

**EMPATI MAHASISWA DALAM MEMBERIKAN KURSI
PRIORITAS KEPADA PENGGUNA TRANS MUSI**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) dalam Ilmu Komunikasi
Program Studi Ilmu Komunikasi**

Oleh:

Nabila

NIM : 1657010174

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG 1441 H / 2019**

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu

Politik, UIN Raden Fatah

di

Palembang

Assalamualaikum Wr, Wb.

Dengan Hormat,

Setelah mengadakan bimbingan dengan sungguh-sungguh, maka kami berpendapat skripsi saudari NABILA, NIM 1657010174 yang berjudul “Empati Mahasiswa Dalam Memberikan Kursi Prioritas Kepada Pengguna Trans Musi”, sudah dapat diajukan dalam ujian munaqosah di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang

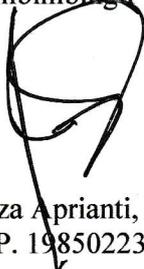
Demikian, Terima Kasih

Wassalam

Palembang, 11 November 2019

Pembimbing II

Pembimbing I


Reza Aprianti, MA
NIP. 1985022320112004


M. Mifta Farid, M.I.kom
NIDN. 0202108402

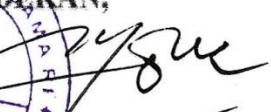
PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nama : Nabila
NIM : 1657010174
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul : Empati Mahasiswa dalam Memberikan Kursi Prioritas Kepada Pengguna Trans Musi

Telah dimunaqosahkan dalam sidang terbuka Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang pada:

Hari/Tanggal : Selasa/03 Desember 2019
Tempat : Ruang Sidang Munaqosah Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang

Dan telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana Program Strata 1 (S1) pada Jurusan Ilmu Komunikasi.

Palembang, 03 Desember 2019
DEKAN,

Prof. Dr. Izomiddin, M.A
NIP. 196206201988031991

TIM PENGUJI

KETUA,



Reza Aprianti, MA
198502232011012004

PENGUJI I,



Dr. Yenrizal, M.Si
197401232005011004

SEKRETARIS,



Gita Astrid, S.H.L.M.Si
20251287803

PENGUJI II,



Badaruddin Azarkasyi, MM
2026068402

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nabila
Tempat & Tanggal Lahir : Palembang, 27 Mei 1999
NIM : 1657010174
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul skripsi : Empati Mahasiswa dalam Memberikan Kursi
Prioritas kepada Pengguna Trans Musi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa :

1. Seluruh data, informasi, interpretasi, pembahasan, dan kesimpulan yang disajikan dalam skripsi ini kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang telah ditetapkan.
2. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah maupun di Perguruan Tinggi lainnya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidak benaran dalam pernyataan tersebut di atas, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan gelar akademik yang saya peroleh melalui pengajuan skripsi ini.

Palembang, 11 November 2019

Yang Membuat Pernyataan,



Nabila

NIM. 1657010174

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Jadilah Pintar dengan Terus Belajar, bermodalkan itu kamu akan terlepas dari dua kemiskinan. Miskin Ilmu dan Miskin hati”

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

- **Kedua orang tuaku, Ayahku Supriyadi dan Ibuku Melly Jaya**
- **Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang**
- **Almamaterku Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.**

ABSTRAK

Empati merupakan hal yang harus dimiliki oleh seseorang sebagai nilai positif dalam kehidupan. Penelitian ini menggambarkan mengenai empati mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang sebagai pengguna transportasi Trans Musi, dengan tujuan untuk mengetahui gambaran empati yang seseorang terapkan melalui pemahamannya mengenai simbol bahasa. Penelitian ini menyajikan permasalahan yaitu bagaimana empati mahasiswa dalam memberikan kursi prioritas kepada pengguna Trans Musi. Permasalahan di atas akan dijawab menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi yaitu melihat permasalahan atau fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan. Sumber data penelitian ini adalah Mahasiswa UIN Raden Fatah yang menggunakan transportasi Trans Musi, orang yang tidak mendapatkan kursi, serta pihak pegawai transportasi Trans Musi. Selanjutnya metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang diperoleh akan dianalisis dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan teori konsistensi dari Robert Abelson. Hasil dari penelitian ini mahasiswa paham mengenai makna simbol bahasa. Empat informan dinyatakan memiliki empati dan satu orang lainnya tidak dominan empati.

Kata Kunci : Empati, Mahasiswa, Simbol Bahasa

ABSTRACT

Empathy is something that must be owned by someone as a positive value in life. This study illustrates the empathy of UIN Raden Fatah students who use Trans Musi transportation, which aims to find out the empathy picture that a person applies through his understanding of language symbols. This study presents a problem, namely how is the empathy representation of Trans Musi transportation user students as a practice of language symbols? The above problems will be answered using qualitative methods with a phenomenological approach that is looking at problems or phenomena that occur in the field. The data source of this research is UIN Raden Fatah students who use Trans Musi transportation, people who do not get a seat, and Trans Musi transportation employees. Furthermore, the data collection methods used are observation, interview and documentation. The data obtained will be analyzed by data reduction, data presentation, and drawing conclusions. This study uses the theory of consistency from Robert Abelson. The result of this study students understand about language symbols. Four informants were declared to have empathy and one other person was not dominant to empathy.

Keywords: *Empathy, Students, Language Symbols*

DAFTAR ISI

COVER LUAR	
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR BAGAN	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
KATA PENGANTAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Tinjauan Pustaka	6
F. Kerangka Teori	12
G. Metodologi Penelitian	21
1. Pendekatan/Metode Penelitian	21
2. Data dan Sumber Data	22
3. Teknik Pengumpulan Data	22
4. Lokasi Penelitian	24
5. Teknik Analisis Data	25
6. Sistematika Penulisan	27
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Sejarah Transportasi Trans Musi	28
B. Standar Pelayanan Minimal	32
C. Struktur Organisasi	33
D. Simbol Bahasa dalam Transportasi Trans Musi	34

E. Gambar Lokasi Penelitian	36
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	
1. Informan I	39
a. Dimensi Penyangkalan	40
b. Dimensi Menguatkan	42
c. Dimensi Diferensiasi	47
d. Dimensi Transendensi	50
2. Informan II	52
a. Dimensi Penyangkalan	53
b. Dimensi Menguatkan	54
c. Dimensi Diferensiasi	58
d. Dimensi Transendensi	63
3. Informan III	65
a. Dimensi Penyangkalan	66
b. Dimensi Menguatkan	68
c. Dimensi Diferensiasi	70
d. Dimensi Transendensi	72
4. Informan IV	73
a. Dimensi Penyangkalan	74
b. Dimensi Menguatkan	76
c. Dimensi Diferensiasi	77
d. Dimensi Transendensi	80
Informan V	82
a. Dimensi Penyangkalan	82
b. Dimensi Menguatkan	83
c. Dimensi Diferensiasi	84
d. Dimensi Transendensi	86
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	94
B. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	

LAMPIRAN

DAFTAR BAGAN

Bagan Kerangka Teori	21
----------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1, Logo Trans Musi	28
Gambar 2, Simbol Bahasa	34
Gambar 3, Kantor Unit Trans Musi	36
Gambar 4, Trans Musi Ukuran Besar	36
Gambar 5, Trans Musi Ukuran Kecil	36

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur hanya bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam atas berkat rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “representasi empati mahasiswa pengguna transportasi trans musik sebagai praktik dari simbol bahasa”. Shalawat beserta salam kepada sang junjungan alam Baginda Rasulullah SAW, beserta para keluarga, sahabat, dan orang-orang yang telah memperjuangkan Islam. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang. Penulis banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Tugas akhir ini selesai berkat usaha dan kerja keras penulis serta do’a dan semangat dari berbagai pihak. Penulis dengan hati yang tulus mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Drs. H. M. Sirozi, M.A., Ph.D., selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang
2. Prof. Dr. H. Izomiddin, MA., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang
3. Dr. Yenrizal, M.Si., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang
4. Ainur Ropik, M.Si., selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang
5. Dr. Kun Budianto, M.Si., selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang
6. Reza Aprianti, MA., selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi sekaligus pembimbing I yang banyak membantu dalam merevisi dan memberikan ide-ide positif dalam penulisan skripsi ini
7. Gita Astrid, M.Si., selaku Sekretaris Prodi Ilmu Komunikasi UIN Raden Fatah Palembang
8. M. Mifta Farid, M.I.Kom., selaku pembimbing II yang juga banyak membantu dalam merevisi dan memberikan ide-ide positif dalam penulisan skripsi ini

9. Kedua orang tuaku, Ayah Supriyadi dan Ibu Melly Jaya yang telah melahirkan, membesarkan, dan mendidik dengan sepenuh hati serta mendoakan dan memberi motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini
10. Abang Adi, yang banyak membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini
11. Tante Neti, Nek Sa'idah, Mas Erik, Mbak Diah, Mas Wawan, Mbak Dian, Yuk Pipit, Kak Adit, Dina, Viengo, Dian, Iksan, Sagita, dan dedek daffa.
12. Bapak Kemas Irsyad., selaku Staff IT BRT Trans Musi
13. Bapak Yusuf RP., selaku HRD BRT Trans Musi
14. Bapak Rinos Junior., selaku Pengawas BRT Trans Musi
15. Teman-teman pejuang skripsiku Nabilah S, Reno Y, Rusdiana, dan Ilmu Komunikasi F yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita semua senantiasa diberikan kemudahan untuk segala urusan.
16. AW,CL, dan MS, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menjadi informan guna penyelesaian skripsi ini

Semoga semua bimbingan, dukungan dan motivasi yang telah diberikan selama ini menjadi keberkahan dan amal ibadah bagi semua pihak. Penulis tidak dapat membalas semua yang telah diberikan, hanay kepada Allah SWT, penulis memohon agar diberikan balasan yang berlipat ganda di dunia maupun akhirat.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dalam penyajian data. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan di masa yang akan datang. Semoga hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat di kemudian hari. Aamiin ya robbal 'alamin.

Palembang, 11 November 2019

Penulis



Nabila

NIM. 1657010174

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Komunikasi merupakan bentuk interaksi yang memberikan aksi dan reaksi serta sebab-akibat.¹ Semua manusia memiliki kapasitas masing-masing untuk menyampaikan maksud, hasrat, perasaan, pengetahuan, dan pengalaman dari orang satu ke orang lain. Inti dari proses penyampaian pesan diharapkan untuk mempengaruhi sikap dan perilaku penerima pesan tersebut (Komunikasikan). Komunikasi dilakukan oleh semua orang hampir dalam setiap waktu, komunikasi yang dilakukan oleh seseorang bukan hanya tentang bahasa atau berbicara saja, akan tetapi adapula komunikasi nonverbal yang bisa dilihat dari cara seseorang bersikap kepada lawan bicaranya (Komunikasikan). Manusia adalah makhluk Tuhan yang sarat dengan pemakaian simbol-simbol nonverbal dalam kehidupannya. Sebagaimana sifat komunikasi yang bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja dan selalu berlangsung pada diri manusia, setiap tindakan yang dilakukan oleh seseorang merupakan aktivitas komunikasi.

Manusia dapat berkomunikasi dengan efektif apabila, pesan dan makna yang ditransferkan harus serupa dengan apa yang dimaksud komunikator terhadap komunikasikan. Proses penransferan pesan tersebut dilakukan melalui komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal. Komunikasi verbal yaitu pola komunikasi yang diucapkan secara lisan antar manusia dengan menggunakan pesan berupa

¹Deddy Mulyana (2013), *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, h.65

pengucapan kata-kata. Sedangkan komunikasi nonverbal biasanya berupa ekspresi wajah, jabatan tangan, lambaian, tepuk tangan, bentuk pakaian, dan aksesoris tubuh, serta simbol-simbol bahasa lainnya. Komunikasi nonverbal dan komunikasi verbal ini merupakan bagian dari komunikasi intrapersonal, komunikasi interpersonal, komunikasi kelompok / organisasi, dan komunikasi massa. Akan tetapi, dalam prosenya, komunikasi interpersonal-lah yang banyak melibatkan komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal.

Berkomunikasi merupakan suatu aktivitas yang tidak dapat lepas dari kehidupan manusia. Bagaimana manusia berkomunikasi erat kaitannya dengan bagaimana manusia itu dalam lingkungan sosialnya. Dalam hal berinteraksi, seseorang memiliki panduan sendiri untuk memberikan makna pada situasi dan cara mengatasi permasalahan yang terjadi. Lebih lanjut, dalam berinteraksi manusia sebenarnya sedang melakukan kerja sama dan membangun hubungan dengan orang lain.

Manusia merupakan makhluk sosial yang tentu saja akan melakukan interaksi dengan orang lain yang ada disekelilingnya. Mahasiswa adalah manusia sosial yang paling canggih abad ini, karena dalam perjalanannya disebut juga sebagai agen perubahan yang diasumsikan bahwa mahasiswa dapat membawa perubahan untuk Bangsa dan Negara. Sebagai generasi *milenial* yang mempunyai tingkat intelektual tinggi dapat disimpulkan bahwa mahasiswa mempunyai kepekaan dalam komunikasi sosialnya termasuk rasa empati pada setiap keadaan terhadap orang lain.

Interaksi sosial yang dilakukan secara terus menerus akan membuat seseorang menjadi belajar untuk terus menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Interaksi-interaksi yang terjadi dengan orang lain setiap hari akan mempengaruhi sikap dan rasa kepedulian seseorang terhadap orang lain baik yang sudah lama ia kenal atau orang-orang baru yang ada dalam hidupnya. Rasa peduli ini dapat dikategorikan sebagai empati.

Sikap empati memiliki makna bahwa seseorang mencoba untuk memposisikan dirinya sebagai orang lain, sehingga ia mampu merasakan keadaan orang lain. Seseorang dapat digolongkan sebagai orang yang memiliki empati ketika dirinya dapat melakukan penghayatan terhadap apa yang sedang orang lain rasakan, serta melihat keadaan berdasarkan pola yang orang lain miliki. Kemudian seseorang harus mampu menyampaikan pemahamannya mengenai perasaan, tingkah laku dan pengalaman yang orang lain rasakan.²

Empati dan komunikasi digunakan untuk memahami perasaan serta mengkomunikasikan setiap permasalahan yang ada sehingga setiap orang yang memiliki empati dan komunikasi yang baik dapat memahami perasaan dan mampu menempatkan diri dalam posisi diri orang lain serta mampu mengkomunikasikan setiap hal kepada orang lain dengan tanpa terpengaruh *stereotype*. Studi kasus dalam penelitian yang penulis ambil ialah Mahasiswa Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang yang menggunakan transportasi Trans Musi. Trans Musi merupakan jenis transportasi umum yang dikelola oleh

² Asri Budiningsih (2012), *Pembelajaran Moral*, Jakarta: Rineka Cipta, h. 47

PT Sarana Pembangunan Palembang Jaya yang merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

Transportasi Trans Musi pertama sekali beroperasi pada Januari 2010, transportasi Trans Musi ini diberlakukan oleh pemerintah Kota Palembang untuk mengurangi kemacetan yang ada di Kota Palembang. Berbagai fasilitas dilengkapi untuk menarik minat masyarakat, yang diantaranya transportasi yang menggunakan AC, jumlah kursi yang tergolong banyak, dengan kenyamanan dan keramahan dari kondektur transportasi tersebut. Dengan berbagai fasilitas yang disediakan, hal ini tergolong efektif untuk menarik minat masyarakat, terlihat dari banyaknya masyarakat yang memilih untuk menaiki transportasi ini.

Pra penelitian yang dilakukan oleh penulis ialah mengamati bahwa masih banyak mahasiswa yang kurang peka terhadap kondisi sosialnya dengan tidak membaca simbol-simbol yang ada di dalam transportasi Trans Musi. Ada beberapa simbol bahasa dalam transportasi ini untuk memperingatkan kursi prioritas, yang kadang kurang diperhatikan oleh pengguna transportasi ini. Harusnya sebagai pengguna yang memang keseharian menggunakan transportasi ini, dan sebagai mahasiswa yang dikenal sebagai kaum intelektual seseorang paham betul dan mengetahui siapa saja yang berhak mendapatkan kursi prioritas tersebut. Terdapat empat kursi prioritas dalam transportasi ini, yang bahkan simbol bahasanya tertempel di setiap transportasi tersebut. Empat kursi prioritas tersebut diperuntukan ibu hamil, ibu membawa anak, lansia, dan disabilitas (kekurangan secara fisik).

