and punishment. Jika kinerja turun, akan dievaluasi penyebabnya, dilakukan pembinaan, dan dikoordinasikan dengan unit terkait.
7.	Bagaimana program pengembangan kompetensi pegawai, khususnya adaptasi teknologi (tiket online, KAI Access)?	Hampir semua pekerja sudah beradaptasi karena menggunakan gadget/handphone. Sosialisasi penggunaan aplikasi (seperti Rel EO) sudah lama dilakukan. Jika tidak ada sinyal, bisa menggunakan PC/laptop dengan jaringan internal.
8.	Bagaimana mengatasi kesenjangan kompetensi antar generasi pegawai?	Dilakukan dengan pelatihan-pelatihan dan pendekatan personal. Misalnya, mendatangi secara langsung pegawai

		senior yang kesulitan, membimbing secara perlahan, dan privat agar tidak merasa malu. Edukasi juga dilakukan via telepon jika ada yang bertanya.
9.	Sistem penghargaan dan insentif seperti apa yang diterapkan untuk memotivasi pegawai?	Setiap tahun ada seleksi penghargaan: 1. Penghargaan Prestasi: Untuk pekerja yang berinovasi (contoh: menemukan cara hemat bahan bakar). Hadiah uang (sekitar 6 atau 9 juta). 2. Penghargaan Jasa: Untuk tindakan di luar tugas (contoh: melaporkan pencurian rel). Selain itu, ada insentif tahunan untuk seluruh pekerja sesuai anggaran.
10.	Apa strategi untuk meningkatkan skor kepuasan internal (saat ini 6.2/10)?	Strategi: memberikan berbagai insentif tahunan secara rutin, memastikan hak-hak pekerja (seperti cuti) dinikmati, serta memberikan fasilitas (seragam, sepatu safety, jaminan kesehatan, jaminan pascapensiun) untuk meningkatkan kesejahteraan dan kepuasan.
11.	Program apa yang ada untuk pengembangan kepemimpinan manajer lini?	Sudah ada program dari pusat/PT KAI, di antaranya: SMDP (Supervisory Management Development), CMDP, dan SLDP. Pemanggilan pelatihan dilakukan melalui surat dinas resmi, bisa offline atau online.
12.	Bagaimana evaluasi terhadap gaya kepemimpinan yang ada terkait dengan area terendah: komunikasi dan dukungan?	Evaluasi dilakukan melalui sistem assessment multirater 360, di mana penilaian dilakukan oleh rekan sejawat, atasan, dan bawahan secara timbal balik. Dari sini dapat diketahui apakah gaya kepemimpinan kurang bagus dalam hal komunikasi dan dukungan.
13.	Bagaimana mengukur efektivitas kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja tim?	Cara mengukurnya adalah dengan melihat hasil kerja atau output dari tim tersebut. Jika kepemimpinan bagus, output akan bagus dan tepat waktu. Jika kepemimpinan kurang bagus, pergerakan tim akan lambat dan output terlambat.
14.	Dari 312 laporan keluhan (Jan-Jun 2025), apa pola masalah yang paling sering muncul?	Pola keluhan paling sering terkait layanan di dalam kereta, seperti: toilet kurang bersih/rusak, tempat duduk tidak layak, AC rusak (bocor), dan pelayanan yang kurang ramah. Juga ada keluhan terkait pelecehan seksual.

15.	Bagaimana mekanisme penanganan keluhan dan perbaikannya?	Keluhan penumpang biasanya disampaikan ke kontak 121. Tindakan dari pihak kereta api adalah "follow up" secara maksimal terhadap laporan tersebut hingga tuntas (clear).
16.	Bagaimana mengaitkan kinerja pegawai dengan kepuasan pelanggan?	Jika kinerja pegawai maksimal dan bagus, maka akan berdampak pada keselamatan, ketepatan waktu, dan terpenuhinya standar pelayanan minimum kereta api. Hal ini akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan mengurangi komplain.
17.	Menurut Bapak/Ibu, dari tiga faktor (kompetensi, motivasi, kepemimpinan), mana yang paling kritis untuk diperbaiki?	Yang paling kritis adalah kompetensi yang kurang, yang harus segera dilakukan pelatihan. Kepemimpinan juga perlu diperbaiki agar bisa memfasilitasi dan memotivasi bawahan dengan baik.
18.	Apa hambatan struktural/keorganisasian utama dalam meningkatkan kinerja pegawai?	1. Fasilitas kerja yang tidak memadai: Contohnya komputer usang (sudah 5 tahun) yang belum diganti karena tidak diajukan atau tidak diprioritaskan. 2. Kompetensi pekerja: Fasilitas mungkin ada, tetapi pekerja belum memiliki kompetensi untuk mengoperasikan sistem. Fasilitas dan kompetensi harus beriringan.
19.	Bagaimana sinergi antar divisi (HRD, Operasional, Pelatihan) dalam penanganan isu kinerja?	Sudah ada core value. Untuk kinerja optimal antar unit harus ada kerja sama yang sinergis dengan komunikasi yang baik dan keharmonisan. Contohnya, jika unit lain membutuhkan data, harus dibantu agar timbal balik terjaga.
20.	Apa rencana konkret yang akan dilakukan dalam 6 bulan ke depan?	Program sertifikasi untuk pekerja operasional (seperti masinis, PPKA) yang smartcard atau sertifikasinya akan kadaluarsa. Program ini sudah direncanakan dengan memenuhi persyaratan, termasuk mengirim pekerja yang belum dilatih ke pusat/klub pelatihan.
21.	Dukungan seperti apa yang dibutuhkan dari kantor pusat?	Membutuhkan koordinasi dan pemenuhan persyaratan dari pusat, terutama untuk pelaksanaan pendidikan dan pelatihan sertifikasi di klub/pusat. Juga memerlukan dukungan dalam hal pemanggilan resmi untuk mengikuti pelatihan tersebut.

22.	Menurut Bapak/Ibu, apa tiga faktor utama yang mempengaruhi kinerja pegawai di sini?	Pertama, kinerja, lingkungan, lingkungan mengaruhi kinerja jadi kalau lingkungannya baik, akan baik yang kedua, motivasi kerjanya yang motivasi kerjanya itu tinggi
-----	---	---



Informan Tambahan 1

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Boleh ceritakan posisi dan tugas sehari-hari?	Nama: Imam Santoso. Posisi: Manajer Fasilitas Penumpang. Tugas: memastikan stasiun dan kereta bersih, fasilitas berfungsi, evaluasi program, menerapkan standar pelayanan minimum.
2	Sudah berapa lama bekerja di PT KAI?	Lebih dari 30 tahun.
3	Bagaimana gambaran beban kerja sehari-hari? Apakah proporsional?	Beban kerja bisa dikelola dengan baik, dengan memilah prioritas dan membuat program yang dapat dilaksanakan.
4	Apa tantangan teknis yang paling sering dihadapi?	Tantangan utama adalah inovasi dalam pelayanan, agar melebihi standar minimum.
5	Bagaimana dengan tekanan waktu penyelesaian tugas?	Tidak ada tekanan waktu dalam penyelesaian tugas
6	Pelatihan apa yang pernah diikuti? Seberapa membantu?	Pelatihan Pengadaan Barang & Jasa, Basic Housekeeping, Supervisi Housekeeping. Sangat membantu dalam memahami dan menjalankan tugas.
7	Bagaimana adaptasi dengan teknologi baru di tempat kerja?	Teknologi seperti Akses BKI (tiket) dan Rail EO (pengaduan) sangat memudahkan kerja dan meningkatkan layanan.
8	Apakah merasa memiliki kompetensi yang cukup untuk tugas saat ini?	Pelatihan dan pengalaman, kompetensi dirasa cukup).
9	Apa yang membuat Bapak tetap bertahan bekerja di sini?	Kebutuhan finansial (gaji), bonus jika target tercapai, dan motivasi untuk menghidupi keluarga.
10	Apakah sistem penghargaan/insentif dirasa adil dan memotivasi?	Adil karena disesuaikan dengan level jabatan dan beban kerja. Memotivasi untuk bekerja lebih baik.
11	Bagaimana tingkat kepuasan kerja secara keseluruhan?	Diukur melalui pencapaian target. Jika mencapai 100%, ada kepuasan. Jika kurang, harus diperbaiki.
12	Bagaimana gaya atasan langsung dalam memimpin?	Komunikasi dua arah, atasan care dan terbuka terhadap masukan.
13	Apakah atasan memberikan arahan dan dukungan yang jelas?	Ya, sangat jelas.
14	Bagaimana komunikasi dan umpan balik dari atasan?	Jika ada masalah yang tidak bisa diselesaikan, dilaporkan ke atasan untuk mendapatkan arahan dan bantuan.
15	Bagaimana hubungan	Sangat baik, koordinasi lancar, saling

	dengan rekan kerja?	mendukung, terutama melalui weekly meeting.
16	Apakah ada dukungan tim yang memadai?	Ya, dengan pendekatan kekeluargaan, masalah diselesaikan bersama.
17	Bagaimana suasana kerja secara umum?	Sangat harmonis, batasan hierarki dicoba untuk dihilangkan.
18	Dalam tugas sehari-hari, interaksi seperti apa dengan penumpang?	Melalui komunikasi langsung, menanyakan kepuasan terkait kebersihan dan fasilitas.
19	Kendala apa yang dihadapi dalam memberikan pelayanan optimal?	Terutama terkait dana, yang harus dikelola dan dikoordinasikan antar unit.
20	Bagaimana menangani keluhan penumpang?	Ditangani secepat mungkin dengan mencari penyebab dan memperbaiki masalah.
21	Apa penyebab utama kinerja beberapa rekan yang kurang optimal?	Masalah pribadi (rumah tangga) atau ketidakcocokan dengan rekan kerja. Ditangani dengan pendekatan dan bantuan.
22	Apa yang dibutuhkan pegawai untuk bisa bekerja lebih baik?	Ketersediaan alat kerja, SOP yang jelas, dan arahan pimpinan yang detail.
23	Apa faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai di sini?	Bonus yang tidak cair dapat menurunkan motivasi dan kinerja. Hubungan buruk dengan rekan kerja juga memengaruhi kolaborasi dan hasil kerja.

Informan Tambahan 2

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Boleh ceritakan posisi dan tugas sehari-hari?	Nama: Ziqra Elfhadjri. Posisi: Admin Kantor di Fasilitas Penumpang. Tugas: administrasi, tagihan, kontrak, pengadaan, dan hal-hal terkait administrasi kantor.
2	Sudah berapa lama bekerja di PT KAI?	Sekitar 3 tahun (sejak 2022).
3	Bagaimana gambaran beban kerja sehari-hari? Apakah proporsional?	Beban kerja tidak terasa berat karena dikerjakan dengan hati, pelan-pelan, sesuai alur, dan dibantu atasan serta rekan kerja. Yang penting keseriusan dan ketelitian.
4	Apa tantangan teknis yang paling sering dihadapi?	Butuh keseriusan dan ketelitian dalam mengerjakannya. tapi memang dijalankan secara sesuai dengan ketentuannya.
5	Bagaimana dengan tekanan waktu penyelesaian tugas?	Kita menyelesaikan pekerjaan pelan-pelan, bantuan atasan, bantuan rekan kerja. Jadi kita mengerjakan pekerjaan itu sesuai alurnya
6	Pelatihan apa yang pernah diikuti? Seberapa membantu?	Pelatihan – pelatihan untuk pengembangan skill dan keterampilan dan itu sangat membantu dalam pekerjaan
7	Bagaimana adaptasi dengan teknologi baru di tempat kerja?	Diberikan arahan tentang teknologi baru seperti SAP dan Access by KAI. Terbuka dan ingin menguasai teknologi baru, tidak buta atau tertutup.
8	Apakah merasa memiliki kompetensi yang cukup untuk tugas saat ini?	Pekerjaan dianggap sesuai dengan kemampuan dan keahlian pribadi.
9	Apa yang membuat Abang tetap bertahan bekerja di sini?	1. Pekerjaan sesuai kemampuan dan keahlian. 2. Mencari nafkah/keberkahan untuk keluarga. 3. Selama nyaman, akan bertahan.
10	Apakah sistem penghargaan/insentif dirasa adil dan memotivasi?	Insentif ada dan dianggap adil karena proporsional dengan masa kerja dan kinerja. Sangat memotivasi karyawan saat dicairkan.
11	Bagaimana tingkat kepuasan kerja secara keseluruhan?	Rating 9.5/10. Sangat puas karena nyaman dan sesuai dengan kemampuan.
12	Bagaimana gaya atasan langsung dalam memimpin?	Atasan sekarang memimpin seperti hubungan bapak dan anak, memperhatikan kesejahteraan anggota tanpa egois.
13	Apakah atasan memberikan arahan dan dukungan yang	Sangat bisa. Atasan adalah seorang leader yang patut dicontoh dan memotivasi

	jelas?	bawahan untuk belajar.
14	Bagaimana komunikasi dan umpan balik dari atasan?	Komunikasi intensif tanpa ada gap atau batasan antara atasan dan bawahan.
15	Bagaimana hubungan dengan rekan kerja?	Sangat baik, tidak ada miskomunikasi serius. Perbedaan pendapat wajar, tetapi tidak sampai pertengkaran. Dibangun sistem kekeluargaan.
16	Apakah ada dukungan tim yang memadai?	Ya, dengan prinsip kolaborasi antar unit (sesuai visi BUMN: AKHLAK). Semua unit saling membutuhkan.
17	Bagaimana suasana kerja secara umum?	Nyaman, damai, tentram, kekeluargaan, harmonis, saling peduli, dan menghargai perbedaan.
18	Dalam tugas sehari-hari, interaksi seperti apa dengan penumpang?	Secara langsung jarang, karena fokus kerja di kantor (administrasi). Interaksi langsung dengan penumpang lebih banyak dilakukan oleh pengawas stasiun/kereta.
19	Apa penyebab utama kinerja beberapa rekan yang kurang optimal?	Kurang optimal biasanya karena butuh waktu adaptasi dengan teknologi baru, atau kurang peka/tidak mau belajar hal baru.
20	Apa yang dibutuhkan pegawai untuk bisa bekerja lebih baik?	Motivasi diri sendiri dulu (tujuan bekerja untuk keluarga), baru kemudian didukung oleh atasan.
21	Apa faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai di sini?	Menurutnya tidak ada faktor lain selain kompetensi, motivasi, dan kepemimpinan. Jika ketiganya terpenuhi, tidak ada hambatan. Dukungan kepemimpinan yang baik sudah cukup untuk meningkatkan kinerja.

Informan Tambahan 3

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Boleh ceritakan posisi dan tugas sehari-hari?	Nama: Juniardi. Posisi: Kasubag. Tugas: memperhatikan boarding, penumpang masuk, mempersiapkan tiket.
2	Sudah berapa lama bekerja di PT KAI?	Sekitar 10 tahun di Medan, sekitar 3-4 tahun di bagian boarding.
3	Bagaimana gambaran beban kerja sehari-hari? Apakah proporsional?	Beban kerja sehari-hari adalah menghadapi penumpang dengan berbagai macam watak.
4	Apa tantangan teknis yang paling sering dihadapi?	Penumpang yang marah, ketinggalan kereta, atau tidak membawa KTP.
5	Bagaimana dengan tekanan waktu penyelesaian tugas?	Tidak ada, sesuai standarnya aja
6	Pelatihan apa yang pernah diikuti? Seberapa membantu?	Pernah mengikuti pelatihan SMPT dan Consumer Care (pelayanan). Pelatihan tersebut membantu dalam menghadapi penumpang.
7	Bagaimana adaptasi dengan teknologi baru di tempat kerja?	Adaptasi dengan teknologi agak lambat, tetapi bisa diikuti pelan-pelan. Teknologi dianggap canggih.
8	Apakah merasa memiliki kompetensi yang cukup untuk tugas saat ini?	Kompetensi yang dimiliki dirasa cukup untuk sementara ini.
9	Apa yang membuat Bapak tetap bertahan bekerja di sini?	Karena sudah lama bekerja di bidang ini (basis), dan ini adalah keahlian/skill yang dimiliki.
10	Apakah sistem penghargaan/insentif dirasa adil dan memotivasi?	Pendapatan dirasa cukup lumayan dibandingkan masa lalu dan sekarang. Hal ini memotivasi untuk tetap bekerja.
11	Bagaimana tingkat kepuasan kerja secara keseluruhan?	Sangat puas bekerja di sini. Cukup puas, tidak merasa salah kerja.
12	Bagaimana gaya atasan langsung dalam memimpin?	Gaya kepemimpinan atasan cukup bijaksana.
13	Apakah atasan memberikan arahan dan dukungan yang jelas?	Arahan dan pembinaan yang diberikan cukup jelas, diberikan secara berkala (sebulan sekali, setahun sekali).
14	Bagaimana komunikasi dan umpan balik dari atasan?	Komunikasi dan penyampaian laporan ke atasan berjalan lancar, tidak ada hambatan.
15	Bagaimana hubungan dengan rekan kerja?	Hubungan baik, semua dirangkul dengan baik untuk kerja sama yang bagus.
16	Apakah ada dukungan tim yang memadai?	Ada dukungan dari tim yang memang membantu dalam bekerja.