UIN merupakan satu-satunya Universitas Islam Negeri yang ada di Kota Palembang dengan 9 (sembilan) fakultas, yang sebagian besar mahasiswanya menggunakan transportasi Trans Musi. Dimana sebagai Universitas berbasis Islam, mahasiswa UIN Raden Fatah dituntut agar memiliki sikap empati yang tinggi. Penelitian ini mengambil sampel Mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang dikarenakan berdasarkan observasi penulis, Mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang menjadi pengguna terbanyak transportasi Trans Musi ketimbang universitas lainnya. Maka dengan demikian penulis menganggap bahwa penelitian ini harus dilakukan untuk mengetahui Empati Mahasiswa dalam Memberikan Kursi Prioritas Kepada Pengguna Trans Musi.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana Empati Mahasiswa dalam Memberikan Kursi Prioritas kepada Pengguna Trans Musi?

C. Tujuan Penelitian

Mengetahui Bagaimana Empati Mahasiswa dalam Memberikan Kursi Prioritas kepada Pengguna Trans Musi.

D. Manfaat Penelitian

1. Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik secara langsung terhadap Program Studi Ilmu Komunikasi khususnya dalam hal empati mahasiswa UIN yang menggunakan Transportasi Trans Musi dalam memberikan kursi prioritas.

2. Praktis

Memberikan informasi mengenai bagaimana empati mahasiswa UIN Raden Fatah dalam memberikan kursi prioritas kepada pengguna Trans Musi. Hasil penelitian juga diharapkan dapat menjadi referensi dalam hal empati melalui simbol bahasa yang tertera dalam Transportasi Trans Musi mengenai kursi prioritas bagi empat golongan.

E. Tinjauan Pustaka

No	Nama Peneliti / Tahun. Judul Penelitian. Judul Hasil Riset	Metode Penelitian	Teori	Hasil
1.	Rahimah Muslihah / 2016. Representasi Praktik Empati pada Komunikasi Interpersonal dalam Film <i>Inside Out</i> . Skripsi Ilmu Komunikasi Universitas Hasanuddin	Metode Kualitatif	Semiotika Charles Sanders Peirce	Hasilnya praktik empati pada komunikasi interpersonal dalam film <i>inside out</i> direpresentasikan dengan adegan komunikasi yang dilakukan oleh dua sampai tiga orang. Kebanyakan adegan tersebut melibatkan Riley sebagai anak dari kedua orang tuanya.
2.	Ririn Dwi Agustin / 2015. Hubungan Komunikasi dan Kecerdasan Emosi Mahasiswa Pendidikan Matematika dalam memecahkan masalah sistematis. <i>Journal pedagogia</i> issn 2089 – 3833, Volume 4, Nomor 2, Agustus 2015	Metode Kuantitatif	-	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan data yang diperoleh yakni $P = 0,02 (< 0,05)$, maka demikian hipotesa null (H_0), menyimpulkan tidak ada kaitan antara komunikasi dan kecerdasan emosi.
3.	Dyan Vita Sari / 2016. Pengaruh terpaan tayangan “Buatku Tersenyum” di Trans 7 terhadap sikap empati Ibu Rumah Tangga RT.14 Kelurahan Baqa Kota	Metode Kuantitatif	-	Dengan adanya tayangan “Buatku Tersenyum” ibu-ibu menjadi tau apa saja pekerjaan yang dijalani oleh orang-orang yang kurang mampu. Kesadarann mereka akan kerasnya hidup orang lain membuat mereka menjadi iba dan membangkitkan sisi empati

	Samarinda. eJournal Ilmu Komunikasi, 2016, 4(4) : 161 – 174. ISSN 2502 -597 X, ejournal.ilkom.fisip-unmul.Ac.id			pada diri mereka. Dengan adanya tayangan ini, ibu-ibu menjadi pribadi yang lebih ikhlas dalam menolong orang lain, terutama orang yang kurang mampu atau kesulitan dalam hal ekonomi.
4.	Baraney Nicolas Londa, 2015. et al. Efektivitas Komunikasi Antar Pribadi dalam Meningkatkan Kesuksesan <i>Sparkle Organizer</i> . Jurnal Volume 3, Nomor 1	Metode Kualitatif	Teori Penetrasi Sosial	Pola komunikasi antarpribadi yang diterapkan pimpinan dengan anggota tim kerja didasari pada pemahaman bersama dalam menjalankan tugas lewat penyampaian ide, gagasan, pendapat yang dituangkan dalam pertemuan internal antara pimpinan dan karyawan untuk mencapai tujuan professional kerja dan kualitas pelayanan yang di dalamnya didalamnya dibarengi dengan keterbukaan dalam berkomunikasi
5.	Nanda Fitriyan Pratama Putra. 2013, Peranan Komunikasi Interpersonal orang tua dan anak dalam memecahkan perilaku seks pranikah di SMA Negeri 3 Samarinda Kelas XII. eJournal Ilmu Komunikasi, 1(3): 35-53, ISSN 0000-0000, ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id	Metode Kualitatif	<i>Teori Coordinated Management of Meaning</i>	Dilihat dari unsur keterbukaan yakni kesediaan anak dalam menyampaikan pesan secara jujur dan terbuka kepada orang tua begitupun sebaliknya sudah baik. Meskipun mengalami sedikit kendala terhadap anak yang memiliki sifat pemalu dan takut sehingga kurang terbuka terhadap orang tua. Dilihat dari unsur empati dan sikap positif, orangtua bersikap bijak dalam menghadapi masalah yang dihadapi anaknya, selalu menunjukkan sikap yang ramah, penyanyang dan menghargai setiap pendapat anak yang berbeda serta memberi kepercayaan kepada anak sehingga menghindarkan anak dari perilaku seks pranikah.

Penelitian diatas merupakan penelitian yang fokus materinya hampir sama. Namun, belum ada penelitian persis sama dengan penelitian ini. Diantara penelitian yang dimaksud adalah :

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Rahimah Muslihah (2016), dengan judul Representasi Praktik Empati pada Komunikasi Interpersonal dalam Film *Inside Out*. Hasilnya praktik empati pada komunikasi interpersonal dalam film *inside out* di representasikan dengan adegan komunikasi yang dilakukan oleh dua sampai tiga orang. Kebanyakan adegan tersebut melibatkan Riley sebagai anak dari kedua orang tuanya. Hal pertama yang harus diperhatikan dalam menerapkan empati saat melakukan empati adalah dengan mengenali diri sendiri terlebih dahulu. Praktik empati yang dilakukan dalam film *inside out* ini antara lain, ketika ayah menyuapi Riley makan brokoli yang tidak Riley sukai. Kemudian Riley mencoba menghentikan pertengkaran kedua orang tuanya dengan cara mengambil tongkat hoki miliknya, kemudian mengajak kedua orang tuanya bermain.

Praktik selanjutnya ketika Riley berusaha untuk menahan rasa sedih, marah dan tidak nyamannya hanya untuk memahami kesibukan ayahnya. Selanjutnya ibu mengajak Riley berbicara mengenai sekolah barunya, karena ibu Riley melihat perubahan sikap Riley yang menjadi pendiam. Terakhir ialah ketika Sadness berdiri disamping Bing Bong dan mendengarkan cerita Bing Bong. Tak hanya mendengarkan, tetapi Sadness berusaha untuk merasakan apa yang dirasakan oleh Bing Bong. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Rahimah dengan penulis ialah, penelitian yang dilakukan oleh Rahimah melihat praktik dari empati dalam tayangan film. Sedangkan penulis, melihat kehadiran empati mahasiswa melalui simbol bahasa dalam penggunaan transportasi Trans Musi.

Kedua, penelitian dari Ririn Dwi Agustin (2015), dengan judul Hubungan Komunikasi dan Kecerdasan Emosi Mahasiswa Pendidikan Matematika dalam memecahkan masalah sistematis. Hasilnya menunjukkan bahwa tidak ada kaitan antara komunikasi dan kecerdasan emosi Mahasiswa Pendidikan Matematika dalam memecahkan masalah sistematis.

Skala kecerdasan emosi dalam penelitian ini antara lain ialah mengenali emosi diri, mengelola emosi diri, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain (empati), dan bekerjasama dengan orang lain. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan data yang diperoleh yakni $P = 0,02 (< 0,05)$, maka demikian hipotesa null (H_0), menyimpulkan tidak ada kaitan antara komunikasi dan kecerdasan emosi. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Ririn dengan penulis ialah, Ririn mencari apakah ada hubungan antara komunikasi dan kecerdasan emosi yang di dalamnya terdapat sikap empati, hasilnya menunjukkan bahwa tak ada hubungan antara komunikasi dan kecerdasan emosi. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis lebih kepada simbol bahasa dalam transportasi Trans Musi terhadap sikap empati mahasiswa pengguna transportasi tersebut.

Ketiga penelitian dari Dyan Vita Sari (2016), dengan judul penelitian Pengaruh Terpaan Tayangan “Buatku Tersenyum” di Trans 7 terhadap Sikap Empati Ibu Rumah Tangga RT.14 Kelurahan Baqa Kota Samarinda. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan 2 (dua) variabel, yakni variabel X dan variabel Y. Pertama variabel X yakni terpaan tayangan “Buatku Tersenyum”, dengan indikator frekuensi, atensi dan durasi yang diketahui bahwa

ibu rumah tangga di RT.14 Kelurahan Baqa sering menonton tayangan tersebut. Sebagian ibu rumah tangga di RT.14 Kelurahan Baqa mengatakan bahwa tayangan ini menarik, meskipun sebagian lagi tidak menyelesaikan menonton tayangan ini. Kedua variabel Y yakni sikap empati, dalam sikap empati terdapat 3 (tiga) indikator antara lain afektif, kognitif, dan behavioral.

Adanya tayangan “Buatku Tersenyum” ibu-ibu menjadi tau apa saja pekerjaan yang dijalani oleh orang-orang yang kurang mampu. Kesadaran mereka akan kerasnya hidup orang lain membuat mereka menjadi iba dan membangkitkan sisi empati pada diri mereka. Dengan adanya tayangan ini, ibu-ibu menjadi pribadi yang lebih ikhlas dalam menolong orang lain, terutama orang yang kurang mampu atau kesulitan dalam hal ekonomi. Setelah memenuhi ketiga indikator di atas, hal ini jelas menunjukkan bahwa tayangan “Buatku Tersenyum” memiliki pengaruh terhadap empati yang tercipta di kalangan ibu rumah tangga RT.14 Kelurahan Baqa.

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Dyan dengan penulis ialah, penelitian yang dilakukan Dyan ingin melihat bagaimana pengaruh tayangan “Buatku Tersenyum” dengan sikap empati yang timbul di kalangan ibu rumah tangga RT.14 Kelurahan Baqa. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis melihat bagaimana pengaruh dari simbol bahasa dalam transportasi Trans Musi terhadap sikap empati yang muncul di kalangan mahasiswa yang menggunakan transportasi Trans Musi.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Baraney Nicolas Londa, et al (2015), yang berjudul Efektivitas Komunikasi Antar Pribadi dalam Meningkatkan Kesuksesan *Sparkle Organizer*. Hasilnya Pola komunikasi antarpribadi yang diterapkan pimpinan dengan anggota tim kerja didasari pada pemahaman bersama dalam menjalankan tugas lewat penyampaian ide, gagasan, pendapat yang dituangkan dalam pertemuan internal antara pimpinan dan karyawan untuk mencapai tujuan professional kerja dan kualitas pelayanan yang di dalamnya di barengi dengan keterbukaan dalam berkomunikasi. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Baraney dengan penulis ialah penelitian yang dilakukan oleh Baraney memfokuskan kepada komunikasi antarpribadi dan meningkatkan kesuksesan *Sparkle Organizer* yang di dalamnya mengandung unsur empati, sedangkan penelitian yang dilakukan penulis ialah empati mahasiswa sebagai pengguna transportasi umum dengan studi pemahaman simbol bahasa.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Nanda Fitriyan Pratama Putra (2013), dengan judul Peranan Komunikasi Interpersonal orang tua dan anak dalam memecahkan perilaku seks pranikah di SMA Negeri 3 Samarinda Kelas XII. Hasilnya, Dilihat dari unsur keterbukaan yakni kesediaan anak dalam menyampaikan pesan secara jujur dan terbuka kepada orang tua begitu pun sebaliknya sudah baik. Meskipun mengalami sedikit kendala terhadap anak yang memiliki sifat pemalu dan takut sehingga kurang terbuka terhadap orang tua. Dilihat dari unsur empati dan sikap positif, orang tua bersikap bijak dalam menghadapi masalah yang dihadapi anaknya, selalu menunjukkan sikap yang ramah, penyayang dan menghargai setiap pendapat anak yang berbeda serta

memberi kepercayaan kepada anak sehingga menghindarkan anak dari perilaku seks pranikah.

F. Kerangka Teori

Kerangka teori merupakan kemampuan penulis untuk mengaplikasikan penelitiannya berdasarkan teori-teori yang dipakai. Teori digunakan untuk menjadi tolak ukur penulis saat melakukan penelitian.

1. Pengertian Komunikasi

Komunikasi merupakan suatu hal yang sangat mendasar dalam kehidupan manusia, bahkan komunikasi telah menjadi suatu fenomena bagi terbentuknya suatu masyarakat atau komunitas yang terintergrasi oleh informasi, dimana masing-masing individu di dalam masyarakat itu sendiri saling berbagi informasi (*Information Share*) untuk mencapai tujuan bersama.³

Manusia sebagai makhluk komunikasi (*homo communicare*) dari jaman dahulu hingga kini, selalu dan akan selalu membutuhkan kehadiran orang lain untuk diajak berkomunikasi dalam wujud berbicara dan mengungkapkan perasaan. Kehidupan manusia tidak akan pernah lepas dari komunikasi. Komunikasi memiliki peranan yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. Komunikasi di analogikan sebagai udara untuk kita bernafas.⁴

³ Syaiful Rohim. (2016), *Teori Komunikasi Perspektif, Ragam dan Aplikasi*, Jakarta: Rineka Cipta, h. 9

⁴Nina W. Syam. (2011), *Psikologi Sebagai Akar Ilmu Komunikasi*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media, h.38

1.1. Kajian Komunikasi

Dari penjelasan di atas, kajian komunikasi dalam penelitian ini merupakan psikologi komunikasi. Dalam ranah komunikasi interpersonal, terdapat kajian yang lebih spesifik lagi, yakni psikologi komunikasi. Psikologi adalah disiplin ilmu yang mengkaji kejiwaan manusia sebagai makhluk ciptaan Tuhan Yang Maha Esa dengan struktur dan fungsi yang sangat sempurna bila dibandingkan dengan makhluk Tuhan lainnya. Psikologi sesungguhnya meneliti kesadaran dan pengalaman manusia. Psikologi mengarahkan perhatiannya pada perilaku manusia dan mencoba menyimpulkan proses kesadaran yang menyebabkan terjadinya perilaku tersebut.⁵

Komunikasi dalam psikologi dapat diartikan sebagai proses berbagi makna melalui verbal dan nonverbal. Komunikasi bisa terjadi jika setidaknya suatu sumber membangkitkan respons pada penerima melalui penyampaian suatu pesan dalam bentuk tanda atau simbol. Baik verbal (kata-kata) atau bentuk nonverbal (non-kata-kata), tanpa harus memastikan terlebih dahulu bahwa pihak yang berkomunikasi memiliki sistem simbol yang sama.⁶

1.2. Etika Komunikasi

Komunikasi dilakukan hampir setiap waktu oleh seseorang, namun seseorang cenderung jarang untuk memperhatikan etika saat melakukan

⁵*Ibid*,h.37

⁶*Ibid*, h.38

komunikasi. Adapun tiga dimensi etika komunikasi antara lain: *Pertama*, dimensi yang langsung terkait dengan perilaku aktor komunikasi. Hal-hal yang masuk dalam kategori ini ialah perlindungan atas sumber berita; pemberitaan informasi yang benar dan tepat, jujur dan lengkap; pembedaan antara faktor dan komentar, informasi dan opini; sedangkan mengenai metode untuk mendapatkan informasi harus jujur dan pantas (harus ditolak jika ternyata informasi yang di dapat hasil curian, menyembunyikan, menyalahgunakan kepercayaan dengan menyamar, pelanggaran terhadap rahasia profesi atau instruksi yang dirahasiakan.

Kedua, ajakan untuk menjaga harmoni masyarakat. Pada dimensi ini, moral menjadi tingkat sarana yang terletak pada upaya untuk menegakkan asas keadilan dan kesetaraan. Kemudian yang ketiga, dimensi untuk bertindak hormat dan melakukan perlindungan atas hak individual lain dari warga negara. Yang termasuk hak dalam hal ini antara lain: hak akan martabat dan kehormatan, hak atas kesehatan fisik dan mental, hak konsumen dan hak untuk berekspresi dalam media, serta hak jawab. Selain itu, harus mendapat jaminan pula akan hak *privacy*, praduga tak bersalah, hak akan reputasi, hak akan citra baik, hak suara dan hak akan rahasia komunikasi.⁷

Penjelasan diatas, dapat dipahami bahwa setiap orang memiliki hak dan kewajiban atas hidup masing-masing. Seperti di dalam transportasi Trans Musi, ada 4 (empat) golongan yang benar-benar memiliki hak atas

⁷Haryatmoko. (2014), *Etika Komunikasi*, Yogyakarta: Kanisius, h.45-49

kursi prioritas tersebut. Diantara empat golongan orang yang memiliki hak tersebut ialah ibu hamil, ibu membawa anak, lansia, dan penyandang disabilitas (orang yang memiliki keterbatasan fisik). Keempat golongan ini akan menerima atau mendapatkan haknya, jika pengguna transportasi Trans Musi yang lain sadar akan hak orang lain, merasakan apa yang orang lain rasakan, karena keempat golongan ini akan dirasa sangat sulit jika berdiri. Kesadaran diri dan kemampuan seseorang dalam merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain tergantung kepada rasa empati yang ada di dalam diri setiap individu masing-masing. Jika empati yang ada dalam diri seseorang tinggi, maka ia akan memberikan hak atas keempat golongan tersebut, namun jika pengguna transportasi ini kurang memiliki sikap empati, maka hak yang harusnya di dapat oleh empat golongan ini justru tak akan diperoleh. Semua bergantung pada empati yang dimiliki oleh pengguna transportasi Trans Musi lainnya.

2. Empati

Penelitian ini mencari tau mengenai bentuk empati mahasiswa sebagai pengguna Trans Musi dalam memberikan kursi prioritas kepada pengguna Trans Musi lainnya, terkhusus kepada orang yang terdapat dalam 4 (empat) simbol bahasa.

2.1. Pengertian Empati

Empati adalah perasaan seseorang yang mampu merasakan dan memposisikan dirinya kalau menjadi orang lain, bukan hanya mampu merasakan namun mampu memahami apa yang dirasakan

oleh orang lain, memahami suatu permasalahan bukan hanya dari sudut pandang diri sendiri namun juga melihat dari sudut pandang dan kacamata orang lain. Orang yang memiliki empati tinggi akan mampu memotivasi dan memahami pengalaman orang lain. Perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan orang lain. Bukan hanya itu saja, empati dapat menjadi filter bagi seseorang agar tidak mudah menyalahkan orang lain. Dengan empati, kita akan memahami esensi dari sebuah kesalahan berdasarkan sudut pandang dan apa yang dirasakan oleh orang lain. Hakikat empati itu sendiri ialah usaha masing-masing individu untuk merasakan apa yang dirasakan oleh individu yang lain. Kemudian dapat memahami pihak, perasaan serta sikap orang lain.⁸

2.2. Indikator Empati

Berempati tak hanya dilakukan dalam bentuk memahami perasaan orang lain saja, tetapi harus dilakukan dalam bentuk verbal atau tingkah laku. Berikut merupakan tiga ciri berempati :

- a. Mendengarkan dengan seksama apa yang diceritakan oleh orang lain, bagaimana perasaannya, dan apa yang sebenarnya terjadi pada dirinya.
- b. Menyusun kata-kata yang sesuai untuk menggambarkan perasaan dan situasi orang tersebut.

⁸Mei Normasari. (2016), *Lima Sikap Positif yang Mendukung Komunikasi Interpersonal dalam Proses Pembelajaran*. Skripsi Ilmu Komunikasi UIN Sunan Kalijaga. Yogyakarta. h. 31. t.d

- c. Menggunakan susunan kata tersebut untuk mengenali orang lain dan berusaha memahami perasaan dan situasi orang lain.⁹

Safaria juga mengemukakan beberapa indikator empati antara lain :

- a. Ikut merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain.
- b. Dibangun berdasarkan kesadaran diri, ada kemauan dalam diri seseorang untuk peka terhadap perasaan orang lain.
- c. Peka terhadap bahasa nonverbal, seseorang dapat dikatakan memiliki empati ketika orang tersebut mampu menangkap dan merasakan bentuk nonverbal yang diperlihatkan oleh orang lain.
- d. Mengambil peran, dengan kata lain seseorang mampu mengambil tindakan atas permasalahan yang terjadi.
- e. Tidak larut dalam permasalahan dan selalu mengontrol diri atas masalah yang sedang dihadapi.¹⁰

3. Teori Komunikasi

Pergaulan manusia merupakan salah satu bentuk peristiwa komunikasi dalam masyarakat. Lingkungan pergaulan antar manusia selalu menjadikan manusia untuk menyesuaikan pikiran dan menciptakan simbol yang mengandung pengertian untuk khalayak luas. Penyesuaian pikiran dapat diperoleh berdasarkan pengetahuan dan pengalaman. Semakin berkembangnya pengetahuan dan pengalaman yang ada pada diri manusia akan menciptakan perasaan yang mampu mengerti keadaan orang

⁹ Asri Budiningsih. *Op.Cit*, h. 48

¹⁰ Safaria. (2005), *Interpersonal Intelligence : Metode Pengembangan Kecerdasan Emosi Anak*, Yogyakarta: Amara Books, h.105

lain. Keadaan tersebut sering dikaji dalam psikologi komunikasi. Psikologi mengarahkan perhatiannya pada perilaku manusia dan mencoba menyimpulkan proses kesadaran yang menyebabkan terjadinya perilaku tersebut. Perilaku dan sikap manusia akan dikaji dengan menggunakan teori konsistensi.

a. Teori Konsistensi

Teori konsistensi merupakan induk dari teori dissonansi kognitif.¹¹ Teori konsistensi ini dikembangkan oleh Robert Abelson seorang Psikolog Sosial. Dalam Ilmu Komunikasi teori ini merupakan teori yang memayungi teori terpaan selektif komunikasi di akhir tahun 1980-an. Salah satu karya terbesar yang berhubungan dengan sikap dan kepercayaan berada di bawah cakupan teori konsistensi. Semua teori konsistensi dimulai dengan dasar pikiran yang sama, yaitu orang lebih nyaman dengan sesuatu yang tetap (konsistensi) daripada tidak tetap (inkonsistensi). Harus ada konsistensi antar berbagai macam perilaku seseorang. Kurangnya konsistensi akan menimbulkan ketidaknyamanan, sehingga individu akan berusaha meredakan ketegangan dengan menyesuaikan sikap atau perilaku guna mempertahankan keadaan *homeostatis*, yakni keseimbangan atau konsistensi.

¹¹ Syaiful Rohim, *Op.Cit*, h.81

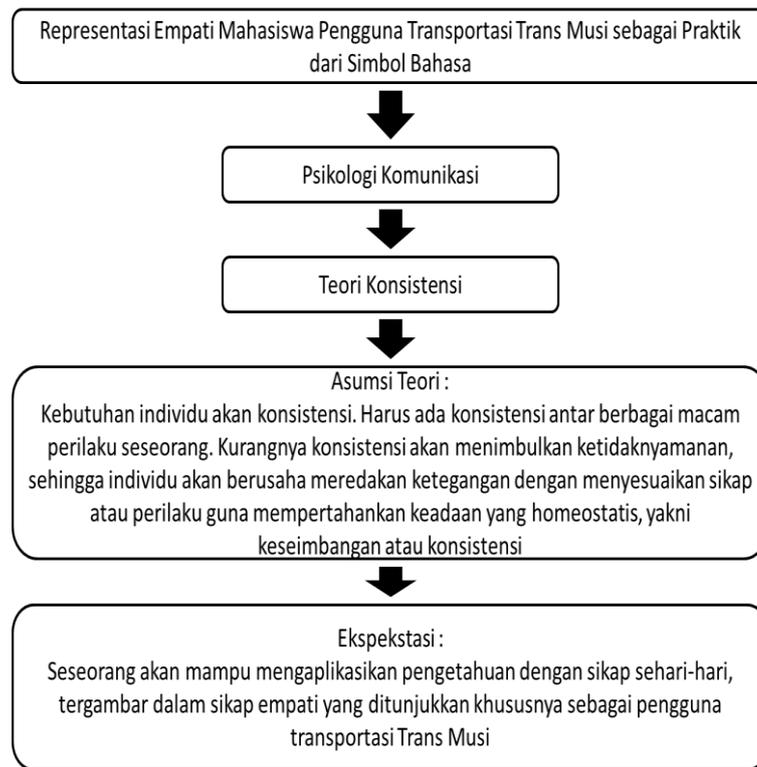
Teori konsistensi kognitif memandang manusia sebagai orang yang memproses secara aktif pesan dan mencoba memahami secara keseluruhan atas apa yang seseorang rasakan, pikirkan dan berbuat di mana mereka secara aktif menyusun dan menafsirkan dunia tersebut untuk membuat kecocokan terhadap inkonsistensi yang biasa terjadi di antara dan dalam sikap-sikap. Latar belakang dari teori ini berasumsi bahwa manusia mencari konsistensi diantara kognisi mereka.

Konsistensi kognitif mengacu pada usaha yang dilakukan individu untuk mempertahankan konsistensi diantara keyakinan mereka dan membuat perubahan ketika hal ini tidak terjadi. Dengan kata lain, jika sebuah obyek yang disukai membantu untuk mencapai obyek yang lain yang disukai maka sikap menjadi konsisten. Sebaliknya, jika obyek yang disukai menghalangi pencapaian obyek lain yang disukai maka terjadilah ketidakkonsistenan. Ketika inkonsistensi melebihi tingkat toleransi tertentu maka sikap akan berubah untuk mencapai konsistensi.

Teori konsistensi kognitif menyaran empat mode tambahan untuk mengembalikan keseimbangan selain mengubah sikap seseorang yakni pertama melakukan penolakan, yakni penolakan terhadap pengetahuan yang dimiliki sehingga menciptakan keadaan inkonsistensi. Kedua memperkuat sikap yang ada,

keadaan inkonsistensi dianggap sebagai sesuatu yang biasa, sikap penolakan membuat seseorang akan terbiasa dengan sikap yang mereka lakukan kemudian diulangi berkali-kali sehingga menjadi kebiasaan yang dianggap biasa. Ketiga melakukan tindakan yang berbeda, setelah penolakan dan memperkuat sikap yang ada, individu kembali melakukan tindakan berbeda yang artinya ia kembali untuk mengembangkan pengetahuannya sebagaimana mestinya. Keempat transendensi, yakni menjadikan nilai-nilai keimanan sebagai bagian penting dan proses membangun peradaban.¹² Berikut ini merupakan bagan dari kerangka teori untuk menganalisis permasalahan yang timbul dari latar belakang :

¹² Stephen Littlejohn, et al. 2009, *Teori Komunikasi*, Jakarta: Salemba Humanika, h.57



Bagan 1
Bagan Kerangka Teori

G. Metodologi Penelitian

Metode penelitian digunakan untuk memperoleh data dari penelitian. Tujuan dari metode penelitian ini adalah untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu penelitian.

1. Pendekatan / Metode Penelitian

Metode penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Sesuai dengan permasalahan dan tujuan maka penelitian dilakukan dengan pendekatan fenomenologi. Pendekatan fenomenologi adalah pendekatan yang berusaha memahami arti peristiwa

dan kaitan-kaitannya terhadap orang-orang yang berada pada situasi-situasi tertentu.¹³

2. Data dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah darimana seorang penulis memperoleh data. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data antara lain :

a. Sumber data primer

Data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pengamatan yang dilakukan bisa dengan cara mewawancarai secara langsung kepada pengguna transportasi Trans Musi baik yang memiliki empati maupun yang tak berempati.

b. Sumber data sekunder

Data sekunder merupakan data tambahan untuk memperkuat atau sebagai acuan peneliti untuk melakukan penelitian.

3. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama sebelum seseorang melakukan penelitian, karena tujuan utama dari sebuah penelitian ialah mendapatkan data.

Berikut beberapa teknik pengumpulan data antara lain :

¹³Lexy J Moleong , (2012), *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya

a. Pengumpulan data primer

Data primer adalah data yang diperoleh melalui survei lapangan dan masih bersifat asli. Pengumpulan data primer dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1) Observasi

Observasi pengamatan secara langsung terkait dengan tema yang ditentukan untuk diteliti dengan tujuan untuk memperoleh data. Teknik observasi yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah observasi non partisipan, dimana penulis tidak terlibat secara langsung dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh mereka. Penulis hanya melihat, mengamati, serta membuat suatu catatan kemudian menyusunnya dalam sebuah tulisan mengenai segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh orang yang diteliti atau pengguna transportasi Trans Musi.

2) Wawancara

Dalam penelitian kualitatif biasanya digunakan teknik wawancara sebagai cara utama untuk mengumpulkan data atau sebuah informasi. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti bersifat terstruktur, dengan kata lain wawancara yang dilakukan harus menetapkan sendiri masalah-masalah dan pertanyaan yang akan diajukan ketika wawancara sedang berlangsung. Pedoman wawancara dilakukan secara sistematis dan lengkap. Wawancara dilakukan kepada Mahasiswa UIN Raden Fatah yang menggunakan transportasi Trans Musi dan terlibat dalam hal empati.

Sebelum melakukan wawancara mendalam untuk memperoleh informasi yang diperlukan, maka digunakan pembicaraan informal terlebih dahulu agar terjalin komunikasi dengan baik dan menimbulkan *feed back* antara peneliti dengan orang yang akan di wawancarai, selain itu peneliti juga harus berpegang pada pedoman yang telah disusun sebelumnya. Pada penelitian ini juga tidak menutup kemungkinan untuk dilakukan wawancara yang sifatnya bebas terpimpin, sesuai situasi dan kondisi yang terjadi di lapangan saat proses wawancara tengah berlangsung.

b. Pengumpulan data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain yang memiliki kaitan dengan permasalahan penelitian yang akan dilakukan. Adapun teknik pengumpulan data sekunder antara lain :

1) Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka, dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dalam hal ini data penguat atau data tambahan mengai empati.

4. Lokasi Penelitian

Penelitian ini bersifat penelitian lapangan, lokasi penelitian dilakukan di dalam transportasi Trans Musi. Transportasi ini merupakan transportasi umum yang digunakan oleh berbagai kalangan, dengan rute perjalanan ke seluruh tempat

yang ada di Kota Palembang. Namun penulis lebih memfokuskan penelitian kepada pengguna transportasi Trans Musi Rute KM.12 – UIN Raden Fatah dan sebaliknya. Rute ini dipilih karena berdasarkan observasi penulis, rute ini memiliki pengguna Transportasi Trans Musi yang lebih banyak ketimbang rute yang lainnya.

5. Teknik Analisis Data

Proses analisis data dimulai dengan menelaah semua data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto, dan sebagainya.¹⁴ Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data dari Miles dan Huberman, yaitu :

a. Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan mencari, mencatat, dan mengumpulkan data melalui hasil wawancara, dokumentasi, dan observasi yang terkait dengan empati Mahasiswa UIN Raden Fatah dalam memberikan kursi prioritas kepada pengguna transportasi Trans Musi.

b. Data *Reduction* (Reduksi Data)

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data-data yang telah di reduksi memberikan

¹⁴*Ibid*, h.247

gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan menjadi tema.

c. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data merupakan analisis dalam bentuk matrik, *network*, *card* atau grafis. Pada penyajian data kualitatif, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, table, bagan, dan hubungan antar kategori. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan dan tersusun sehingga akan lebih mudah untuk dipahami.

d. *Concluding Drawing/Verification* (Penarikan Kesimpulan)

Kesimpulan awala yang dikemukakan bersifat sementara, dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung tahap pengumpulan berikutnya. Kesimpulan data penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal.¹⁵

¹⁵ Miles & Huberman (2014), *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*, USA: Sage Publications, diterjemahkan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press, h.17

H. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah peneliti dalam menulis dan membahas serta menyusun penelitian ini, maka perlu dikemukakan terlebih dahulu sistematika dan penyusunan secara menyeluruh berdasarkan garis besar penelitiannya. Penelitian ini terdiri atas empat bab antara lain :

Bab I : Pendahuluan

Bab ini menjelaskan secara singkat mengapa penelitian ini perlu dilakukan. Dalam penelitian ini terdiri atas latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teori, metode penelitian serta sistematika penulisan.

Bab II : Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Bab ini berisi penjelasan singkat mengenai gambaran umum lokasi penelitian yang akan dilakukan oleh penulis. Penelitian ini dilakukan di transportasi Trans Musi.

Bab III : Hasil dan Pembahasan

Bab ini menguraikan hasil dari rumusan masalah dalam penelitian, dalam bentuk deskripsi secara mendalam mengenai hasil atau fenomena-fenomena yang didapat dari hasil temuan di lapangan.