17	Bagaimana suasana kerja secara umum?	Suasana kerja sehari-hari baik, yang penting ada kerja sama dengan rekan lain.
18	Dalam tugas sehari-hari, interaksi seperti apa dengan penumpang?	Harus ramah, sopan, dan santun dalam melayani penumpang.
19	Kendala apa yang dihadapi dalam memberikan pelayanan optimal?	Kendala saat ini terkait proyek pembangunan yang menyebabkan penumpang salah turun atau terlalu banyak, sehingga pelayanan kurang optimal.
20	Bagaimana menangani keluhan penumpang?	Jika keluhan masih bisa dijawab atau ditangani, akan direspon. Jika tidak, akan dilaporkan ke CS (Customer Service) atau KS (Kepala Stasiun).
21	Apa penyebab utama kinerja beberapa rekan yang kurang optimal?	Informan kurang tahu secara pasti, tetapi menyebutkan bahwa kadang ada yang menjaga (bertugas) asal-asalan atau bentuk (sikap) kerja yang agak susah.
22	Apa yang dibutuhkan pegawai untuk bisa bekerja lebih baik?	Disiplin. Disiplin itu penting, karena jika tidak disiplin, semuanya akan berantakan.
23	Apa faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai di sini?	Tanggung Jawab. Kurangnya tanggung jawab adalah faktor lain yang mempengaruhi kinerja. Semakin tinggi tanggung jawab, kinerja akan semakin baik.

Informan Tambahan 4

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Boleh ceritakan posisi dan tugas sehari-hari?	Nama: Asep. Posisi: Pegawai Kereta Api di bidang aset. Tugas: menjaga aset dari Medan, Belawan, sampai Berastagi.
2	Sudah berapa lama bekerja di PT KAI?	Dari tahun 2007 sampai sekarang.
3	Bagaimana gambaran beban kerja sehari-hari? Apakah proporsional?	Beban kerja sehari-hari adalah beradaptasi dengan masyarakat dan menggunakan aset bagi masyarakat yang memanfaatkannya.
4	Apa tantangan teknis yang paling sering dihadapi?	Tantangan dari masyarakat, seperti menemukan pencurian aset kereta api.
5	Bagaimana dengan tekanan waktu dalam penyelesaian tugas?	Tidak ada tekanan dari perusahaan. Fokus utama adalah mengamankan aset agar tidak diambil pihak ketiga.
6	Pelatihan apa yang pernah diikuti? Seberapa membantu?	1. Auto care. 2. Deklarasi manajemen aset. Pelatihan sangat membantu tugas sehari-hari dan tanggung jawab sebagai penjaga aset.
7	Bagaimana adaptasi dengan teknologi baru di tempat kerja?	Adaptasi dilakukan sesuai dengan kriteria penjagaan aset, yang tetap menjadi prioritas utama.
8	Apakah merasa memiliki kompetensi yang cukup untuk tugas saat ini?	Sangat cukup, bahkan lebih baik dan maju untuk penjagaan aset.
9	Apa yang membuat Bapak tetap bertahan bekerja di sini?	1. Penggajian yang sudah diutamakan. 2. Kesehatan yang dicover melalui JPK (Jaminan Pekerja Kereta Api).
10	Apakah sistem penghargaan/insentif dirasa adil dan memotivasi?	Insentif yang diterima sudah lebih baik dan berbeda-beda. Hal ini menjadi motivasi dan reward.
11	Bagaimana tingkat kepuasan kerja secara keseluruhan?	Sangat tinggi. Lebih nyaman bekerja di bidang penjagaan aset.
12	Bagaimana gaya atasan langsung dalam memimpin?	Atasan lebih mengutamakan SOP (Standard Operating Procedure).
13	Apakah atasan memberikan arahan dan dukungan yang jelas?	Ya, atasan memotivasi pekerja, welcome, dan memberikan arahan yang jelas serta efisien.
14	Bagaimana komunikasi dan umpan balik dari atasan?	Komunikasi tegas dan jelas. Umpan balik diberikan dalam bentuk reward jika bekerja lebih baik. Tidak terasa sulit.
15	Bagaimana hubungan dengan rekan kerja?	Hubungan diutamakan pada kekompakan untuk optimalisasi aset.

16	Apakah ada dukungan tim yang memadai?	Sangat banyak dukungan dari rekan kerja.
17	Bagaimana suasana kerja secara umum?	Sangat baik, lebih mengutamakan integritas sehari-hari.
18	Dalam tugas sehari-hari, interaksi seperti apa dengan penumpang?	Berinteraksi dengan mengutamakan keselamatan, kenyamanan, dan menyediakan transportasi berkelanjutan bagi masyarakat.
19	Kendala apa yang dihadapi dalam memberikan pelayanan optimal?	Kendala akses jalur, misalnya ke Binjai karena jembatan tidak ada. Namun, prioritas tetap di stasiun kereta api sendiri.
20	Bagaimana menangani keluhan penumpang?	Mengarahkan ke Customer Service, atau melalui kontak 121
21	Apa penyebab utama kinerja beberapa rekan yang kurang optimal?	Menurutnya tidak ada rekan yang bekerja kurang optimal. Semua optimal dalam pekerjaannya masing-masing.
22	Apa yang dibutuhkan pegawai untuk bisa bekerja lebih baik?	Mendukung pekerja untuk menemukan pekerjaan yang lebih baik, dan mengutamakan kesehatan diri dan keluarga.
23	Apa faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai di sini?	Tidak ada faktor lain. Semua sudah bekerja dengan baik.

Informan Tambahan 5

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Boleh ceritakan posisi dan tugas sehari-hari?	Nama: Ilham. Posisi: Pengawas Kebersihan KA di area Stasiun Medan. Tugas: pengawasan dan pengecekan kebersihan kereta api (interior, exterior, pengisian air).
2	Sudah berapa lama bekerja di PT KAI?	Kurang lebih 10 tahun. Sebagai pengawas kebersihan sekitar 3-4 tahun terakhir.
3	Bagaimana gambaran beban kerja sehari-hari? Apakah proporsional?	Tidak ada beban, serasa fun-fun saja di posisi ini.
4	Apa tantangan teknis yang paling sering dihadapi?	Tantangan teknis di lapangan adalah kekhawatiran akan kecelakaan kerja karena kereta api sering lalu-lalang. Sejauh ini aman-aman saja.
5	Bagaimana dengan tekanan waktu dalam penyelesaian tugas?	Tidak ada tekanan waktu. Bekerja sesuai dengan jadwal kedatangan KA.
6	Pelatihan apa yang pernah diikuti? Seberapa membantu?	Pelatihan keselamatan pemadam api, dan bimbingan dasar untuk pengawas kebersihan KA. Membantu dalam memberikan arahan ke teman-teman di lapangan.
7	Bagaimana adaptasi dengan teknologi baru di tempat kerja?	Harus mengikuti teknologi terbaru, mau tidak mau.
8	Apakah merasa memiliki kompetensi yang cukup untuk tugas saat ini?	Tidak cukup. Harus terus belajar dan berinovasi, serta memperbaiki hal-hal yang belum dimaksimalkan bersama teman di lapangan.
9	Apa yang membuat Bapak tetap bertahan bekerja di sini?	1. Lapangan pekerjaan sulit didapat. 2. Lingkungan kerja seperti keluarga, solid, tidak ada tekanan atau saling menjatuhkan.
10	Apakah sistem penghargaan/insentif dirasa adil dan memotivasi?	Insentif dianggap adil. Motivasi kerja harus maksimal dengan atau tanpa insentif.
11	Bagaimana tingkat kepuasan kerja secara keseluruhan?	Sangat puas, sehingga bertahan sampai sekarang.
12	Bagaimana gaya atasan langsung dalam memimpin?	Atasan (manajer) fun-fun, sangat mendidik dan membimbing. Setiap rotasi manajer (per 2-3 tahun) selalu dapat yang terbaik.
13	Apakah atasan memberikan	Pasti, selalu ada bimbingan dan

	arahan dan dukungan yang jelas?	pembinaan terkait pekerjaan.
14	Bagaimana komunikasi dan umpan balik dari atasan?	Sangat lancar, tidak ada kendala. Atasan humble, tidak ada jarak dengan bawahan, merangkul.
15	Bagaimana hubungan dengan rekan kerja?	Sangat nyaman, seperti keluarga, solid.
16	Apakah ada dukungan tim yang memadai?	Sangat mendukung, saling merangkul, tidak ada saling sikut atau menjatuhkan.
17	Bagaimana suasana kerja secara umum?	Sangat solid.
18	Dalam tugas sehari-hari, interaksi seperti apa dengan penumpang?	Interaksi langsung jarang. Paling saat penumpang naik KA, memberi informasi lokasi gerbong, nomor kursi, atau jam keberangkatan.
19	Kendala apa yang dihadapi dalam memberikan pelayanan optimal?	Sejauh ini tidak ada kendala dengan penumpang.
20	Bagaimana menangani keluhan penumpang?	Sejauh ini tidak ada keluhan. Jika ada, prioritasnya adalah meminta maaf terlebih dahulu, kemudian berusaha agar kejadian tidak terulang.
21	Apa penyebab utama kinerja beberapa rekan yang kurang optimal?	Manusiawi, pasti ada hari-hari di mana kondisi tidak maksimal karena masalah pribadi atau lainnya. Namun sejauh ini tidak ada masalah serius.
22	Apa yang dibutuhkan pegawai untuk bisa bekerja lebih baik?	Kepercayaan diri, percaya pada tim, kolaborasi, kerja sama, dan inovasi.
23	Apa faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai di sini?	Faktor lingkungan negatif seperti berita atau gosip yang saling menjelek-jelekkan. Namun, lingkungan di tempatnya saat ini aman-aman saja.