Bab IV : Penutup

Bab ini menyajikan hasil akhir dari penelitian berupa kesimpulan yang peneliti dapat dari hasil penelitian.

BAB II

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Transportasi Trans Musi



Sumber : Kantor Unit Trans Musi

**Gambar 1
Logo Trans Musi**

Trans Musi merupakan angkutan bus perkotaan yang beroperasi di Kota Palembang, transportasi ini merupakan kebijakan Pemerintah Kota Palembang yang menyerahkan kegiatan transportasi dalam kota kepada PT.Sarana Pembangunan Palembang Jaya (SP2J) melalui unit usaha Bus Rapid Transit (BRT) Trans Musi yang merupakan perusahaan BUMD. Transportasi ini tergolong transportasi yang paling baik dalam aspek pertumbuhan armada angkutan dan segi kenyamanan dibandingkan dengan transportasi umum lainnya yang ada di Kota Palembang.

Kabid Transportasi Jalan dan Rel Dinas Perhubungan Kota Palembang Agus Supiyanto mengatakan, sejak September 2009 BRT Trans Musi mulai beroperasi dengan 20 bus medium yang merupakan

bantuan dari APBD Kota Palembang. Namun, secara resmi operasional BRT Trans Musi di launching pada 22 Februari 2010. Dua tahun, setelah beroperasi di Kota Palembang BRT Trans Musi sudah memiliki armada sebanyak 85 bus.¹⁶ Pemerintah kota hanya berfungsi sebagai pengawas dan pemberi modal agar dapat dikelola dan digunakan sebagaimana mestinya, pemberian modal ini dalam bentuk bantuan bus dari Kementerian Perhubungan kepada pihak SP2J.

Awal beroperasi di tahun 2010 Bus ini hanya melayani dua koridor. Koridor I beroperasi dari Terminal Alang-Alang Lebar menuju ke bawah Jembatan Ampera serta melalui Terminal Transit Polda, Koridor II beroperasi mulai dari Terminal Sako menuju Palembang Indah Mall yang juga melewati Halte Transit Polda. Halte Transit Polda menjadi pusat jika penumpang ingin berpindah koridor. Sebagai contoh Trans Musi dari koridor I yang akan ke Palembang Indah Mall, dapat transit di Halte simpang Polda Sumsel.

Semakin banyaknya pengguna Trans Musi, akhirnya Trans Musi melakukan *soft launching* tanggal 23 Februari 2011 lalu. Kementerian Perhubungan pun menambahkan 60 bus sedang di tanggal yang sama. Sebelumnya, pihak SP2J pula telah menambahkan 5 bus ukuran besar di bulan Mei 2010. Koridor III beroperasi mulai dari Terminal Jakabaring menuju Terminal PS Mall, Koridor IV beroperasi mulai dari Terminal Plaju sampai Terminal Karya Jaya dan Koridor V mulai dari Bandara

¹⁶<http://www.dephub.go.id/post/read/trans-musi-pilihan-warga-kota-palembang-5558>.
Diakses pada tanggal 8 Agustus 2019 Pukul 11.53 WIB

sampai Terminal Alang-Alang Lebar.¹⁷ Saat ini BRT Trans Musi menambah 2 koridor lagi, yakni Koridor VI melayani terminal PUSRI – Terminal PS Mall dan koridor VII melayani Terminal Kenten menuju Terminal JM Plaza.¹⁸

Pengembangan BRT Trans Musi bertujuan untuk penyediaan layanan angkutan umum berdasarkan kebutuhan masyarakat, dengan cara memanfaatkan jaringan jalan guna mengurai kemacetan lalu lintas, menarik minat pengguna kendaraan pribadi untuk mau naik angkutan umum, sehingga berdampak positif untuk lingkungan. Banyak keuntungan jika menggunakan BRT Trans Musi. Misalnya keamanan, karena pihak Trans Musi sangat menjamin keamanan yang baik kepada setiap pengguna transportasi tersebut, Trans Musi juga dilengkapi pintu keluar dan masuk yang hanya dapat dibuka dan tutup oleh pengemudi. Kenyamanan juga dijamin oleh pihak Trans Musi dengan tidak berdiri berdesak-desakan dan dilengkapi pendingin udara (AC).

Jaminan layanan yang diberikan oleh pihak Trans Musi, seperti pemberangkatan 10-15 menit sekali pada setiap halte, Trans Musi pun tidak pernah ngetem di halte sehingga perjalanan penggunanya lebih singkat. Pertama kali transportasi ini berjalan, pemerintah mengenakan tarif sebesar Rp 3000/penumpang untuk satu kali perjalananan. Kemudian,

¹⁷Ibid, Diakses pada Tanggal 8 Agustus 2019 Pukul 11.53 WIB

¹⁸ Ibid, Diakses pada Tanggal 8 Agustus 2019 Pukul 11.53 WIB

tarif naik menjadi Rp.4000 dan pada 21 April 2014 hingga sekarang, tarif Trans Musi menjadi Rp.5000.¹⁹

Sejak awal beroperasi Trans Musi menggunakan mode transaksi dengan menggunakan karcis atau tiket yang bisa dibeli di kondektur Trans Musi, seiring berjalannya waktu Trans Musi menerapkan model baru dengan menggunakan *smart card*. Kemudian, saat ini pihak Trans Musi kembali kepada model pembayaran dengan menggunakan karcis atau tiket untuk setiap satu kali perjalanan. Selain kenyamanan dan keamanan yang disediakan oleh pihak Trans Musi, transportasi ini juga menjamin pengemudi mengendarai kendaraan berdasarkan SOP, sehingga tidak akan ugal-ugalan dan membahayakan pengguna maupun yang berjalan kaki, hal inilah yang menjadi pertimbangan masyarakat untuk menggunakan transportasi Trans Musi ini.

Pengamatan di lapangan oleh Dishub Kota Palembang di awal beroperasi, Trans Musi menarik penumpang hampir rata-rata 15.000 perminggu, bahkan di awal minggunya Trans Musi mampu menarik penumpang sebanyak 17.000 penumpang. Hal ini juga terlihat bahwa Trans Musi selalu penuh terisi apalagi di jam sibuk seperti pergi dan pulang sekolah maupun kerja. Dengan tarif awal Rp 3000/penumpang, pendapatan SP2J setiap harinya dari unit Trans Musi ini sebesar Rp 45 Juta. Adapun dasar hukum transportasi ini ialah PT. Sarana Pembangunan Palembang Jaya (SP2J) Berdasarkan surat Wali Kota Palembang tanggal

¹⁹<https://sp2j.co.id/nbrt>. Diakses pada Tanggal 9 Agustus 2019 Pukul 16.44 WIB

22 Oktober 2009 No.551-2/002394 /Dishub ditunjuk untuk pengoperasian Bus Rapid Transit (BRT) Trans Musi Palembang baik pengadaan APBD tahun 2009 maupun bantuan Kementerian Perhubungan, dibawah Pengawasan Dinas Perhubungan Kota Palembang (UPTD Angkutan Massal).²⁰

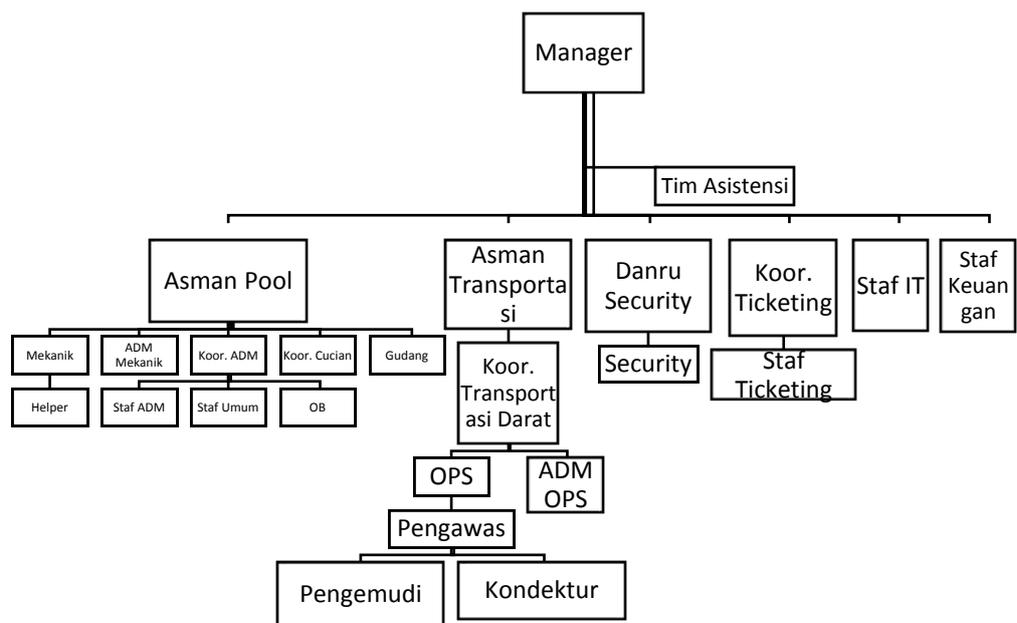
B. Standar Pelayanan Minimal

1. Bus Beroperasi tiap hari Pukul.06.00 – 18.00 WIB
2. Jumlah Penumpang maksimum tiap Bus :
 - a. Bus Besar : Duduk 33 orang dan berdiri 15 orang
 - b. Bus Sedang : Duduk 23 orang dan berdiri 10 orang
3. Kecepatan Bus : 20-40 km/jam
4. Headway : 5 – 10 Menit
5. Bus berhenti tiap halte : 0,5 – 1 menit
6. Awak bus tidak boleh makan di dalam bus, serta menonaktifkan handphone di dalam bus
7. Bebas asap rokok
8. AC dalam Bus : 23 – 25 °C
9. Audio System : maksimal level 4 dari 10 level —
10. Tarif Penumpang pertama beroperasi sebesar Rp.3000, kemudian naik menjadi Rp. 4.000 dan sejak 21 April 2014 hingga sekarang tariff transportasi Trans Musi menjadi 5000,- (Penumpang Umum), Rp.3000 (Untuk Anak Sekolah). Tarif termasuk transit antar trayek

²⁰<http://www.dephub.go.id/post/read/trans-musi-pilihan-warga-kota-palembang-5558>,
Op.Cit. Diakses pada Tanggal 8 Agustus 2019 pukul 11.53 WIB

11. Sekitar tahun 2011 operasional Trans Musi memiliki dua cara pembayaran yakni menggunakan tiket dan *smart card*. Namun semakin berkembangnya transportasi ini, Trans Musi tidak lagi menggunakan model pembayaran *smart card*. Karena dengan menggunakan model *smart card* tidak terjadi transaksi antara kondektur dan juga pengguna Trans Musi. sehingga saat ini Trans Musi hanya menggunakan tiket sebagai mode pembayarannya.²¹

C. Struktur Organisasi



²¹<https://sp2j.co.id/nbrt>, *Op. Cit*, Diakses pada tanggal 9 Agustus 2019 pukul 16.44 WIB

D. Simbol Bahasa dalam Transportasi Trans Musi



Sumber : Trans Musi Rute Ampera (KM.12-Bawah Ampera)

Gambar 2 Simbol Bahasa

Simbol bahasa dalam Trans Musi meliputi empat kursi prioritas, kursi prioritas ini diperuntukkan untuk penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil, dan ibu membawa anak. Simbol bahasa ini sudah menjadi ketetapan atau standar Internasional untuk Bus dalam Kota, yang juga digagas oleh Pemerintah Kota Palembang. Simbol bahasa dalam Trans Musi sudah dapat dilihat sejak pertama seseorang memasuki transportasi tersebut. Empat kursi yang berada di samping pintu masuk, tepatnya 2 (dua) di sebelah kiri dan 2 (dua) di sebelah kanan, semestinya khusus diperuntukkan kepada penyandang disabilitas. Kursi tersebut di khususkan untuk penyandang disabilitas karena keempat kursi tersebut terlipat, yang barangkali sebagai pengguna Trans Musi ia menggunakan kursi roda, sehingga kursi rodanya tetap bisa berada di pinggir atau satu baris dengan kursi penumpang lainnya.

Untuk lansia, ibu hamil dan ibu membawa anak tidak ada kursi khusus atau tempat khusus yang disediakan. Bagi ketiga golongan ini,

mereka tetap berhak mendapatkan kursi prioritas berdasarkan kebijakan atau peringatan dari kondektur Trans Musi itu sendiri. Maka, dimana pun atau kursi mana pun yang diberikan oleh penumpang lain, itulah yang menjadi kursi untuk ketiga golongan ini. Jika tidak ada yang memberikan kursi prioritas maka ketiga golongan ini tetap berdiri. Namun Irsyad selaku Staff IT di kantor unit Trans Musi mengatakan alangkah baiknya jika kursi prioritas ini benar-benar diterapkan bukan hanya kepada penyandang disabilitas saja, perlu kesadaran dan toleransi yang tinggi dari pengguna Trans Musi untuk mau dan mampu mewujudkan peraturan mengenai kursi prioritas ini. ²²

²²Kemas Irsyad, Staff IT, Wawancara tanggal 22 Agustus 2019

E. Gambar Profil Lokasi Penelitian



Gambar 3 : Kantor Unit Trans Musi



Gambar 4 : Trans Musi ukuran besar untuk Koridor 1 (Rute Terminal Alang-Alang Lebar sampai ke Bawah Ampera)



Gambar 5 : Trans Musi ukuran kecil untuk rute yang Transit dari Halte Polda (Sako, PIM, PTC, Bukit, dan Pusri)

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini akan menggambarkan bagaimana empati mahasiswa sebagai pengguna tetap transportasi umum Trans Musi khususnya. Peneliti mendapatkan data dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan pada beberapa waktu lalu kepada informan yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan. Gambaran analisis yang peneliti dapat sesuai dengan rumusan masalahnya, yakni “Bagaimana Empati Mahasiswa dalam Memberikan Kursi Prioritas kepada Pengguna Trans Musi?”. Dengan demikian, peneliti melakukan observasi dan wawancara langsung kepada beberapa informan utama Mahasiswa UIN Raden Fatah yang menggunakan transportasi Trans Musi rute KM.12-UIN Raden Fatah dan sebaliknya namun tidak memberikan kursi kepada orang yang seharusnya mendapatkan kursi prioritas. Serta beberapa informan pendukung lainnya, yaitu orang yang tidak mendapatkan kursi prioritas, pengawas Trans Musi, dan pihak Trans Musi.

Empati berbeda dengan simpati. Perasaan simpati ditunjukkan sebagai bentuk gambaran perasaan yang orang rasakan terhadap orang lain. Perbedaan yang jelas antara empati dan simpati ialah simpati memusatkan perasaannya bagi diri orang lain. Sedangkan empati, mencoba merasakan atau menjadikan diri berada pada posisi, kondisi dan perasaan orang lain atau lawan bicara. Istilah empati biasa dikaitkan dengan hal-hal seperti kehangatan (*warmth*), kepedulian (*compassion*), rasa hormat (*respect*), penghargaan positif tanpa syarat (*unconditional positive regard*), ketulusan (*genuiness*), dan pemahaman

(*understanding*).²³ Istilah seperti ini sering digunakan untuk mengkomunikasikan sebuah pemahaman seseorang terhadap perasaan, pikiran serta faktor-faktor yang melatarbelakangi orang lain saat melakukan sesuatu. Berempati tidak selalu diungkapkan dengan memahami perasaan orang lain semata, namun hal tersebut juga harus diucapkan secara verbal dan diwujudkan dalam bentuk tingkah laku.

Banyaknya jumlah minat terhadap sikap berasal dari asumsi yang menyatakan bahwa sikap mempengaruhi perilaku. Salah satu kondisi penting untuk lahirnya konsistensi sikap – perilaku adalah sikap itu harus kuat dan jelas. Sikap yang kuat biasanya stabil, memiliki implikasi personal. Sikap ini biasanya berkaitan dengan isu yang jelas dan penting secara personal. Sikap seseorang sering terbentuk melalui pengalaman langsung.²⁴ Orang-orang yang memiliki pengalaman secara langsung, akan lebih paham dan akan mewujudkan empati dalam bentuk perilaku, bukan hanya sekedar pemahaman mengenai perasaan orang lain. Peneliti kemudian menentukan informan utama berdasarkan kriteria yang sudah peneliti tentukan sebelumnya. Dalam hal ini peneliti mengambil 3 orang sebagai sampel informan utama, yaitu orang yang tidak memberikan kursi prioritas. Serta informan pendukung yang dapat melengkapi data dari informan utama. Tujuan dilakukannya hal ini untuk memperoleh jawaban atas rumusan masalah yang akan peneliti lakukan penelitiannya yakni mengenai Empati Mahasiswa Pengguna Transportasi Trans Musi sebagai Praktik dari Simbol Bahasa.