Informan Tambahan 6

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Boleh ceritakan posisi dan tugas sehari-hari?	Nama: Rizky Suwari. Awalnya di Fasilitas Penumpang, sekarang dirotasi ke Bagian Hukum. Tugas: pembuatan tagihan, menerima/membuat dokumen, registrasi, surat-menyurat.
2	Bagaimana gambaran beban kerja sehari-hari? Apakah proporsional?	Beban kerja seperti pada umumnya, tidak berat tapi juga tidak ringan.
3	Apa tantangan teknis yang paling sering dihadapi?	Belum ada tantangan teknis yang signifikan karena kerja lebih banyak administratif. Tantangan teknis lebih banyak di lapangan (operasional).
4	Bagaimana dengan tekanan waktu dalam penyelesaian tugas?	Tidak ada tekanan waktu yang ketat. Fleksibel, yang penting cepat selesai. Contoh: menaikkan tagihan sesuai jadwal, tapi fleksibel.
5	Pelatihan apa yang pernah diikuti? Seberapa membantu?	Belum pernah mengikuti pelatihan apa pun.
6	Bagaimana adaptasi dengan teknologi baru di tempat kerja?	Adaptasi baik, tidak ada kendala asalkan mau belajar dan mencari tahu.
7	Apakah merasa memiliki kompetensi yang cukup untuk tugas saat ini?	Tidak cukup. Masih butuh banyak ilmu dan pengalaman baru. Ingin mencoba divisi lain untuk menambah ilmu.
8	Apakah merasa memiliki kompetensi yang cukup untuk tugas saat ini?	Kompetensi yang dimiliki dirasa cukup untuk sementara ini.
9	Apa yang membuat Kakak tetap bertahan bekerja di sini?	Lingkungan kerja yang berkembang, teman-teman dan atasan yang baik, serta ilmu yang didapat dan bermanfaat untuk masa depan.
10	Apakah sistem penghargaan/insentif dirasa adil dan memotivasi?	Tidak berkomentar mengenai keadilannya, karena tidak tahu mekanisme pembagiannya. Menganggap apresiasi itu wajib.
11	Bagaimana tingkat kepuasan kerja secara keseluruhan?	Sangat puas.
12	Bagaimana gaya atasan langsung dalam memimpin?	Koperatif, tegas, bijaksana, dan mengayomi.
13	Apakah atasan memberikan arahan dan	Sangat jelas.

	dukungan yang jelas?	
14	Bagaimana komunikasi dan umpan balik dari atasan?	Sangat lancar.
15	Bagaimana hubungan dengan rekan kerja?	Sangat baik.
16	Apakah ada dukungan tim yang memadai?	Ada
17	Bagaimana suasana kerja secara umum?	Suasana kerja umum: saat ada pekerjaan, fokus masing-masing; saat tidak ada, saling berbicara, bertanya, dan berbagi.
18	Dalam tugas sehari-hari, interaksi seperti apa dengan penumpang?	Dulu (sebelum pindah) ada interaksi seperti ngobrol, senyum, menawarkan makanan. Interaksi seperti Pramugari ke customer.
19	Kendala apa yang dihadapi dalam memberikan pelayanan optimal?	Kendala utama adalah keikhlasan hati. Pelayanan tidak akan tulus jika tidak ikhlas. Pelayanan yang baik berasal dari mencintai pekerjaan dan melayani dengan senang hati.
20	Bagaimana menangani keluhan penumpang?	Mendatangi penumpang, bertanya keluhan, memperkenalkan diri, mendengarkan cerita. Jika komplain terkait makanan/minuman, akan menggantinya walaupun penumpang menolak.
21	Apa penyebab utama kinerja beberapa rekan yang kurang optimal?	1. Masalah pribadi dibawa ke pekerjaan. 2. Ketidaksukaan atas apa yang dialami. 3. Tidak nyaman dengan proses kerja.
22	Apa yang dibutuhkan pegawai untuk bisa bekerja lebih baik?	Lingkungan yang sehat dan perubahan harus dimulai dari diri sendiri. Bukan hanya menunggu perusahaan membuat nyaman, tapi bagaimana diri sendiri menciptakan kenyamanan dan interaksi yang baik.
23	Apa faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai di sini?	Kurang uang (faktor finansial). Banyak generasi sekarang bekerja demi uang. Stres karena pengeluaran banyak tapi penghasilan sedikit, sehingga mereka

Informan Tambahan 7

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Boleh ceritakan posisi dan tugas sehari-hari?	Nama: Dian Syahputra. Posisi: Pengawas Flying Gang di Stasiun Medan, wilayah Fasilitas Penumpang.
2	Sudah berapa lama bekerja di PT KAI?	Kurang lebih 10 tahunan (sejak 2003).
3	Bagaimana gambaran beban kerja sehari-hari? Apakah proporsional?	Tidak ada masalah, beban tidak terlalu berat, tidak terlalu tinggi.
4	Apa tantangan teknis yang paling sering dihadapi?	Di stasiun, tantangan yang biasa adalah jika KA telat, tetapi jarang terjadi.
5	Bagaimana dengan tekanan waktu dalam penyelesaian tugas?	Tidak terlalu ditekan, tetapi harus sesuai SOP. Misalnya, pengisian airkadang tidak maksimal (dari target 100% menjadi 80%).
6	Pelatihan apa yang pernah diikuti? Seberapa membantu?	Pelatihan SOP terkait pekerjaan, dan APAR (Alat Pemadam Api Ringan) untuk keselamatan kerja. Sangat membantu, terutama tentang APAR.
7	Bagaimana adaptasi dengan teknologi baru di tempat kerja? (Contoh: Akses BKI)	Adaptasi lebih asyik, teknologi seperti Akses BKI membantu penumpang mendapatkan tiket lebih cepat.
8	Apakah merasa memiliki kompetensi yang cukup untuk tugas saat ini?	Cukup.
9	Apa yang membuat Bapak tetap bertahan bekerja di sini?	Asyik, semuanya sesuai (gaji, insentif, dll).
10	Apakah sistem penghargaan/insentif dirasa adil dan memotivasi?	Adil.
11	Bagaimana tingkat kepuasan kerja secara keseluruhan?	Sangat bagus.
12	Bagaimana gaya atasan langsung dalam memimpin?	Dapat pemimpin yang luar biasa, enak.
13	Apakah atasan memberikan arahan dan dukungan yang jelas?	Ya, memberikan arahan dan dukungan yang jelas, serta membimbing.
14	Bagaimana komunikasi dan umpan balik dari atasan?	Lancar, langsung ditindaklanjuti, asyik.
15	Bagaimana hubungan dengan rekan kerja?	Alhamdulillah bisa jadi keluarga.
16	Apakah ada dukungan tim yang	Ya, tim benar-benar membantu.

	memadai?	
17	Bagaimana suasana kerja secara umum?	Asyik, lebih tanggung jawab di sini.
18	Dalam tugas sehari-hari, interaksi seperti apa dengan penumpang?	Banyak interaksi, misalnya penumpang menanyakan di mana kursinya.
19	Kendala apa yang dihadapi dalam memberikan pelayanan optimal?	Kendala jarang, paling hanya jika penumpang sangat ramai.
20	Bagaimana menangani keluhan penumpang?	Menanganinya sesuai kebutuhan, dengan sabar, yang penting pelayanan.
21	Apa penyebab utama kinerja beberapa rekan yang kurang optimal?	Menurutnya, semuanya optimal, jarang terjadi yang kurang optimal.
22	Apa yang dibutuhkan pegawai untuk bisa bekerja lebih baik?	Sudah sesuai SOP, cepat tanggap dalam menghadapi penumpang, sudah aman.
23	Apa faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai di sini? (selain kompetensi, motivasi, lingkungan kerja)	Tidak ada faktor lain selain ketiga hal tersebut.