²³Asri Budiningsih, *Op. Cit*, h.47

²⁴Shelley E. Taylor., Letitia Anne Peplau., David O. Sears, (2009), *Psikologi Sosial*, Jakarta: Prenadamedia Group., h.199

Hasil penelitian akan dikaitkan dengan teori yang peneliti gunakan yakni, teori konsistensi dan inkonsistensi. Teori ini memiliki empat dimensi yakni, dimensi penyangkalan, dimensi menguatkan, dimensi diferensiasi dan dimensi transdendensi. Pada pengguna transportasi Trans Musi, empati dapat dilihat melalui sikap yang timbul kepada sesama ketika berada dalam 1 transportasi. Kemudian apakah empati tersebut dibentuk oleh simbol bahasa atau hanya kemauan pada diri masing-masing orang.

1. Informan I

Informan I memiliki inisial AW, merupakan Mahasiswa UIN Raden Fatah yang berjenis kelamin laki-Laki. Informan saat ini berusia 20 Tahun. Peneliti bertemu informan tanggal 25 September 2019. Informan naik dari Halte Terminal Alang-Alang Lebar menuju Halte Pahlawan, peneliti bertemu informan sekitar pukul 09.00 WIB. Saat itu informan sedang duduk tepat di samping pintu masuk sebelah kanan transportasi Trans Musi. Di sebelah informan terdapat pembatas antara kursi dengan pintu, tepat di depan pembatas tersebut berdiri seorang bapak (lansia), yang tergolong dalam orang yang harus mendapatkan kursi prioritas. Namun, informan tidak menghiraukan kehadiran bapak tersebut. Kemudian peneliti bertukar nomor telepon dengan informan untuk selanjutnya melakukan wawancara. Peneliti melakukan wawancara dengan informan pada tanggal 04 Oktober 2019.

a. Dimensi Penyangkalan

Dimensi penyangkalan merupakan penolakan terhadap pengetahuan yang dimiliki sehingga menciptakan keadaan yang inkonsistensi. Dasarnya setiap orang lebih menyukai konsistensi ketimbang sesuatu yang tidak konsisten. Akan tetapi, seseorang bisa saja menjadi berubah sikap dengan sebuah alasan.

Informan AW menyebutkan bahwa tidak hadirnya empati pada dirinya disebabkan karena dirinya sedang tidak sehat. Hal ini yang mendasari Informan AW tidak memberikan kursi prioritas kepada seorang Bapak (Lansia) yang seharusnya mendapatkan kursi prioritas. Berikut merupakan kutipan wawancara dengan Informan AW :

“Jadi sebenarnya begini, saya tidak terlalu memperhatikan. Yang pertama saya tidak terlalu memperhatikan simbol itu. Yang kedua, saya merasakan ya badan kurang enak jadi duduk gitu. Nah jadinya saya tidak memperhatikan disekeliling. Udah duduk yaudah.”²⁵

“Iya bener saolnya kan kondisi juga baru sampai Palembang kan. Jadi, rasanya gak enak gitu kalau berdiri ya. Jadi duduk aja lebih nyaman.”²⁶

²⁵AW, Mahasiswa UIN Raden Fatah Pengguna Transportasi Trans Musi, Wawancara Tanggal 04 Oktober 2019

²⁶Ibid, Wawancara Tanggal 04 Oktober 2019

Hal ini juga dibenarkan oleh Fishbein dan Ajzen yang mengemukakan tindakan yang berasal dari Fishbein dan Ajzen berusaha menunjukkan faktor-faktor yang menentukan konsistensi sikap – perilaku. Mereka berasumsi bahwa kita berperilaku sesuai dengan niat sadar kita, yang didasarkan pada kalkulasi rasional tentang efek potensial dari perilaku kita dan tentang bagaimana orang lain akan memandang perilaku kita.²⁷

Perilaku seseorang dapat diprediksi dari *behavioral intention* (niat perilaku), niat selalu mempengaruhi perilaku seseorang dalam melakukan sesuatu. Orang yang sudah memiliki niat otomatis akan melakukan atau menunjukkan perilaku untuk mewujudkan niat yang sudah ia tetapkan sebelumnya. Kemudian perilaku juga bisa diprediksi melalui *social norms* (norma sosial), norma sosial yang subjektif diprediksi melalui ekspektasi terhadap pertimbangan orang lain dengan motivasi untuk menyesuaikan diri dengan ekspektasi tersebut.²⁸

Tindakan beralasan mengasumsikan orang menggunakan pertimbangan rasional dan selalu menempatkan sikap sebagai penentu utama dari perilaku. Ketika seseorang memiliki niat yang stabil, niat itu

²⁷Shelley E Taylor, Letitia Anne Peplau, dan David O Sears, *Op.Cit*, h.203

²⁸*Ibid*, h.204

bisa memprediksi untuk perubahan perilaku pada diri seseorang. Kemudian apabila niat tidak stabil, maka perilaku masa lalu menjadi prediktor terbaik untuk perilaku seseorang.²⁹

b. Dimensi Menguatkan

Dimensi menguatkan adalah penguatan sikap yang ada. Keadaan inkonsistensi dianggap sebagai sesuatu yang biasa, sikap penolakan membuat seseorang akan terbiasa dengan sikap yang mereka lakukan kemudian terus diulangi berkali-kali sehingga menjadi konsisten dan menjadi kebiasaan yang terus menerus dilakukan. Bagian dimensi menguatkan ini membahas mengenai apakah informan memang selalu melakukan hal yang sama sehingga terus menerus diulangi, atau informan memiliki alasan dan faktor lain sehingga tidak terjadinya empati.

Dimensi penguatan mengatakan bahwa orang-orang pada umumnya mempunyai kontak langsung dengan obyek sikap atau paling tidak dengan label-label verbal bagi obyek tersebut. Tetapi dalam banyak hal seseorang tidak hanya mempunyai kontak nyata dengan obyek sikap, melainkan juga menerima penguatan secara tidak langsung. Artinya secara khusus para subyek menerima sikap secara simple

²⁹*Ibid*, h.205

dengan mengamati penghargaan dan hukuman dimana orang lain memperoleh sikap tersebut. Pada dasarnya proses penghargaan dan hukuman menjadi faktor utama yang mempengaruhi perolehan dan pemeliharaan atas sikap-sikap tertentu berhubungan dengan tingkat dimana sikap secara verbal maupun non verbal dikuatkan oleh orang lain.³⁰

Orang-orang yang memberikan kursi termasuk ke dalam kategori orang yang memiliki empati. Terlepas dari tingkatan mana orang tersebut dalam ukuran empatinya, namun yang terpenting orang tersebut memiliki empati. Orang-orang yang memiliki empati akan memperoleh penghargaan dari orang lain, setidaknya dalam bentuk ucapan terima kasih. Orang lain pun akan menghargai orang yang memiliki empati terhadap sesama. Begitupun sebaliknya, orang yang tidak memiliki empati akan mendapat hukuman, meskipun hukuman tidak dilakukan secara langsung atau melalui kontak fisik namun tetap ada bentuk lain dari hukuman, seperti contoh ketika tidak memberikan kursi seseorang akan ditegur, jika setelah itu tetap tidak memberikan kursi, maka orang tersebut akan mendapat sanksi berupa bentuk pengucilan sosial yang terjadi selama orang tersebut di dalam transportasi Trans Musi.

³⁰Tri Dayakisni dan Hudaniah, (2009), *Psikologi Sosial*, (Malang: UMM Press), h. 87

Bentuk sanksi ini pun di jelaskan oleh informan AW, bahwa sebenarnya orang mungkin cenderung risih dengan orang lain yang tidak memberikan kursi.

“Kalau saya memandang sebenarnya ya sedikit risih ya, soalnya mengapa tidak memberikan kepada orang yang masuk ke kategori 4 simbol itu kan. Tapi mau gimana lagi soalnya udah karakter dari orang itu kan, apabila ia mempunyaisikap empati yang tinggi dia tidak harus ditegur dulu. Dia langsung mempersilahkan kepada yang membutuhkannya itu, seperti itu”³¹

Bentuk dari rasa risih yang dirasakan oleh orang lain biasanya dikomunikasikan melalui pesan gestural yang sifatnya non verbal. Pesan *gestural* mengkomunikasikan makna melalui gerakan pada sebagian anggota tubuh seperti kedipan mata dan tangan. Pesan *postural* berkenaan dengan keseluruhan anggota tubuh, serta pemaknaan yang akan disampaikan, pemaknaan tersebut adalah sebagai berikut :

a. Immediacy

Immediacy merupakan ungkapan rasa atas kesukaan maupun tidak suka terhadap individu yang lain.

³¹AW, *Op.Cit*, Wawancara Tanggal 04 Oktober 2019

b. Power

Power mengungkapkan status yang tinggi pada diri komunikator. Kita dapat membayangkan postur orang yang tinggi hati di depan anda, dan postur orang yang merendah. Begitupun dalam hal empati. Semua itu bisa dilihat dan di nilai oleh setiap orang, berdasarkan tindakan yang dia lakukan.

c. Responsiveness

Responsiveness adalah gerakan anggota tubuh dari individu dapat bereaksi secara emosional pada lingkungannya secara positif dan negatif. Bila postur anda tidak berubah, anda mengungkapkan sikap yang tidak responsif.³²

Empati mahasiswa UIN Raden Fatah, komunikasi non verbal melalui pesan *power* lebih digunakan dalam penerapannya. Hal ini dikarenakan *power* mengungkapkan status yang ada pada diri komunikator (orang yang berempati maupun yang tidak memiliki empati). Sebuah pandangan berasal dari buah pemikiran seseorang. Hasil dari pemikiran seseorang akan menjadi pengetahuan yang harusnya diterapkan oleh orang yang memiliki pengetahuan tersebut.

³²Edi Harapan dan Syarwani Ahmad, (2014), *Komunikasi Antarpribadi*, Palembang: PT Rajagrafindo Persada, h.31

Sebagaimana pemahaman atau pandangan informan mengenai 4 kursi prioritas sebagai bentuk dari komunikasi non verbal yang harusnya diterapkan dengan baik, justru malah menjadi hal yang tidak terlalu diperhatikan, sehingga hal ini menimbulkan kurangnya rasa empati yang ada pada pengguna transportasi Trans Musi itu sendiri.

“Jadi kalau saya melihatnya itu sebenarnya bagus ada 4 (empat) simbol bahasa itu. Tapi secara penerapannya itu belum efektif masih banyak kayak kekurangan apa namanya? Simpati. Jadi kita tidak, pengguna Trans Musi itu tidak simpati pada orang tua gitu kan, dan yang terdapat dalam 4 (empat) simbol itu.”³³

Berdasarkan pemahaman dan pandangan informan mengenai kursi prioritas yang kurang diterapkan, maka informan mencoba menerapkan 4 (empat) simbol bahasa tersebut dengan memberikan kursi prioritas kepada orang yang memang seharusnya duduk untuk mendapatkan haknya mengenai kursi prioritas tersebut. Namun tetap saja, informan juga memperhatikan kondisi tubuhnya untuk dapat menunjukkan sikap empatinya kepada orang lain.

“Ya kalau kondisi saya memungkinkan ya itu (kursi prioritas) saya berikan kepada yang membutuhkan. Karena saya jujur saja, kalau naik TM itu lebih sering berdiri. Kalau sepi baru saya duduk.”³⁴

³³AW, *Op.Cit*, Wawancara Tanggal 04 Oktober 2019

³⁴*Ibid*, Wawancara Tanggal 04 Oktober 2019

Informan dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa, informan AW lebih sering berdiri dari pada duduk, jadi ketika ia tidak memberikan kursi prioritas itu artinya ia memiliki alasan lain yang membuat dirinya tak memberikan kursi tersebut.

c. Dimensi Diferensiasi

Dimensi diferensiasi adalah melakukan tindakan yang berbeda setelah penolakan dan memperkuat sikap yang ada. Pada dimensi ini, individu akan kembali melakukan tindakan berbeda yang artinya ia kembali untuk mengembangkan pengetahuannya sebagaimana mestinya. Bagian dimensi ini membahas mengenai apakah informan akan kembali menjadi orang yang menerapkan pengetahuannya atau justru pengetahuan orang tersebut selalu sejalan dengan sikap dan perilakunya dalam penerapan empati sebagai pengguna transportasi Trans Musi, hanya saja untuk beberapa kasus informan memiliki alasan dan faktor-faktor yang melatarbelakangi tindakan yang informan lakukan.

Pada dasarnya informan memang memiliki sikap empati, hal ini ditunjukkan dengan memberikan kursi kepada orang yang memang seharusnya mendapatkan kursi tersebut. Salah satu faktor informan menerapkan pengetahuannya dengan memberikan kursi prioritas tersebut dikarenakan

tergeraknya hati nurani informan sehingga informan mencoba untuk merasakan dengan cara membayangkan seandainya diri informan di tempatkan pada posisi orang yang seharusnya mendapatkan kursi prioritas.

“Jadi kalau kita bisa bayangkan ya misalkan saya berada di posisi orang yang semestinya duduk di kursi prioritas. Jadi, saya bayangkan misalnya saya sudah kakek-kakek (lansia) kan tidak kuat lagi berdiri. Nah, itu pasti kalau berdiri lama-lama di Trans Musi itu pasti lama-lama kan pegel juga kan. Nah, jadi saya itu tergugah empatinya. Jadi, ketika saya melihat seseorang yang seperti itu saya persilahkan duduk gitu.”³⁵

Hati nurani informan menjadi penentu utama sehingga informan memiliki sikap empati terhadap orang yang seharusnya mendapat kursi prioritas. Kurangnya pengetahuan informan mengenai simbol bahasa yang ada di dalam Transportasi Trans Musi tersebut membuat simbol bahasa tersebut bukanlah hal yang menentukan informan bersikap empati kepada orang lain.

“Kalau yang saya lihat itu saya hanya melihat gambarnya tidak memperhatikan tulisannya jadi ya saya memberikan tempat duduk itu sesuai hati nurani saya tidak melihat dari 4 simbol itu.”³⁶

Pemahaman informan mengenai simbol bahasa tersebut pun masih kurang, informan hanya sekilas melihat tanpa mencoba mencari arti lebih dalam mengenai simbol

³⁵*Ibid*, Wawancara Tanggal 04 Oktober 2019

³⁶*Ibid*, Wawancara Tanggal 04 Oktober 2019

bahasa tersebut. Hal ini terbukti saat informan bertanya kepada pewawancara mengenai arti dari 4 simbol bahasa yang ada di dalam transportasi Trans Musi.

“Kalau saya sebenarnya tidak terlalu memperhatikan yang terdapat di Trans Musi itu, emang apa sih 4 simbol bahasa itu?”³⁷

Sama halnya dengan simbol bahasa yang tidak mempengaruhi sikap empati informan, informan pun mengatakan bahwa dirinya tidak pernah mendapatkan teguran dari kondektur Trans Musi, sehingga empati yang ada pada dirinya memang benar-benar dilandasi oleh hati nuraninya sendiri. Informan juga mengatakan sebenarnya empati itu kembali kepada pribadi atau individu orang masing-masing, orang yang memiliki empati tinggi akan langsung memberikan kursi ketika mendapatkan teguran yang diberikan kondektur kepada pengguna Trans Musi yang tidak memberikan kursi prioritas.

“Ya itu kembali lagi kepada diri orang masing-masing. Jadi, ketika orang itu mempunyai sikap empati yang tinggi, dia setelah ditegur itu akan mempersilahkan duduk kepada orang yang masuk kedalam kategori 4 simbol itu kan. Jadi menurut saya teguran dari kondektur itu cukup bagus, Cuma kembali lagi kepada orang-orang yang ada di Trans Musi itu, penumpangnya.”³⁸

³⁷*Ibid*, Wawancara Tanggal 04 Oktober 2019

³⁸*Ibid*, Wawancara Tanggal 04 Oktober 2019

Berdasarkan penjelasan diatas Ajeng Etika Anggun pun mengatakan bahwa, sebenarnya *mood* dan *feeling* menjadi faktor yang mempengaruhi empati seseorang. Menurutnya, *mood* atau perasaan seseorang berpengaruh besar dalam proses interaksi sosial seseorang termasuk dalam hal empati. Perasaan dan keadaan yang baik akan membuat seseorang lebih mudah untuk memahami dan mengerti kondisi orang lain, sehingga orang tersebut dapat lebih mudah menerima keadaan orang lain. *Mood* ini juga akan berpengaruh kepada pelaku atau orang yang mendapat teguran dari kondektur Trans Musi tersebut.³⁹

d. Dimensi Transendensi

Dimensi transendensi adalah menjadikan nilai-nilai keimanan sebagai bagian penting dan proses membangun peradaban. Dimensi ini membahas mengenai segi kepribadian informan, apakah ia tergolong orang yang mendekatkan diri kepada Allah SWT, dengan menanamkan nilai-nilai keimanan dalam kehidupan sehari-harinya sehingga menjadikan informan sebagai kepribadian yang memiliki empati.