Informan Tambahan 8

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Boleh ceritakan posisi dan tugas sehari-hari?	Nama: Rindia Frijahara. Posisi: K2 Medan Kebersihan Cleaning Service di Stasiun Medan.
2	Bagaimana gambaran beban kerja sehari-hari? Apakah proporsional?	Beban cukup besar dan capek, tetapi semua pekerjaan pasti ada rasa capeknya.
3	Apa tantangan teknis yang paling sering dihadapi?	Melayani dan membina hubungan dengan pelanggan/penumpang).
4	Bagaimana dengan tekanan waktu dalam penyelesaian tugas?	Setiap pekerjaan diberi waktu, dan berusaha menyelesaikannya secepat mungkin dalam waktu singkat.
5	Pelatihan apa yang pernah diikuti? Seberapa membantu?	Pernah ikut pembinaan bersama PKS, pegawai lain, security, dan K2 lainnya. Membantu agar lebih banyak mengerti dalam bekerja.
6	Bagaimana adaptasi dengan teknologi baru di tempat kerja?	Di tempat kerjanya saat ini tidak ada teknologi, tetapi jika ada teknologi baru, dirasa bisa beradaptasi.
7	Apakah merasa memiliki kompetensi yang cukup untuk tugas saat ini?	Cukup.
8	Apa yang membuat Kakak tetap bertahan bekerja di sini?	Orang-orangnya enak, ramah, baik-baik, dan banyak teman.
9	Apakah sistem penghargaan/insentif dirasa adil dan memotivasi?	Sangat adil dan berinovasi, serta memotivasi untuk tetap bekerja di sini.
10	Bagaimana tingkat kepuasan kerja secara keseluruhan?	Sangat puas.
11	Bagaimana gaya atasan langsung dalam memimpin?	Gaya kepemimpinan tegas.
12	Apakah atasan memberikan arahan dan dukungan yang jelas?	Sangat jelas, sehingga mudah memahami banyak hal dari atasan.
13	Bagaimana komunikasi dan umpan balik dari atasan?	Memiliki komunikasi yang lancar.
14	Bagaimana hubungan dengan rekan kerja?	Alhamdulillah baik-baik saja, tidak ada kendala sama sekali.
15	Apakah ada dukungan tim yang memadai?	Tentunya ada
16	Bagaimana suasana kerja secara umum?	Sangat senang dalam menjalani sehari-hari di sini.
17	Dalam tugas sehari-hari,	Ada interaksi, misalnya penumpang

	interaksi seperti apa dengan penumpang?	menanyakan lokasi gerbong eksekutif, lalu diarahkan.
18	Kendala apa yang dihadapi dalam memberikan pelayanan optimal?	Kendalanya adalah ada penumpang yang sering komplain.
19	Bagaimana menangani keluhan penumpang?	Dijelaskan dengan baik-baik, harus sabar, dan melayani dengan senyuman.
20	Apa penyebab utama kinerja beberapa rekan yang kurang optimal?	Menurutnya, mereka kurang bermotivasi dalam bekerja di sini.
21	Apa yang dibutuhkan pegawai untuk bisa bekerja lebih baik?	Sering berevaluasi diri, mengerti mana yang salah dan benar, mencari tahu sendiri cara terbaik bekerja.
22	Apa faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai di sini?	Tidak ada faktor lain selain yang sudah dibahas.

Informan Tambahan 9

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Boleh ceritakan posisi dan tugas sehari-hari?	Nama: Yusnita Sari. Posisi: Flying Gang (FG) kereta. Tugas: mengecek kebersihan kereta, rekap data, mengawasi.
2	Sudah berapa lama bekerja di PT KAI?	Kurang lebih setahun.
3	Bagaimana gambaran beban kerja sehari-hari? Apakah proporsional?	Tidak ada beban, seimbang saja.
4	Apa tantangan teknis yang paling sering dihadapi?	Tantangan teknis seperti data yang hilang atau data di ceklis berbeda dengan laporan.
5	Bagaimana dengan tekanan waktu dalam penyelesaian tugas?	Waktu fleksibel, kita sendiri yang mengatur. Yang penting tugas selesai.
6	Pelatihan apa yang pernah diikuti? Seberapa membantu?	Pelatihan cara menggunakan APAR (Alat Pemadam Api Ringan). Membantu karena jika ada kendala seperti kebakaran, kita tahu cara menggunakannya.
7	Bagaimana adaptasi dengan teknologi baru di tempat kerja?	Adaptasi bisa dilakukan, tidak ada kendala sejauh ini.
8	Apakah merasa memiliki kompetensi yang cukup untuk tugas saat ini?	Cukup.
9	Apa yang membuat Kakak tetap bertahan bekerja di sini?	Lingkungannya nyaman, kreatif juga didukung.
10	Apakah sistem penghargaan/insentif dirasa adil dan memotivasi?	Adil, sesuai, memuaskan.
11	Bagaimana tingkat kepuasan kerja secara keseluruhan?	Sangat Puas
12	Bagaimana gaya atasan langsung dalam memimpin?	Gaya atasan mengayomi bawahannya. Karakternya tegas tetapi mengayomi.
13	Apakah atasan memberikan arahan dan dukungan yang jelas?	Iya, memberikan arahan.
14	Bagaimana komunikasi dan umpan balik dari atasan?	Cepat responsif.

15	Bagaimana hubungan dengan rekan kerja?	Baik, bisa bekerja sama dengan baik.
16	Apakah ada dukungan tim yang memadai?	Ada.
17	Bagaimana suasana kerja secara umum?	Aman, menyenangkan, nyaman.
18	Dalam tugas sehari-hari, interaksi seperti apa dengan penumpang?	Ada interaksi, misalnya menangani keluhan. Komunikasi dengan penumpang berupa senyum, salam, sapa.
19	Kendala apa yang dihadapi dalam memberikan pelayanan optimal?	Pasti ada penumpang yang merasa tidak puas. Jadi harus berupaya lebih baik lagi.
20	Bagaimana menangani keluhan penumpang?	Mendengarkan dulu keluhannya, lalu mencari tahu dan memberikan solusi terbaik.
21	Apa penyebab utama kinerja beberapa rekan yang kurang optimal?	Mungkin karena faktor dari luar (atau masalah dari luar), mungkin masalah dari keluarga atau rumah.
22	Apa yang dibutuhkan pegawai untuk bisa bekerja lebih baik?	Lingkungan kerja yang nyaman dan tim yang solid.
23	Apa faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai di sini?	Tidak ada faktor lain selain yang sudah dibahas.

Informan Tambahan 10

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Boleh ceritakan posisi dan tugas sehari-hari?	Nama: Mahadinata. Posisi: Kaukritik Kebersihan dan Fasilitas di atas KA. Tugas: memastikan cuci kereta, pes kontrol pemigasi, pemeriksaan ketersediaan SPM (standar pelayanan minimum), memastikan semuanya terpasang rapi.
2	Sudah berapa lama bekerja di PT KAI?	9 tahun (sejak 21 Desember). Di stasiun sekitar 2 tahun.
3	Bagaimana gambaran beban kerja sehari-hari? Apakah proporsional?	Beban kerja tidak terlalu berat karena tugas utamanya mengawasi kinerja mitra (PT Reska Mutuh Usaha untuk pembersihan, PT Matra Induk Pemiga untuk pembasmian serangga).
4	Apa tantangan teknis yang paling sering dihadapi?	Adanya kondisi kondisi anomali seperti kerusakan di Toilet yang harus benar benar di perhatikan
5	Bagaimana dengan tekanan waktu dalam penyelesaian tugas?	Deadline menyesuaikan jadwal keberangkatan KA. Jika ada kerusakan, harus ditangani dalam waktu singkat (2.5-3 jam) saat KA tiba di Medan.
6	Pelatihan apa yang pernah diikuti? Seberapa membantu?	Pelatihan Basic Housekeeping (3 hari) untuk memahami dasar-dasar cleaning service dan penilaiannya. Sangat membantu karena langsung berkaitan dengan pengawasan kinerja mitra di lapangan.
7	Bagaimana adaptasi dengan teknologi baru di tempat kerja?	Sangat membantu dan selalu mengikuti perkembangan. Saat ini masih pakai checklist manual, tetapi ke depan akan mengikuti digitalisasi penilaian via smartphone (data langsung ke database).
8	Apakah merasa memiliki kompetensi yang cukup untuk tugas saat ini?	Cukup, tetapi harus terus di-update karena dunia cleaning service terus berkembang dengan item dan perubahan baru.
9	Apa yang membuat Bapak tetap bertahan bekerja di sini?	1. Menafkahi keluarga. 2. Memotivasi agar penumpang merasa aman dan nyaman dengan menyediakan kereta bersih, bebas hama, dan memastikan perjalanan aman sampai tujuan.
10	Apakah sistem penghargaan/insentif dirasa adil dan memotivasi?	Sangat adil dan memotivasi. Insentif yang diberikan berdampak langsung pada keluarga dan meningkatkan semangat kerja.
11	Bagaimana tingkat kepuasan kerja secara	Sangat puas dan berterima kasih kepada PT KAI yang sangat membantu perekonomian