Informan pun menuturkan bahwa sebagai seorang hamba, orang-orang yang dekat dengan sang pencipta akan

³⁹Ajeng Etika Anggun, (2017), Empati dengan Perilaku Altruisme Mahasiswa. Skripsi. Tidak diterbitkan, h.8

cenderung paham dengan sunnah (perbuatan dan perkataan Nabi). Sehingga pengetahuannya mengenai hal tersebut mampu diterapkan dalam kehidupan sehari-hari. Islam pun mengajarkan umatnya untuk bertoleransi kepada sesama. Bentuk toleransi juga dapat dilihat dari tindakan seseorang ketika memberikan kursi kepada orang yang memang berhak untuk mendapatkan kursi dan memang menjadi orang yang seharusnya di prioritaskan untuk duduk.

“Jadi sebenarnya kalau kita dekat dengan Tuhan pastikan sudah tau apa yang terkandung di dalam sunnah-sunnah dan wajibnya. Jadi kalau masalah empati itu tidak tergantung kepada kita mendekati diri kepada Tuhan. Jadi kalau menurut saya salah satu faktornya itu ya itu memang salah satu faktor yang utama itu adalah kita mendekati diri kepada Tuhan, itu merupakan sesuatu yang wajib dan itu jika kita ikhlas melakukannya mendekati diri kepada Tuhan otomatis hati kita ini akan perlahan-lahan akan tumbuh sikap empati yang cukup tinggi, jadi menurut saya seperti itu”⁴⁰

Meskipun informan termasuk orang yang menggunakan hati nurani pada empati yang ia tunjukkan kepada orang lain. Namun informan menyangkal ketika ditanya apakah dia termasuk orang yang agamis. Bagi informan, dirinya belum dapat dikategorikan sebagai orang yang agamis, akan tetapi agamis atau tidaknya seseorang itu di nilai oleh orang lain.

⁴⁰AW, *Op.Cit*, Wawancara Tanggal 04 Oktober 2019

“Ya sebenarnya kalau saya sih belum bisa mengkategorikan seperti itu, itukan penilaian dari orang”⁴¹

Kesimpulan dari wawancara di atas ialah, meskipun informan tidak mengkategorikan sebagai orang yang agamis, namun menurutnya dekat dengan sang pencipta menjadi salah satu faktor rasa empati yang ada pada diri seseorang. Bentuk empati dan pribadi yang agamis bisa dibentuk melalui pola asuh orang tua. Empati anak diawali melalui pola asuh orang tua, anak yang memiliki ayang yang terlibat secara langsung dengan pola asuh anak dan memiliki hubungan yang baik dalam mengasuh anak serta memiliki ibu yang selalu sabar menghadapi berbagai bentuk ketergantungan cenderung akan lebih memiliki empati tinggi.⁴²

2. Informan II

Informan II memiliki inisial CL, merupakan Mahasiswi UIN Raden Fatah yang berjenis kelamin perempuan. Usia informan saat ini ialah 19 Tahun. Peneliti bertemu dengan informan tanggal 13 September 2019. Informan naik transportasi Trans Musi dari Sukarami KM.9 Menuju Halte UIN Raden Fatah, peneliti bertemu informan sekitar pukul 11.00 WIB. Saat itu informan naik berbarengan dengan ibu (lansia). Bersamaan dengan hal tersebut, terdapat anak sekolah yang turun di halte tersebut,

⁴¹*Ibid*, Wawancara Tanggal 04 Oktober 2019

⁴²Ajeng Etika Anggun, *Op.Cit*, h.8

sehingga terdapat satu kursi kosong. Namun pengguna Trans Musi yang berdiri tidak menempati tempat tersebut karena telah melihat ada ibu (lansia) yang akan naik. Informan naik terlebih dahulu kemudian langsung menempati kursi yang ada di samping pintu, dilanjutkan dengan bermain *handphone*. Setelah bertukar nomor telepon untuk melakukan wawancara akhirnya peneliti melakukan wawancara dengan informan pada tanggal 10 Oktober 2019.

a. Dimensi Penyangkalan

Informan AW mengatakan bahwa dirinya sedang tidak enak badan sehingga informan tidak memberikan kursi kepada pengguna transportasi Trans Musi yang harusnya mendapatkan kursi prioritas. Tak berbeda dengan informan sebelumnya, informan CL pun memiliki alasan dan faktor yang menyebabkan dirinya tidak memberikan kursi kepada pengguna Trans Musi yang tergolong dapat 4 orang dalam simbol bahasa. Berikut merupakan kutipan wawancara dengan informan mengenai faktor informan tak memberikan kursi prioritas kepada orang lain :

“Saya nggak lihat ibunya sih. Saya ini saya tu naik terlebih dahulu deh kayaknya, soalnya saya tu nggak lihat”

“Nggak waktu itu saya rasa sih ibunya dibelakang saya kan? Nah itulah sih saya jarang lihat ke belakang soalnya saya tipe orang yang kalau naik mobil itu

masih pusing gitu. Jadi, saya selalu fokus ke depan gitu”⁴³

Dari penjelasan diatas, peneliti menyimpulkan bahwa, faktor yang menjadikan informan CL tidak memberikan kursi karena ia merupakan orang yang pusing kalau melihat kebelakang, sedangkan orang yang harusnya mendapatkan kursi prioritas waktu itu beridiri di dekat pintu, hal itulah yang menjadikan informan tidak memberikan kursi tersebut kepada orang yang harusnya mendapat kursi prioritas tersebut. Berdasarkan penjelasan diatas, pada situasi tertentu yang memungkinkan seseorang untuk berempati cenderung lebih bisa diterpkan ketimbang situasi yang tidak memungkinkan. Tempat juga menjadi salah satu faktor penentu apakah situasi mampu membuat seseorang menjadi berempati.⁴⁴

b. Dimensi Menguatkan

Pada dimensi ini peneliti mencari tau mengenai pandangan informan mengenai kursi prioritas serta ketersediaan informan memberikan kursi prioritas di transportasi Trans Musi. Jika sebelumnya informan AW mengatakan bahwa kursi prioritas ini belum sepenuhnya diterapkan, penjelasan berbeda justru dijelaskan oleh

⁴³CL, Mahasiwa UIN Raden Fatah Pengguna Transportasi Trans Musi, Wawancara Tanggal 10 Oktober 2019

⁴⁴Ajeng Etika Anggun, *Op.Cit*, h.8

informan CL. Berikut kutipan wawancara mengenai pandangan informan CL tentang 4 kursi prioritas yang ada dalam Trans Musi :

“Menurut saya sih kalau dari kaum yang lebih muda seperti saya kan ya harus lah untuk memberikan kursi prioritas itu”⁴⁵

“Kebanyakan sih kalau untuk ini untuk ibu-ibu yg masih membawa anak kecil gitu kan, kalau untuk orang tua sih sepertinya udah efektif ya. Tapi kalau untuk ibu-ibu yang dia tu emang usianya masih muda tapi dia tu masih bawa anak kecil gitukan dia tu harusnya di persilahkan, dipersilahkan duduk harusnya tapi kebanyakan ya masih banyak yang nggak mau ngalah”⁴⁶

“Ya bagus sih bagus karena lebih memprioritaskan orang yang lebih butuh kan banyak orang yg muda apalagi laki-laki kan banyak tuh saya lihat di TM (Trans Musi) laki-laki tapi gak mau ngalah sama yang tua apalagikan cewek. Lebih efektif sih kalau ada peringatan kayak gitu”⁴⁷

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa untuk beberapa kursi sudah tergolong efektif diterapkan. Yang masih kurang untuk diterapkan ialah kursi prioritas untuk ibu yang membawa anak. Informan CL pun lebih sering melihat laki-laki yang tidak memberikan kursi prioritas kepada orang yang harusnya mendapatkan kursi prioritas. Selain mengenai laki-laki yang jarang memberikan kursi prioritas, Ajeng menyebutkan berdasarkan

⁴⁵CL, *Op. Cit*, Wawancara Tanggal 10 Oktober 2019

⁴⁶*Ibid*, Wawancara Tanggal 10 Oktober 2019

⁴⁷*Ibid*, Wawancara Tanggal 10 Oktober 2019

hasil penelitian, perempuan cenderung lebih memiliki sikap empati yang tinggi dibandingkan laki-laki. Hal ini dikarenakan perempuan berorientasi eksternal yang melibatkan orang lain. Sedangkan laki-laki kebalikannya, yakni berorientasi internal yang lebih berfokus pada diri mereka sendiri.⁴⁸

Informan CL menyebutkan, orang yang tidak memberikan kursi merupakan orang yang tidak sopan dan memiliki empati yang kecil (tingkat I). Berikut kutipan wawancaranya :

“Ya kurang sopan kurang jiwa empatinya ya kecil ya”⁴⁹

Empati yang kecil merupakan empati yang berada pada skala tingkat 1,⁵⁰ dimana skala tingkat 1 merupakan respon yang dianggap mengabaikan perasaan pembicara atau bisa juga mengabaikan hak orang yang seharusnya mendapatkan kursi prioritas. Seseorang dikatakan berada pada tingkat satu karena cenderung mengabaikan dan tidak relevan antara perilaku dan simbol-simbol yang ada pada transportasi Trans Musi tersebut, mengenai simbol bahasa yang tertempel di transportasi tentang 4 kursi prioritas yang

⁴⁸Hoffman, (2001), *Empathy and Moral Development: Implications for Caring and Justice*, (ed), Cambridge University Press

⁴⁹CL, *Op.Cit*, Wawancara Tanggal 10 Oktober 2019

⁵⁰Asri Budiningsih, *Op.Cit*, h.49

meliputi ibu hamil, ibu membawa anak, lansia, dan penyandang disabilitas.

Setelah memberikan alasan mengapa informan tidak memberikan kursi, informan pun menjelaskan bahwa ia juga memberikan kursi prioritas kepada orang yang memang seharusnya mendapat kursi prioritas. Berikut kutipan wawancaranya :

“Tergantung dari orangnya sih, kalau orangnya itu ada di depan saya terus saya lihat kan pasti saya kasih lah. Tapi kalau sayanggak lihat ya gimana gitu, saya nggak tau”⁵¹

Dari penjelasan informan diatas dapat disimpulkan bahwa informan akan memberikan kursi prioritas apabila orang yang memang harusnya duduk tersebut berada di depan, bukan berdiri di area belakang. Karena informan hanya melihat kedepan saat menaiki transportasi Trans Musi. Pada peristiwa ini proses belajar dan identifikasi akan membuat seseorang menjadi mampu memberikan respon khas pada situasi yang sesuai dengan aturan yang dibuat berdasarkan pembelajaran yang ia peroleh melalui orang tua atau pun pihak lain. Pembelajaran yang terjadi di suatu

⁵¹CL, *Op.Cit*, Wawancara Tanggal 10 Oktober 2019

tempat diharapkan mampu diterapkan pada situasi dan tempat yang lebih luas lagi.⁵²

c. Dimensi *Diferensiasi*

Dimensi *diferensiasi* merupakan dimensi yang dikaitkan dengan kembalinya empati pada diri orang tersebut. Hal ini meliputi faktor informan dalam memberikan kursi prioritas, teguran dari kondektur mengenai kursi prioritas, simbol bahasa yang tertempel dalam transportasi Trans Musi dan makna yang terkandung dalam simbol bahasa tersebut. Menurut informan CL, dirinya tidak pernah mendapatkan teguran dari kondektur Trans Musi, namun ia menyebutkan bahwa teguran dari kondektur Trans Musi sebenarnya tergolong efektif dan bisa menggerakkan empati orang lain, berikut kutipan wawancaranya :

“Kalau untuk menegur saya pribadi sih gak pernah ya. Tapi kalau orang lain ya ada”⁵³

“Berpengaruh sih menurut saya sangat berpengaruh kalau ada yang menggerakkan”⁵⁴

Teguran dari kondektur merupakan bentuk komunikasi atau cara seseorang menyampaikan sesuatu. Penggunaan kata-kata yang tepat akan lebih mempengaruhi seseorang dalam mengungkapkan empatinya. Perbedaan pemahaman

⁵²Ajeng Etika Anggun, *Op.Cit*, h.7

⁵³CL, *Op.Cit*, Wawancara Tanggal 10 Oktober 2019

⁵⁴*Ibid*, Wawancara Tanggal 10 Oktober 2019

akan bahasa yang digunakan akan membuat ketidakpahaman antara salah satu pihak saat berkomunikasi sehingga hal ini pun menghambat proses empati itu sendiri, hal ini pun memungkinkan empati tidak terlaksana dengan baik.⁵⁵ Pemilihan bahasa saat melakukan komunikasi dan menegur pengguna transportasi Trans Musi akan mempengaruhi empati yang timbul pada diri seseorang.

Berbeda halnya dengan teguran dari kondektur yang tergolong efektif untuk menimbulkan empati seseorang. Menurut informan, simbol bahasa tidak memiliki pengaruh apapun terhadap empati yang ada pada dirinya maupun orang lain. Berikut kutipan wawancaranya :

“Menurut saya sih bukan ya, empati itu ada di dalam diri kita yakan, kalau emang empatnya kecil ya walaupun ada tulisan sebesar apapun ya gak bakal tergerak hatinya”⁵⁶

Menurut informan, empati itu berasal dari dalam diri pribadi masing-masing, bukan karena adanya simbol bahasa. Karena, jika pada dasarnya seseorang tidak memiliki empati, meskipun simbol bahasa tertulis dengan sangat besar sekalipun, empati orang tetap tidak akan tergerak. Meskipun informan mengatakan bahwa simbol bahasa tidak memiliki pengaruh apapun terhadap empati orang lain. Seseorang yang

⁵⁵Ajeng Etika Anggun, *Op.Cit*, h.8

⁵⁶CL, *Op.Cit*, Wawancara Tanggal 10 Oktober 2019

memiliki kerja sama atau hubungan dengan orang lain cenderung memiliki sikap empati yang tinggi. Berbeda dengan orang yang selalu melakukan pengarahan terhadap diri sendiri untuk mendapatkan sebuah pencapaian dan kebutuhan akan kekuatan, orang seperti ini cenderung memiliki sikap empati yang rendah.⁵⁷

Berdasarkan pendapat diatas, informan merupakan orang mencoba memahami makna dari simbol bahasa yang ada di dalam transportasi Trans Musi Tersebut. Berikut kutipan wawancaranya :

“Sering sih soalnya saya kalau naik TM (Trans Musi) tu pasti duduknya tu pinggir sekali terus dekat pintu pasti disana. Gak pernah depan sekali atau belakang sekali gak pernah. Kan itu apa simbolnya tu cuma gak ditulis, cuma gambar simbol gak ditulis dalam tulisan jadi saya cerna aja pakek otak, ini tu gimana? Kalau ada gambar ibu hamil berarti ya prioritaskan untuk dia gitu”⁵⁸

Pada hakikatnya, sikap dapat berubah dari waktu ke waktu. Seseorang akan *me-review* dan mengkaji keyakinan yang ada pada diri kita. Tekanan konsistensi menyebabkan keyakinan cenderung menjadi konsisten.⁵⁹ Misalnya, ketika seseorang berfikir bahwa orang yang lebih tua mungkin sedang lelah, sehingga orang yang lebih muda harus

⁵⁷Ajeng Etika Anggun, *Op.Cit*, h.8

⁵⁸ CL, *Op.Cit*, Wawancara Tanggal 10 Oktober 2019

⁵⁹Shelley E. Taylor., Letitia Anne Peplau., David O. Sears, *Op.Cit*, h.199

mengalah dengan memberikan kursi prioritas. Hal ini akan membentuk pengalaman dan akan membuat empati seseorang menjadi lebih baik. Begitu pun sebaliknya, jika seseorang hanya memikirkan tentang dirinya saja dan berfikir bahwa orang yang lebih tua darinya tetap masih kuat meskipun berdiri lama, hal ini akan menjadi pengalaman dan menumbuhkan sikap anti empati kepada orang lain, sehingga sikap ini terus menerus dilakukan dan menjadi kebiasaan yang selalu dilakukan oleh orang tersebut.

Ketika suatu sikap relevan dengan perilaku maka keduanya akan saling terkait erat. Secara umum, perilaku cenderung lebih konsisten terhadap sikap yang secara spesifik relevan dengannya ketimbang dengan sikap umum yang berlaku untuk perilaku yang lebih luas.⁶⁰ Sikap yang stabil akan mudah diingat, kemungkinan besar kemungkinan lebih selaras dengan perilaku ketimbang sikap yang kurang stabil dan tidak mudah diingat. Seperti halnya empati, sebagian besar pengalaman yang dialami oleh seseorang akan membuat sikap seseorang menjadi lebih stabil dan menjadi hal yang mudah diingat, sehingga hal ini terus menerus terjadi dan berlangsung pada perilaku mahasiswa sebagai orang yang harusnya memiliki sikap empati.