	keseluruhan?	keluarga.
12	Bagaimana gaya atasan langsung dalam memimpin?	Setiap atasan punya sifat masing-masing. Yang sekarang cukup puas, baik, mau mengarahkan dan mengevaluasi untuk peningkatan kinerja. Pemimpin sekarang selalu berikan masukan dan inovasi yang berdampak langsung ke tim.
13	Apakah atasan memberikan arahan dan dukungan yang jelas?	Sangat jelas dan membantu. Atasan sekarang bagus untuk bawahan, tidak pilih kasih.
14	Bagaimana komunikasi dan umpan balik dari atasan?	Tidak ada halangan sama sekali. Semua informasi tersampaikan jelas, kendala terselesaikan dengan baik.
15	Bagaimana hubungan dengan rekan kerja?	Sangat baik, kolaborasi baik baik dengan tim internal maupun mitra (petugas cuci, petugas on-trip). Komunikasi selalu berjalan baik.
16	Apakah ada dukungan tim yang memadai?	Sangat memadai. Kerja tim untuk membangun citra kereta api yang lebih baik.
17	Bagaimana suasana kerja secara umum?	Sangat kondusif. Tidak ada perselisihan serius; jika ada, diselesaikan dengan coaching dan counseling di lapangan. Komunikasi dan kolaborasi terjalin baik.
18	Dalam tugas sehari-hari, interaksi seperti apa dengan penumpang?	Selalu berinteraksi karena unit pelayanan penumpang. Menerima masukan penumpang terkait pelayanan dan kebersihan.
19	Kendala apa yang dihadapi dalam memberikan pelayanan optimal?	Kendala utama adalah kepuasan penumpang yang tidak ada batasnya. Kadang meski sudah memberikan yang terbaik, masih ada penumpang yang kurang puas.
20	Bagaimana menangani keluhan penumpang?	Keluhan biasanya terkait kebersihan (misal: toilet bau). Langsung dieksekusi dengan melaporkan ke petugas kebersihan dalam perjalanan untuk segera dibersihkan.
21	Apa penyebab utama kinerja beberapa rekan yang kurang optimal?	Mungkin karena jarak rumah jauh sehingga sudah capek duluan sebelum bekerja. Namun secara keseluruhan, kinerja mereka optimal.
22	Apa yang dibutuhkan pegawai untuk bisa bekerja lebih baik?	Memberikan reward/apresiasi kepada tim, seperti mengajak refreshing atau memberi hadiah atas loyalitas kerja.
23	Apa faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai di sini?	Beban mental di luar pekerjaan (misal: masalah pinjaman/keuangan) dapat mengurangi semangat kerja. Hal ini perlu

		diselesaikan agar mereka bisa bekerja maksimal.
--	--	---



Informan Tambahan 11

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Boleh ceritakan posisi dan tugas sehari-hari?	Nama: Anggi Abdana. Posisi: FG Stasiun. Tugas: mengecek SPM di stasiun-stasiun.
2	Sudah berapa lama bekerja di PT KAI?	Hampir 9 bulan.
3	Bagaimana gambaran beban kerja sehari-hari? Apakah proporsional?	Biasa saja, tidak ada beban sama sekali.
4	Apa tantangan teknis yang paling sering dihadapi?	Tidak ada.
5	Bagaimana dengan tekanan waktu dalam penyelesaian tugas?	Tidak ada, waktu fleksibel.
6	Pelatihan apa yang pernah diikuti? Seberapa membantu?	Belum ada pelatihan sama sekali.
7	Bagaimana adaptasi dengan teknologi baru di tempat kerja?	Tidak ada kendala, bisa beradaptasi.
8	Apakah merasa memiliki kompetensi yang cukup untuk tugas saat ini?	Cukup.
9	Apa yang membuat Kakak tetap bertahan bekerja di sini?	Lingkungan kerja yang nyaman dan memiliki peluang untuk pengembangan diri.
10	Apakah sistem penghargaan/insentif dirasa adil dan memotivasi?	Cukup adil.
11	Bagaimana tingkat kepuasan kerja secara keseluruhan?	Sangat puas.
12	Bagaimana gaya atasan langsung dalam memimpin?	Tegas, mengayomi para pegawai.
13	Apakah atasan memberikan arahan dan dukungan yang jelas?	Sangat jelas.
14	Bagaimana komunikasi dan umpan balik dari atasan?	Berkomunikasi sangat baik dan cukup terbuka.
15	Bagaimana hubungan dengan rekan kerja?	Baik-baik saja, tidak ada kendala.
16	Apakah ada dukungan tim yang memadai?	Ya ada (pastinya).
17	Bagaimana suasana kerja secara umum?	Sangat nyaman, aman, dan seru memiliki teman-teman kerja yang sangat teamwork.
18	Dalam tugas sehari-hari,	Senyum, salam, sapa. Ada interaksi

	interaksi seperti apa dengan penumpang?	dengan penumpang.
19	Kendala apa yang dihadapi dalam memberikan pelayanan optimal?	Masih ada penumpang yang kurang puas dengan pelayanan, dan akan dimaksimalkan lagi.
20	Bagaimana menangani keluhan penumpang?	Didengarkan dulu keluhannya, lalu cari solusi, kemudian ditindaklanjuti.
21	Apa penyebab utama kinerja beberapa rekan yang kurang optimal?	Faktor pribadi mereka sendiri yang membuat kinerja turun atau tidak fokus.
22	Apa yang dibutuhkan pegawai untuk bisa bekerja lebih baik?	Lingkungan kerja yang sangat nyaman harus dimiliki setiap pegawai.
23	Apa faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai di sini?	Tidak ada faktor lain selain yang sudah dibahas.

Informan Tambahan 12

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Boleh ceritakan posisi dan tugas sehari-hari?	Nama: Ika Satria. Posisi: OTC (On-Trip Cleaning) yaitu petugas kebersihan di dalam kereta api selama perjalanan.
2	Sudah berapa lama bekerja di PT KAI?	Sejak 2020 (sekitar 5 tahun).
3	Bagaimana gambaran beban kerja sehari-hari? Apakah proporsional?	Tidak ada beban. Lebih ke pribadi, yang penting semangat kerja, niat, dan kemauan hati untuk bekerja.
4	Apa tantangan teknis yang paling sering dihadapi?	Tantangan utamanya adalah bangun pagi.
5	Bagaimana dengan tekanan waktu dalam penyelesaian tugas?	Tidak ada tekanan waktu. Kembali ke diri sendiri.
6	Pelatihan apa yang pernah diikuti? Seberapa membantu?	Pelatihan pembinaan bersama penyelia/pengawas mengenai basic cleaning dan cara melayani penumpang dengan baik serta tata bahasa yang sopan. Sangat membantu, terutama dalam merespons dan menjawab komplain penumpang dengan sopan.
7	Bagaimana adaptasi dengan teknologi baru di tempat kerja?	Sangat beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang ada
8	Apakah merasa memiliki kompetensi yang cukup untuk tugas saat ini?	Cukup, tetapi seiring waktu harus belajar dan meningkatkan kerja agar lebih baik lagi.
9	Apa yang membuat Abang tetap bertahan bekerja di sini?	Lebih ke tuntutan kebutuhan keluarga, dan karena mencari kerja juga susah. Bertanggung jawab atas pekerjaan sendiri.
10	Apakah sistem penghargaan/insentif dirasa adil dan memotivasi?	Adil.
11	Bagaimana tingkat kepuasan kerja secara keseluruhan?	Puas, terutama setelah melayani penumpang, membantu orang, dan merasa senang.
12	Bagaimana gaya atasan langsung dalam memimpin?	Atasan punya sifat berbeda-beda, tetapi intinya bertujuan baik untuk anggotanya.
13	Apakah atasan memberikan arahan dan dukungan yang jelas?	Bisa, kadang disemangati, diberi dukungan, dan motivasi untuk melayani penumpang.
14	Bagaimana komunikasi	Tergantung, biasanya semua bisa diterima. Jika

	dan umpan balik dari atasan?	ada perbedaan, bisa dirundingkan hingga mencapai mufakat. Tidak ada masalah.
15	Bagaimana hubungan dengan rekan kerja?	Sangat solid, bisa bekerja sama dengan baik karena sistem kerja berbasis tim.
16	Apakah ada dukungan tim yang memadai?	Sangat memadai, karena apapun yang dikerjakan bersama-sama hasilnya lebih baik.
17	Bagaimana suasana kerja secara umum?	Sangat positif, bisa bertemu orang dari wilayah berbeda sehingga menambah wawasan
18	Dalam tugas sehari-hari, interaksi seperti apa dengan penumpang?	Membantu seperti mengarahkan tempat duduk, membantu membawa barang, lebih ke melayani penumpang.
19	Kendala apa yang dihadapi dalam memberikan pelayanan optimal?	Membantu penumpang yang telat dan membawa barang banyak.
20	Bagaimana menangani keluhan penumpang?	Sebisa mungkin dilayani. Jika tidak bisa, dihubungi sesama rekan yang berdinan untuk mencari solusi terbaik.
21	Apa penyebab utama kinerja beberapa rekan yang kurang optimal?	Buru-buru atau kurang teliti, pengen cepat-cepat sehingga tidak dicek lagi, hasil kerja kurang maksimal.
22	Apa yang dibutuhkan pegawai untuk bisa bekerja lebih baik?	Lebih ke diri sendiri, semangat bekerja.
23	Apa faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai di sini?	Tidak ada faktor lain selain yang sudah dibahas.