⁶⁰*Ibid*, h.201

Sebagian besar pengalaman menjadikan diri informan lebih stabil sehingga informan pun menjadi orang yang memberikan kursi prioritas kepada pengguna transportasi Trans Musi lainnya yang harusnya mendapatkan kursi prioritas. Informan menjelaskan bahwa faktor yang melatar belakangi informan untuk memberikan kursi kepada orang yang seharusnya memang duduk adalah dirinya lebih mampu untuk berdiri ketimbang orang-orang yang harusnya memang duduk. Berikut kutipan wawancaranya :

“Karena ya dari faktor usia juga, dari faktor kebutuhan, dari faktor kemampuan saya lebih mampu berdiri lebih lama daripada orang tua kan ya. Dari faktor itu sendiri sih”⁶¹

Ketika bertambah usia seseorang, orang tersebut akan lebih banyak bersosialisasi dengan lingkungan yang lebih luas, semakin luas jaringan yang dibentuk oleh seseorang hal ini akan mempengaruhi perspektif atau pandangan seseorang mengenai sesuatu. Sosialisasi mampu mempengaruhi empati melalui permainan yang memberikan peluang seseorang mengalami beberapa emosi, membantu untuk lebih berfikir, dan memberikan perhatian serta lebih terbuka akan kebutuhan orang lain. Sehingga hal ini mampu untuk meningkatkan kemampuan empati seseorang.⁶² Semakin

⁶¹CL, *Op.Cit*, Wawancara Tanggal 10 Oktober 2019

⁶²Ajeng Etika Anggun, *Op.Cit*, h.7

sering seseorang bersosialisasi dengan orang lain, maka semakin tinggi pula tingkat empati yang orang tersebut miliki. Usia pun turut mempengaruhi proses kematangan seseorang dalam melakukan sebuah tindakan.⁶³

Tindakan yang melandasi empati berasal dari orang-orang yang membangun jaringan luas dengan orang sekitarnya. Usia dan proses sosialisasi ini akan mempengaruhi derajat kematangan yang ada pada diri seseorang. Derajat kematangan seseorang akan mempengaruhi tingkat emosi seseorang, semakin tinggi derajat kematangan maka semakin tinggi pula tingkat empati yang orang tersebut miliki. Derajat kematangan disini ialah ketika seseorang memiliki kemampuan untuk melihat sesuatu dengan cara yang seimbang, bukan hanya berdasarkan kaca mata kuda atau berdasarkan sudut pandang yang ia punya saja. Tetapi juga melihat berdasarkan pandangan dan aspek-aspek penilaian orang lain sehingga pemikiran dan pandangannya menjadi seimbang.⁶⁴

d. Dimensi Transendensi

Dimensi ini membahas mengenai perasaan informan ketika orang lain tidak mendapat haknya, kemudian berkaitan

⁶³*Ibid*, h.8

⁶⁴*Ibid*, h.8

dengan pribadi informan apakah berasal dari keluarga yang agamis atau tidak, dan apakah informan merupakan orang yang dekat dengan Allah SWT, sehingga mau menerapkan nilai-nilai positif dalam kehidupan termasuk dalam hal ini berempati.

Informan merasa kasihan ketika orang yang lebih tua berdiri sehingga dirinya mempersilahkan orang yang harusnya mendapatkan hak untuk duduk di kursi prioritas, sebagaimana telah dikutip sebelumnya. Kemudian informan bukanlah orang yang berasal dari keluarga yang agamis. Namun meskipun begitu, informan merupakan orang yang dekat dengan sang pencipta sehingga menjadikan Allah SWT, sebagai faktor penentu dari empati yang dimilikinya. Berikut kutipan wawancaranya :

“Gak terlalu sih”

“Yg pertama Tuhan, yg kedua ya karena rasa empati juga sih kan rasa empati tu ada yg apa namanya tu? Natural, timbul dari dalam diri kita kan. Ada juga karena takut karena apa takut akan dosa misalnya kalau dengan sesama kan”⁶⁵

Berdasarkan hasil wawancara di atas, informan mengatakan keluarganya tidak terlalu berasal dari keluarga yang agamis, dan empati dalam dirinya juga di tentukan oleh dekat atau tidaknya dengan Tuhan sang pencipta. Dalam

⁶⁵CL, *Op.Cit*, Wawancara Tanggal 10 Oktober 2019

komunikasi profetik Kuntowijoyo terdapat 3 pilar yang diantaranya ialah transendensi. Transendensi ini selalu berkaitan dengan nilai keimanan, ketauhidan atau keyakinan seseorang kepada Tuhan dan mendekatkan diri kepada sang pencipta.⁶⁶ Semakin seseorang dekat dengan sang pencipta maka nilai-nilai positif akan terus berkembang dalam diri seseorang. Bentuk dari nilai positif ini juga bisa digambarkan dalam bentuk rasa empati kepada sesama pengguna transportasi Trans Musi yang memang seharusnya mendapatkan kursi prioritas.

3. Informan III

Informan III memiliki inisial MS, merupakan Mahasiswa UIN Raden Fatah yang berjenis kelamin laki-laki. Usia informan saat ini ialah 21 Tahun. Peneliti bertemu dengan informan tanggal 4 Oktober 2019 sekitar pukul 14.00 WIB. Informan naik transportasi Trans Musi dari Sembaja (KM.11) menuju Halte UIN Raden Fatah. Saat itu informan duduk di bagian kiri belakang transportasi Trans Musi. Ketika itu, naik pula seorang bapak (lansia) dari halte Kebun Bunga (KM.9). Setelah melihat bapak (lansia) tersebut naik, informan justru menawarkan tempat duduk kepada peneliti, dan peneliti pun menunjuk kearah bapak (lansia), untuk mengisyaratkan informan agar sebaiknya memberikan kursi kepada bapak (lansia) itu saja, karena kondisi peneliti yang memang masih kuat

⁶⁶Kuntowijoyo, 2005, *Islam sebagai Ilmu*, Jakarta: Mizan, h.93

dan dalam keadaan sehat. Namun setelah peneliti menunjuk lansia tersebut, informan tetap diam dan tak mengatakan apapun lagi. Setelah bertukar nomor telepon untuk melakukan wawancara akhirnya peneliti melakukan wawancara dengan informan pada tanggal 12 Oktober 2019.

a. Dimensi Penyangkalan

Pada dimensi ini peneliti mencari tahu tentang faktor informan tidak memberikan kursi kepada penumpang lainnya. Seperti informan sebelumnya, MS pun memiliki alasan mengapa dirinya tidak memberikan kursi kepada penumpang lain yang harusnya mendapat kursi prioritas. Berbeda dengan informan sebelumnya yang tidak memberikan empati karena berkaitan dengan fisik yang mereka rasakan. MS memiliki faktor lain sehingga tidak memberikan kursi kepada informan. Banyak faktor yang menyebabkan MS tidak memberikan kursi kepada informan. Berikut kutipan wawancaranya :

“Mungkin saya nggak tahu mbak, terus oleh kejauhan. Saya duduk di belakang sekali. Jadi karena kejauhan dengan ibunya, jadi nggak saya kasih. Nggak enak mau panggil ibunya dari belakang, takutnya juga nanti dia nggak mau. Kadang juga dari ibunya sendiri, saya pernah kasih kursi, saya udah berdiri tapi ibunya nggak mau duduk. Pernah juga mau kasih kursi tapi keduluan sama orang lain, kemudian waktu itu pernah nggak kasih kursi karena udah bener-bener capek,

karena waktu itu pernah nungguin TM (Trans Musi) sampai 1 jam lebih jadi pegal.⁶⁷

Memang kelelahan fisik juga menjadi salah satu faktor mengapa informan MS tidak memberikan kursi kepada pengguna transportasi Trans Musi yang harusnya dapat kursi prioritas. Namun, informan juga menambahkan beberapa alasan di luar alasan fisik seperti jarak yang terlalu jauh, ibunya sendiri yang tidak mau, dan sudah di dahului oleh orang lain saat akan memberikan kursi. Berdasarkan faktor di atas, sebenarnya empati yang sudah ada dalam dirinya bisa lebih dikembangkan lagi sehingga informan tidak perlu merasa malu untuk memanggil orang lain, meskipun jarak yang jauh.

Hal ini dapat dilakukan dengan cara membangkitkan kesadaran dan pembedaharaan mengenai ungkapan rasa emosi yang ada pada diri orang lain. Hal yang paling mendasari untuk terbentuknya sikap empati ialah dengan memahami ungkapan emosi yang dinyatakan oleh orang lain. Kemudian bagaimana cara kita mewakili bentuk empati dengan pemilihan kata-kata yang mampu mewakili bentuk empati itu sendiri.⁶⁸

⁶⁷MS, Mahasiswa UIN Raden Fatah Pengguna Transportasi Trans Musi, Wawancara Tanggal 12 Oktober 2019

⁶⁸Asri Budiningsih, *Op.Cit*, h.48

b. Dimensi Menguatkan

Informan MS memiliki jawaban yang hampir sama dengan informan CL mengenai pandangan tentang orang-orang yang tidak memberikan kursi prioritas kepada orang yang memang harusnya mendapatkan kursi tersebut. Jika sebelumnya informan CL mengatakan bahwa orang yang tidak memberikan kursi adalah orang yang tidak memiliki sopan santun, MS mengatakan orang yang tidak memberikan kursi adalah orang yang tidak berperikemanusiaan. Berikut kutipan wawancaranya :

“Tidak berperikemanusiaan sih.Tapi bisa juga dalam pandangan saya mereka tidak mengetahui kalau ada kursi prioritas.”⁶⁹

Kurangnya pemahaman mengenai simbol bahasa yang ada dalam transportasi Trans Musi mungkin menjadi faktor sehingga orang lain kurang untuk merealisasikan kursi prioritas yang ada dalam transportasi Trans Musi ini. Namun, kurangnya pengetahuan mengenai kursi prioritas sebenarnya bukan menjadi penghambat sehingga orang tidak memiliki empati.Empati bisa saja muncul dengan meningkatkan rasa kepekaan terhadap perasaan orang sekitar.Untuk menjadi lebih peka terhadap orang-orang yang ada disekitar, seseorang dituntut untuk mampu menafsirkan bentuk dari

⁶⁹MS ,*Op.Cit*, Wawancara Tanggal 12 Oktober 2019

gejala emosi itu sendiri berdasarkan nada bicara, postur tubuh dan juga ekspresi yang orang tersebut tunjukkan.

Kemudian mengenai 4 kursi prioritas, pandangan informan MS agak berbeda dengan informan sebelumnya. Jika informan sebelumnya mengatakan bahwa kursi prioritas kurang diterapkan, namun menurut informan MS kursi prioritas tersebut sudah cukup diterapkan. Berikut kutipan wawancaranya :

“Menurut saya itu sudah cukup diterapkan bagi pengguna TM (Trans Musi) yang ada di Palembang. Ini karena yang saya lihat banyak masyarakat terutama remaja yang mendahulukan orang seperti ibu-ibu hamil, ibu yang membawa anak kecil serta lansia untuk menempati bangku yang ada di TM (Trans Musi) tersebut.”⁷⁰

Pandangan informan mengenai efektivitas penerapan 4 kursi prioritas dan pernyataannya mengenai orang yang tidak memberikan kursi merupakan orang yang tidak berperikemanusiaan membuat informan juga tertarik untuk memberikan kursi prioritas kepada orang lain untuk mendapatkan haknya. Berikut kutipan wawancaranya :

“Iya sering”⁷¹

Informan menjawab sering memberikan kursi prioritas kepada pengguna transportasi Trans Musi lainnya

⁷⁰*Ibid*, Wawancara Tanggal 12 Oktober 2019

⁷¹*Ibid*, Wawancara Tanggal 12 Oktober 2019

terlepas dari faktor mengapa dirinya tidak memberikan kursi prioritas kepada orang lain di waktu tertentu. Dari banyaknya faktor yang melatar belakangi informan tidak memberikan kursi prioritas, namun diluar hal itu informan mengatakan bahwa dirinya juga sering memberikan kursi prioritas, hal ini menunjukkan bahwa skala empati informan berada pada tingkat III, dimana terjadi keseimbangan empati, tidak ada pengurangan atau penambahan empati yang ada pada diri informan.

Skala empati pada tingkat ini menunjukkan bahwa informan mencoba untuk memahami dan menafsirkan perasaan orang lain yang dimunculkan melalui postur tubuh. Pada tahap awal dalam rangka proses pemberian bantuan adalah menjalin hubungan dan menggali lagi informasi tentang postur tubuh yang orang lain tunjukkan, sehingga berdasarakan apa yang telah informan tafsirkan ia akan memutuskan untuk memberikan atau tidak memberikan kursi kepada pihak lain.⁷²

c. Dimensi *Diferensiasi*

Selain dari faktor mengapa seseorang tidak memberikan kursi prioritas, orang pun pasti memiliki alasan dan faktor mengapa dirinya mau memberikan kursi prioritas

⁷²Asri Budiningsih, *Op.Cit*, h.50

tersebut. Apakah faktor seseorang mau memberikan kursi prioritas karena dirinya sering mendapat teguran, atau pemahaman makna dari simbol bahasa yang sering dilihat membuat seseorang menjadi timbul rasa empati sehingga mempersilahkan orang lain untuk duduk, atau justru malah kesadaran yang timbul dari hati nurani orang itu sendiri. Berikut faktor yang melatarbelakangi informan MS mau untuk memberikan kursi kepada penumpang lain :

“Ada dua faktor karena ada simbol bahasa tersebut terus rasa prihatin melihat orang lanjut usia itu berdiri”⁷³

Dari jawaban informan diatas menjelaskan bahwa simbol bahasa dalam transportasi Trans Musi termasuk efektif dan menjadi aspek penentu sehingga empati pada diri informan muncul, meskipun hal ini juga di dasari oleh rasa prihatin yang di rasakan oleh informan ketika melihat orang lain atau dalam hal ini lansia berdiri. Hanya dua faktor itu saja yang menjadikan informan memiliki sikap empati, tak ada hal lain seperti teguran dari kondektur. Menurut informan dirinya tidak pernah mendapatkan teguran dari kondektur, sehingga teguran kondektur tak menjadi faktor penentu empatinya. Berikut kutipan wawancaranya :

“Tidak Pernah”⁷⁴

⁷³MS, *Op.Cit*, Wawancara Tanggal 12 Oktober 2019

Simbol bahasa dalam transportasi Trans Musi bukan hanya menimbulkan empati pada diri informan saja. Melainkan informan juga mencoba memaknai simbol bahasa yang ada di dalam transportasi tersebut. Menurut informan simbol tersebut bukan hanya simbol atau tempelan semata tapi memiliki makna yakni untuk memberikan informasi. Berikut kutipan wawancaranya :

“Untuk memberikan informasi kepada penumpang TM (Trans Musi)”⁷⁵

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa empati yang timbul berasal dari simbol bahasa yang memiliki makna tersirat untuk memberikan informasi kepada pengguna transportasi Trans Musi untuk lebih peka dan rasa prihatin yang ada pada hati informan itu sendiri. Tidak ada kaitan antara teguran kondektur dengan sikap empati yang timbul.

d. Dimensi Transendensi

Informan bukanlah orang yang berasal dari keluarga yang agamis, namun meskipun begitu sebagai orang Islam informan merasa harus memiliki sikap empati dengan mau menolong orang lain. Berikut kutipan wawancaranya :

“Bukan, saya bukan orang yang berasal dari keluarga yang agamis”

⁷⁴*Ibid*, Wawancara Tanggal 12 Oktober 2019

⁷⁵*Ibid*, Wawancara Tanggal 12 Oktober 2019

“Ya namanya juga orang Islam lah ya mbak, masa iya saya nggak mendekati diri saya dengan Tuhan. Karena kedekatan saya dengan Tuhan, saya merasakan bagaimana orang tua kita dan menghormati orang yang lebih tua dari kita. Oleh karena hal itulah saya menjadi terdorong untuk melakukan empati”⁷⁶

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa dekat dengan sang pencipta pun menjadikan faktor informan memiliki sikap empati dengan cara merasakan bagaimana jika posisi orang yang berdiri tersebut merupakan orang tuanya. Serta dalam Islam pun mengajarkan bahwa seseorang haruslah menghormati orang yang lebih tua darinya. Rasa hormat kepada orang yang lebih tua akan mengembangkan empati yang ada pada diri informan. Selain rasa hormat, bentuk untuk mengembangkan sikap empati dapat dilakukan dengan memposisikan diri kita untuk dapat merasakan apa yang orang lain rasakan. Kemampuan untuk memposisikan diri dirasa cukup efektif untuk meningkatkan sikap empati pada diri seseorang.⁷⁷