Informan Tambahan 13

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Boleh ceritakan posisi dan tugas sehari-hari?	Nama: Deddi Junaidi Lubis. Posisi: Anggota Polsuska KA. Tugas: Pengawalan Kereta Api
2	Sudah berapa lama bekerja di PT KAI?	Sekitar 15 tahun.
3	Bagaimana gambaran beban kerja sehari-hari? Apakah proporsional?	Beban kerja tidak terasa berat, tergantung pada diri sendiri. Jika dinikmati, tidak ada yang terasa berat.
4	Apa tantangan teknis yang paling sering dihadapi?	Keluhan penumpang atau barang penumpang yang hilang/tertinggal.
5	Bagaimana dengan tekanan waktu dalam penyelesaian tugas?	Penyelesaian tugas sesuai SOP. Jika ada kendala, dilaporkan dan ditindaklanjuti sesuai SOP.
6	Pelatihan apa yang pernah diikuti? Seberapa membantu?	1. Diktuk Koluska. 2. Pelatihan Pembaretan di Cilanda. 3. Pelatihan Keselamatan P3K. Sangat membantu karena semua pelatihan tertuang dalam tugas sehari-hari dan dilaksanakan secara langsung.
7	Bagaimana adaptasi dengan teknologi baru di tempat kerja?	Lebih baik dan membantu baik bagi petugas maupun penumpang. Contoh: penumpang bisa mengetahui nomor bangku, petugas lebih mudah mencari data jika terjadi pencurian.
8	Apakah merasa memiliki kompetensi yang cukup untuk tugas saat ini?	Cukup, tetapi masih perlu banyak belajar untuk menghadapi berbagai situasi.
9	Apa yang membuat Bapak tetap bertahan bekerja di sini?	Betah dengan pekerjaan, dan karena mencari kerja susah, jadi harus bekerja dengan benar agar pekerjaan tetap ada.
10	Apakah sistem penghargaan/insentif dirasa adil dan memotivasi?	Sangat adil.
11	Bagaimana tingkat kepuasan kerja secara keseluruhan?	Sangat puas, dari manajemen hingga rekan kerja di semua level.
12	Bagaimana gaya atasan langsung dalam memimpin?	Tegas tapi kekeluargaan, dan mendengarkan keluhan anggota.
13	Apakah atasan memberikan arahan dan dukungan yang jelas?	Bisa, karena jika tidak bisa, tidak mungkin menjadi atasan.

14	Bagaimana komunikasi dan umpan balik dari atasan?	Lancar, setiap pengaduan atau laporan ditanggapi dengan respons cepat.
15	Bagaimana hubungan dengan rekan kerja?	Baik, selalu kompak dan satu suara dalam tim.
16	Apakah ada dukungan tim yang memadai?	Selalu memadai dan memang harus tetap memadai untuk setiap personel.
17	Bagaimana suasana kerja secara umum?	Aman. Tugasnya adalah menciptakan situasi kerja dan lingkungan yang aman.
18	Dalam tugas sehari-hari, interaksi seperti apa dengan penumpang?	Melayani penumpang seperti menanyakan nomor bangku/gerbong, atau menanganibarang tertinggal.
19	Kendala apa yang dihadapi dalam memberikan pelayanan optimal?	Kendala bahasa dengan warga negara asing yang tidak mengerti bahasa Indonesia.
20	Bagaimana menangani keluhan penumpang?	Tergantung keluhan. Jika terkait keamanan, diciptakan rasa aman dan nyaman, dilaporkan, dan ditindaklanjuti. Contoh: jika ada penumpang berisik, didekati dan diminta maaf agar lebih tenang.
21	Apa penyebab utama kinerja beberapa rekan yang kurang optimal?	Kurang istirahat. Jika kurang istirahat, kerja tidak akan optimal.
22	Apa yang dibutuhkan pegawai untuk bisa bekerja lebih baik?	Tergantung individu masing-masing. Harus cukup istirahat, disiplin, datang tepat waktu. Dari sisi manajemen/perusahaan sudah baik dan terpenuhi.
23	Apa faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai di sini?	Masalah pribadi/keluarga di rumah sebelum berangkat kerja dapat mempengaruhi konsentrasi dan kinerja.

Informan Tambahan 14

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Boleh ceritakan posisi dan tugas sehari-hari?	Nama: Ikhsan Aulia. Posisi: On Trip Cleaning di Divre 1 Sumatera Utara. Tugas: instruktur untuk kegiatan kebersihan di dalam kereta.
2	Sudah berapa lama bekerja di PT KAI?	10 tahun kurang lebih.
3	Bagaimana gambaran beban kerja sehari-hari? Apakah proporsional?	Alhamdulillah beban kerja bisa teratasi di hari yang sama. Jika ada komplain, bisa diredam dan tidak sampai ke atasan tertinggi.
4	Apa tantangan teknis yang paling sering dihadapi?	Tantangan teknis bisa dari kinerja tim, penumpang, atau user KAI.
5	Bagaimana dengan tekanan waktu dalam penyelesaian tugas?	Alhamdulillah, jika menemukan deadline di hari yang sama, bisa diatasi tanpa kendala. Jika memungkinkan, perbaikan atau evaluasi bisa dikerjakan di hari itu juga.
6	Pelatihan apa yang pernah diikuti? Seberapa membantu?	Pernah mengikuti pelatihan leadership dan teknik-teknik cara pembersihan di dalam kereta.
7	Bagaimana adaptasi dengan teknologi baru di tempat kerja?	Alhamdulillah, teknologi seiring/sejalan (seiras) dengan pekerjaan sehari-hari.
8	Apakah merasa memiliki kompetensi yang cukup untuk tugas saat ini?	Cukup, karena semua pelatihan yang diikuti sesuai dengan kondisi di lapangan.
9	Apa yang membuat Bapak tetap bertahan bekerja di sini?	Lingkungan kerja dan tim yang baik, tidak ada yang toxic.
10	Apakah sistem penghargaan/insentif dirasa adil dan memotivasi?	Adil dan sesuai.
11	Bagaimana tingkat kepuasan kerja secara keseluruhan?	Puas, dan ingin tetap bertahan di KAI.
12	Bagaimana gaya atasan langsung dalam memimpin?	Bijaksana, humble, tapi tetap tegas.
13	Apakah atasan memberikan arahan dan dukungan yang jelas?	Ya, ilmu yang didapat sebagian besar berasal dari atasan.
14	Bagaimana komunikasi dan umpan balik dari	Feedbacknya baik. Setiap trouble/tugas bisa dikerjakan bersama antara atasan dan

	atasan?	bawahan.
15	Bagaimana hubungan dengan rekan kerja?	Alhamdulillah, hubungan kerja terjaga, solidaritas tetap kompak meski ada beberapa trouble.
16	Apakah ada dukungan tim yang memadai?	Memadai, atasan dan bawahan tetap berkoordinasi dan solid, semua temuan diatasi bersama.
17	Bagaimana suasana kerja secara umum?	Baik, baik secara internal maupun eksternal, bisa diatasi saat briefing setiap hari.
18	Dalam tugas sehari-hari, interaksi seperti apa dengan penumpang?	Sebagai frontliner, langsung berinteraksi dengan penumpang dengan menerapkan budaya kerja KAI 7S (Senyum, Sapa, Salam, Santun, Semangat, Siap, Layani).
19	Kendala apa yang dihadapi dalam memberikan pelayanan optimal?	Kendala dari prasarana/sarana yang masih kurang dan perlu perbaikan, serta dari intensitas pekerjaan.
20	Bagaimana menangani keluhan pelanggan?	Keluhan yang sampai ke unitnya bisa diatasi, tak lupa meminta maaf kepada pelanggan jika merasa kurang puas.
21	Apa penyebab utama kinerja beberapa rekan yang kurang optimal?	Bisa dari internal (misal: masalah keluarga, keuangan) atau eksternal (misal: mood). Meski mood tidak baik, harus tetap profesional.
22	Apa yang dibutuhkan pegawai untuk bisa bekerja lebih baik?	Atasan harus merangkul bawahan, solid, dan komunikasi harus baik. Jangan egois, masalah/trouble saat dinas harus dibicarakan baik-baik untuk dicari penyelesaiannya.
23	Apa faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai di sini?	Kondisi keuangan pribadi (misal: kejadian tidak terduga, kecelakaan, keuangan menipis) dapat mengurangi semangat kerja. Bekerja tanpa pegangan uang terasa berat.

Informan Tambahan 15

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Boleh ceritakan posisi dan tugas sehari-hari?	Nama: Beni. Posisi: Pengawas K2 KA di Sumatera Utara. Tugas: pengawas kebersihan kereta.
2	Sudah berapa lama bekerja di PT KAI?	Sekitar 10 tahun.
3	Bagaimana gambaran beban kerja sehari-hari? Apakah proporsional?	Biasa-biasa saja, tidak ada tekanan berlebihan.
4	Apa tantangan teknis yang paling sering dihadapi?	Menghadapi penumpang terkait kebersihan.
5	Bagaimana dengan tekanan waktu dalam penyelesaian tugas?	Fleksibel.
6	Pelatihan apa yang pernah diikuti? Seberapa membantu?	Pelatihan pengawas kebersihan. Membantu karena mencakup kinerja kebersihan di kereta, sehingga tahu mana yang bersih dan kotor.
7	Bagaimana adaptasi dengan teknologi baru di tempat kerja?	Biasa saja, sudah biasa.
8	Apakah merasa memiliki kompetensi yang cukup untuk tugas saat ini?	Cukup.
9	Apa yang membuat Bapak tetap bertahan bekerja di sini?	1. Gaji. 2. Susah cari kerjaan lain. Gaji lumayan, cukup untuk keluarga.
10	Apakah sistem penghargaan/insentif dirasa adil dan memotivasi?	Memotivasi dan pasti dapat.
11	Bagaimana tingkat kepuasan kerja secara keseluruhan?	Sangat puas.
12	Bagaimana gaya atasan langsung dalam memimpin?	Sangat baik, atasan sekarang baik dan bagus.
13	Apakah atasan memberikan arahan dan dukungan yang jelas?	Sangat bisa dan jelas, memberi dukungan dan mengedukasi.
14	Bagaimana komunikasi dan umpan balik dari atasan?	Sangat baik.
15	Bagaimana hubungan dengan rekan kerja?	Baik, saling mendukung/solid.
16	Apakah ada dukungan tim yang memadai?	Ada, terutama di lapangan.
17	Bagaimana suasana kerja	Bekerja sebagai satu tim.

	secara umum?	
18	Dalam tugas sehari-hari, interaksi seperti apa dengan penumpang?	Ada interaksi, memberi senyum, membantu penumpang naik turun.
19	Kendala apa yang dihadapi dalam memberikan pelayanan optimal?	Tidak ada kendala khusus, hanya memberikan yang terbaik.
20	Bagaimana menangani keluhan penumpang?	Menindaklanjuti apa yang disampaikan penumpang. Jika ada yang tidak baik, diperbaiki.
21	Apa penyebab utama kinerja beberapa rekan yang kurang optimal?	Mungkin faktor lelah atau faktor keluarga, banyak kemungkinan.
22	Apa yang dibutuhkan pegawai untuk bisa bekerja lebih baik?	Gaji yang tidak pernah telat dan hal-hal lain akan membuat pegawai tetap semangat.
23	Apa faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai di sini?	Tidak ada faktor lain

Informan Tambahan 16

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Boleh ceritakan posisi dan tugas sehari-hari?	Nama: Azka Arvi Nugraha. Posisi: Flying Gang (FG) Stasiun. Tugas: maintenance stasiun (memperbaiki fasilitas umum/penumpang yang rusak, contoh: bangku ruang tunggu, toilet, dll).
2	Sudah berapa lama bekerja di PT KAI?	Hampir 3 tahun.
3	Bagaimana gambaran beban kerja sehari-hari? Apakah proporsional?	Situasional, tergantung jenis kerusakan (misal: bangku patah vs bengkok, beda bebannya).
4	Apa tantangan teknis yang paling sering dihadapi?	Contoh: bangku/tempat duduk patah, urinoir/toilet bocor, toilet mampet (air tidak naik ke water tank).
5	Bagaimana dengan tekanan waktu dalam penyelesaian tugas?	Tidak ada deadline ketat, tetapi pekerjaan berusaha maksimal. Misal: perbaikan toilet mampet biasanya 30-45 menit.
6	Pelatihan apa yang pernah diikuti? Seberapa membantu?	Pelatihan: public speaking dan cara menghadapi berbagai karakter penumpang. Sangat membantu sebagai frontliner yang sering bertemu penumpang.
7	Bagaimana adaptasi dengan teknologi baru di tempat kerja?	Rajin bertanya ke senior jika ada alat atau teknologi baru.
8	Apakah merasa memiliki kompetensi yang cukup untuk tugas saat ini?	Belum cukup dan belum puas. Masih banyak kekurangan, misal: belum mahir dalam pengelasan. Masih harus banyak belajar.
9	Apa yang membuat saudara tetap bertahan bekerja di sini?	Banyak benefit: BPJS ketenagakerjaan & kesehatan. Budaya AKHLAK di KAI membuat kerja dalam tim, lebih mudah dan menyenangkan.
10	Apakah sistem penghargaan/insentif dirasa adil dan memotivasi?	Sangat adil dan sangat memotivasi. Insentif dibagikan rata dalam tim, tidak ada yang lebih banyak/sedikit. Hal ini mendorong untuk lebih giat belajar dan bekerja agar dapat insentif lebih.
11	Bagaimana tingkat kepuasan kerja secara keseluruhan?	Belum puas karena masih banyak kekurangan dan harus banyak belajar, terutama karena posisi ini baru baginya.
12	Bagaimana gaya atasan langsung dalam memimpin?	Santai, tetapi tetap harus menjalankan tanggung jawab dengan baik.
13	Apakah atasan memberikan arahan dan	Ya, setiap ada pekerjaan, atasan selalu memberikan arahan dan dukungan yang jelas.

	dukungan yang jelas?	
14	Bagaimana komunikasi dan umpan balik dari atasan?	Tidak ada kendala. Umpan balik langsung didapat saat melaporkan hasil pekerjaan.
15	Bagaimana hubungan dengan rekan kerja?	Sangat baik. Karena bekerja dalam tim, hubungan harus dijaga dengan baik.
16	Apakah ada dukungan tim yang memadai?	Ada. Bekerja dalam tim mengharuskan kolaborasi, yang merupakan dukungan tim yang memadai.
17	Bagaimana suasana kerja secara umum?	Sangat menyenangkan, komunikasi lancar, cukup nyaman.
18	Dalam tugas sehari-hari, interaksi seperti apa dengan penumpang?	Sebagai frontliner, berinteraksi dengan penumpang.
19	Kendala apa yang dihadapi dalam memberikan pelayanan optimal?	Harus menjaga emosi dan mood, tetap tersenyum meski penumpang marah atau mengkritik.
20	Bagaimana menangani keluhan penumpang?	Jika bisa, ditangani langsung. Jika masalah berkelanjutan, diarahkan ke customer service stasiun.
21	Apa penyebab utama kinerja beberapa rekan yang kurang optimal?	Kebiasaan santai (terutama di bagian administrasi) yang menjadi budaya, sehingga malas dan cenderung melemparkan tugas ke orang lain.
22	Apa yang dibutuhkan pegawai untuk bisa bekerja lebih baik?	Kesejahteraan yang lebih baik, khususnya upah/gaji yang lebih sesuai dengan keterampilan tinggi dan skill memadai yang dibutuhkan untuk posisi seperti flying gang.
23	Apa faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai di sini?	Tidak ada faktor lain selain yang sudah disebutkan.

DOKUMENTASI WAWANCARA BERSAMA INFORMAN UTAMA

MUHAMMAD ZAINALUDIN (ASISTEN MANAJER SDM)



DOKUMENTASI WAWANCARA BERSAMA INFORMAN TAMBAHAN 1 DAN 2



INFORMAN TAMBAHAN 1

IMAM SANTOSO



INFORMAN TAMBAHAN 2

ZIQRA ELFHADJRI

DOKUMENTASI WAWANCARA BERSAMA INFORMAN TAMBAHAN 3 DAN 4



INFORMAN TAMBAHAN 3

JUNIARDI



INFORMAN TAMBAHAN 4

ASEP

DOKUMENTASI WAWANCARA BERSAMA INFORMAN TAMBAHAN 5 DAN 6



INFORMAN TAMBAHAN 5

ILHAM



INFORMAN TAMBAHAN 6

RIZKY SUWARI

DOKUMENTASI WAWANCARA BERSAMA INFORMAN TAMBAHAN 7 DAN 8



INFORMAN TAMBAHAN 7
DIAN SYAHPUTRA



INFORMAN TAMBAHAN 8
RINDIA FRIJAHARA

DOKUMENTASI WAWANCARA BERSAMA INFORMAN TAMBAHAN 9 DAN 10



INFORMAN TAMBAHAN 9

YUSNITA SARI



INFORMAN TAMBAHAN 10

MAHADINATA

DOKUMENTASI WAWANCARA BERSAMA INFORMAN TAMBAHAN 11 DAN 12



INFORMAN TAMBAHAN 11

ANGGI ABDANA



INFORMAN TAMBAHAN 12

IKA SATRIA

DOKUMENTASI WAWANCARA BERSAMA INFORMAN TAMBAHAN 13 DAN 14



INFORMAN TAMBAHAN 13

DEDDI JUNAIDI LUBIS



INFORMAN TAMBAHAN 14

IKHSAN AULIA

DOKUMENTASI WAWANCARA BERSAMA INFORMAN TAMBAHAN 15 DAN 16



INFORMAN TAMBAHAN 15

BENI



INFORMAN TAMBAHAN 16

AZKA ARVI NUGRAHA