4. Informan IV

Informan IV memiliki inisial R, merupakan mahasiswi UIN Raden Fatah Palembang yang berjenis kelamin perempuan. Usia informan saat ini ialah 20 Tahun. Penulis bertemu dengan informan tanggal 27 November

⁷⁶*Ibid*, Wawancara Tanggal 12 Oktober 2019

⁷⁷Asri Budiningsih, *Op.Cit*, h.48

2019 sekitar pukul 12.05 WIB. Informan naik transportasi Trans Musi dari halte Terminal Alang-Alang Lebar menuju UIN Raden Fatah Palembang. Saat itu kondisi Trans Musi berdiri penuh oleh anak sekolah. Kemudian di Halte KM.5 naik seorang bapak penyandang disabilitas (Buta), dengan cepat ketika bapak tersebut naik informan langsung berdiri sehingga kondektur dapat menuntun bapak tersebut untuk duduk di kursi yang telah diberikan oleh informan. Peneliti dan informan kemudian bertukar nomor telepon untuk selanjutnya melakukan wawancara berdasarkan waktu yang telah di sepakati. Wawancara dilakukan Tanggal 04 Desember 2019. Wawancara yang dilakukan dengan informan menggunakan pedoman wawancara yang dikaitkan dengan teori mengenai empat dimensi teori yang diantaranya dimensi penyangkalan, menguatkan, diferensiasi dan transendensi.

a. Dimensi Penyangkalan

Informan R mengatakan bahwa dirinya tidak pernah mengambil hak orang lain dengan tidak memberikan kursi prioritas. Ia akan selalu memberikan kursi prioritas apabila ia mengetahui ada orang yang membutuhkan kursi tersebut, kecuali jika memang jarak yang sudah terlalu jauh sehingga tidak memungkinkan untuk memberikan kursi prioritas. Berikut kutipan wawancara mengenai faktor informan tidak memberikan kursi prioritas :

“Kalau saya sih nggak pernah ya nggak kasih kursi sama orang lain mbak, kecuali jika memang jarak orangnya udah terlalu jauh, keadaan ini saya rasa agak tidak memungkinkan mbak. Kalau pandangan saya mengenai orang yang nggak kasih kursi itu sih, mereka juga pasti punya alasan, entah memang kondisi fisik yang tidak memungkinkan seperti capek, sakit, keadaan seperti ini kadang membuat seseorang menjadi lupa untuk memberikan hak orang lain. Tapi ada juga yang menurut saya memang sengaja mau duduk aja mbak.”⁷⁸

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa informan R tidak pernah tidak memberikan kursi prioritas kepada orang yang masuk ke dalam golongan 4 penerima kursi prioritas. Ia pun menambahkan bahwa setiap orang pasti memiliki alasan mengapa orang tersebut tidak memberikan kursi. Alasannya pun beragam bisa saja berasal dari fisik seperti kelelahan, sakit atau keadaan-keadaan tertentu yang membuat seseorang tidak bisa memberikan kursi prioritas kepada orang lain. Namun meskipun begitu, menurut R ada juga orang-orang yang memang sengaja seakan tidak mepedulikan keadaan sekitar sehingga tetap duduk dan seakan tak mau untuk memberikan kursi prioritas kepada penerimanya.

⁷⁸ R, Mahasiswi UIN Raden Fatah Pengguna Transportasi Trans Musi, Wawancara Tanggal 04 Desember 2019

b. Dimensi Memperkuat

Dimensi ini berkaitan dengan bagaimana pandangan informan mengenai kursi prioritas serta ketersediaan informan memberikan kursi prioritas di transportasi Trans Musi. Informan R dalam hal ini sependapat dengan informan AW mengenai penerapan kursi prioritas, dimana menurutnya kursi ini belum dapat terealisasi dengan baik. Berikut kutipan wawancara dengan informan R mengenai kursi prioritas serta penerapannya di lapangan :

“Ya kita berkaca saja dari sikap-sikap orang ketika naik TM (Trans Musi) mbak, dapat dilihat setiap naik belum tentu semua orang mau untuk memberikan kursi prioritas. Lihat saja, orang-orang kadang saling melihat ke kanan ke kiri dulu baru memberikan kursi prioritas jika memang tidak ada orang lain yang memberikannya. Bahkan juga tak jarang, lansia dan ibu membawa anak berdiri. Semua duduk sibuk dengan *handphone* masing-masing dan tak memperhatikan keadaan. Setelah ada peringatan dari kondektur barulah mau memberikan kursi prioritas. Bahkan saya pernah naik waktu itu, ketika kondekturnya menegur untuk memberikan kursi, tidak satu orang pun berdiri untuk memberikan kursi. Sampai akhirnya, kondektur memutuskan untuk menegur seorang laki-laki muda kalau diperkirakan seumur saya mbak. Barulah laki-laki itu mau berdiri”⁷⁹

Dari penjelasan informan di atas, dapat disimpulkan bahwa penerapan mengenai kursi prioritas di lapangan kurang terealisasi dengan baik. Bahkan teguran kondektur pun seakan tidak dihiraukan oleh pengguna Trans Musi lainnya.

⁷⁹ Ibid, Wawancara Tanggal 04 Desember 2019

Harus ada teguran yang menjurus kepada satu orang sehingga baru mau memberikan kursi prioritas tersebut kepada orang lain. Perlunya kesadaran untuk menerapkan kursi prioritas sangat penting untuk dilakukan. Jika sudah tidak ada kesadaran diri untuk peduli kepada orang lain, hal ini akan menjadikan seseorang terbiasa melakukan sesuatu, sehingga tidak peduli dengan keadaan dan orang-orang disekitar dijadikan kebiasaan yang tidak baik untuk diri kedepannya.

c. Dimensi Diferensiasi

Dimensi diferensiasi merupakan dimensi yang dikaitkan dengan kembalinya sukup konsisten mengenai pengetahuan seseorang terhadap sikap mereka sehingga muncullah sikap empati pada diri orang tersebut. Hal yang berkaitan dengan dimensi ini ialah faktor seseorang memberikan kursi prioritas, teguran kondektur mengenai kursi prioritas, serta pemahaman informan mengenai simbol bahasa yang ada di dalam transpotasi Trans Musi tersebut. Berikut kutipan wawancara yang dilakukan bersama informan R mengenai dimensi diferensiasi :

“Kalau simbol bahasa sih setiap orang harusnya pahami lah ya mbak, apalagi bagi mereka yang memang pengguna tetap Trans Musi. Simbol bahasa itu sendiri sih menurut saya bukan hanya sekedar simbol belaka yang di tempel dalam Trans Musi tanpa makna. Harusnya kita paham mengenai makna yang terkandung di dalamnya. Ya meskipun kita tidak paham secara mendalam mengenai makna yang

terdandung, setidaknya kita bisa tau lah ya apa yang ada di gambar. Sekarang coba kita cerna aja mbak, di sana ada empat gambar kan? Yang pertama itu gambar ibu membawa anak, dilanjutkan dengan lansia, kemudian ada ibu hamil, dan yang terakhir itu ada kursi untuk orang yang kekurangan secara fisiknya ya. Dari gambar itu saja kita bisa paham, apa fungsi gambar itu? Untuk memperingatkan kita bahwa yang naik Trans Musi itu bukan Cuma kita-kita yang muda aja mbak. Tapi ada empat golongan itu juga, nah ketika empat golongan itu naik, kita harusnya peka dong untuk mau memberikan kursi prioritas.”⁸⁰

Pemahaman informan mengenai kursi prioritas membuat informan menjadi orang yang berempati. Berbagai pengalaman yang dilihat dan dipelajari informan selama menjadi pengguna Trans Musi ia jadikan pelajaran untuk menjadikan dirinya lebih berempati kepada orang lain. Menurutnya, ia tidak pernah mendapatkan teguran dari kondektur karena memang dirinya tidak pernah melakukan hal yang sifatnya tidak berempati. Meskipun informan tidak pernah mendapat teguran, menurut informan efektif atau tidaknya teguran kondektur kembali lagi kepada pribadi masing-masing.

“Ya kalau kondekturnya sih nggak pernah negur saya secara langsung ya mbak, karena saya juga tipe orang yang kalau duduk juga mikirin orang lain. Nggak perlu juga sih menurut saya ngasih tempat duduk tu berdasarkan teguran kondektur. Karena pada hakikatnya, orang-orang yang berempati akan tergerak hatinya tanpa harus ditegur terlebih dahulu. Menurut saya ya mbak, ketika ada teguran kondektur

⁸⁰ Ibid, Wawancara Tanggal 04 Desember 2019

seseorang baru memberikan kursi itu ada dua arti. Pertama, karena memang dia tidak tau bahwa ada orang yang berdiri, atau yang kedua dia memberikan kursi hanya karena malu mendapatkan teguran.”

“Kalau dilihat dari segi berpengaruh atau nggak sih sebenarnya kembali lagi kepada pribadi masing-masing ya mbak. Ada orang yang akan terpengaruh ketika ada peringatan dari kondektur, ada juga yang nggak. Jadi balik-balik ke pribadinya juga sih.”⁸¹

Setelah memberikan penjelasan mengenai teguran kondektur, informan menjelaskan faktor apa sebenarnya yang melatar belakangi informan bersikap empati kepada orang lain. Berikut kutipan wawancaranya :

“Menurut saya mbak, kita tu sebagai kaum yang masih muda mengalah aja sama yang udah tua, atau orang-orang yang ada dalam empat simbol bahasa itu kan. Kita sebagai yang perempuan, suatu saat akan hamil, akan punya anak, dan akan menjadi tua. Meskipun kita belum merasakannya, cobalah untuk membiasakan diri memberikan kursi. Cobalah posisikan diri kita menjadi orang tersebut. Kita yang masih muda aja, kadang nggak ada yang dibawa hanya karena berdiri lama jadi capek. Apalagi mereka. Kalau saya sih mikirnya segala kebaikan yang saya lakukan bukan untuk mereka, tapi untuk diri saya sendiri. Ketika kita menunjukkan sikap empati kepada orang lain, percayalah orang di sekitar kita akan lebih *respect* sama kita, itu aja sih mbak. Karena segala kebaikan berawal dari diri kita sendiri.”⁸²

Penjelasan yang telah dijelaskan dalam proses wawancara dalam disimpulkan bahwa, informan memahami

⁸¹ Ibid, Wawancara Tanggal 04 Desember 2019

⁸² Ibid, Wawancara Tanggal 04 Desember 2019

betul mengenai makna yang terkandung dalam simbol bahasa. Penghayatan informan untuk merasakan apa yang orang lain rasakan menjadi faktor penentu mengapa informan menjadi orang yang bersikap empati kepada orang lain. Bagi informan teguran dari kondektur tidak menjadi alasan mengapa informan berempati. Karena teguran juga bisa jadi efektif atau justru tidak efektif, hal ini kembali kepada pribadi masing-masing individu.

d. Dimensi Transendensi

Dimensi ini membahas mengenai perasaan informan ketika ada orang lain yang tidak mendapatkan haknya, kemudian berkaitan dengan pribadi informan apakah berasal dari keluarga yang agamis atau tidak, dan apakah informan merupakan orang yang dekat dengan Allah SWT, sehingga mau menerapkan nilai-nilai positif dalam kehidupan termasuk dalam hal ini berempati.

Informan mengatakan bahwa sebeanrnya bukan iba melihat orang lain berdiri, menurutnya empati itu berasal dari nurani. Tergeraknya hati nurani untuk menolong. Berikut kutipan wawancaranya :

“Menurut saya sih bukan iba ya mbak, lebih tepatnya itu tergeraknya hati nurani seseorang sebagai makhluk sosial. Kalau iba itu sih menurut saya konteksnya udah beda ya. Iba itu keadaan dimana seseorang itu seperti layak sekali untuk dikasihani. Sedangkan

untuk penerapan kursi prioritas ini kan memang harus dilakukan. Kalau iba itu lebih kepada perasaan kita ke orang-orang yang benar-bener susah seperti sudah tua hidup sebatang kara dan tidak ada orang yang mempedulikannya, kalau sebaats kursi prioritas sih balik ke nurani masing-masing aja.”⁸³

Informan bukanlah orang yang berasal dari keluarga yang agamis, meskipun begitu informan mengatakan bahwa dirinya merupakan orang yang dekat dengan Allah SWT, karena hati nurani yang berfungsi berasal dari orang-orang yang dekat dengan sang pencipta. Berikut kutipan wawancaranya :

“Saya sih bukan orang yang berasal dari keluarga yang agamis ya mbak. Hanya saja saya berusaha untuk dekat dengan sang pencipta saya. Sumber hati nurani seseorang dapat berfungsi dengan baik itu karena Allah SWT-lah yang menggerakkan hati kita. Masalah kita berasal dari keluarga mana nggak jadi patokan sih mbak, karena nurani itu berasal dari hati yang digerakkan oleh sang pencipta itu sendiri dan bisa muncul jika kita memang adalah orang-orang yang dekat dengannya. Kalau nggak dekat, ya gimana mau tergerak nurani kita kan seperti itu.”⁸⁴

Penjelasan informan diatan dapat disimpulkan bahwa informan bukanlah orang yang berasal dari keluarga agamis, baginya hati nurani tergerak dari pribadi masing-masing yang timbul dari kedekatan seseorang dengan sang penciptanya. Semakin dekat seseorang dengan penciptanya, semakin baik

⁸³ Ibid, Wawancara Tanggal 04 Desember 2019

⁸⁴ Ibid, Wawancara Tanggal 04 Desember 2019

pula dirinya dalam menerapkan nilai-nilai positif dalam kehidupan.

5. Informan V

Informan V memiliki inisial NF, merupakan mahasiswi UIN Raden Fatah Palembang yang berjenis kelamin perempuan. Usia informan saat ini 19 Tahun. Peneliti bertemu informan tanggal 29 November 2019. Informan naik dari Halte Kebun Bunga menuju Halte UIN Raden Fatah Palembang, peneliti bertemu informan sekitar pukul 09.00 WIB. Saat itu Trans Musi dalam keadaan sepi, sehingga memungkinkan informan untuk bisa duduk. Saat kondisi Trans Musi sudah mulai penuh, di Halte Sumeks terdapat seorang ibu membawa 2 anak kecil, satu anak di gendong dan satu anak lainnya di pegang karena sudah cukup besar. Melihat hal tersebut, informan yang duduk tepat di sebelah pembatas pintu masuk langsung berdiri dan memberikan kursi prioritas tersebut kepada si ibu. Peneliti akhirnya bertukar nomor telepon dengan informan untuk selanjutnya melakukan wawancara. Wawancara dilakukan Tanggal 04 Desember 2019, dengan pertanyaan yang diajukan berdasarkan dimensi dari teori konsistensi.

a. Dimensi Penyangkalan

Dimensi ini berkaitan dengan alasan mengapa informan tidak memberikan kursi prioritas, jika informan pernah tidak memberikan kursi prioritas. Senada dengan yang disampaikan oleh AW, informan pun pernah tidak

memberikan kursi prioritas dikarenakan sedang sakit. Berikut kutipan wawancaranya :

“Jadi kalau nggak salah sih saya pernah satu kali nggak kasih kursi sih mbak sama orang lain, waktu itu saya lagi sakit. Jadi saya bener-bener nggak bisa kasih kursi itu kepada orang alin, karena kondisi saya saat itupun lemah sekali. Saya udah lama menggunakan Trans Musi ini terhitung sejak saya masih MTs dlu, kira-kira itu sekitar tahun 2013-an sampai dengan sekarang. Selama itu saya rasa saya baru sekali itu doang nggak kasih kursi sama orang lain. Kalau saya nggak sakit saya akan kasih kursi ke orang lain, bahkan ketika saya dalam keadaan capek sekalipun, saya masih mendahulukan orang lain untuk duduk ketimbang harus mendahulukan diri saya sendiri.”⁸⁵

Penjelasan informan di atas dapat disimpulkan bahwa informan merupakan orang yang sudah menggunakan Trans Musi terhitung sejak Tahun 2013 atau sekitar 6 Tahun. Selama itu pula ia merasa tidak memberikan kursi hanya karena dirinya sakit, bahkan ketika dirinya lelah sekalipun ia masih membiarkan orang lain untuk duduk ketimbang mendahulukan dirinya sendiri.

b. Dimensi Menguatkan

Dimensi ini berkaitan dengan pandangan informan mengenai empat kursi prioritas dan ketersediaan informan memberikan kursi prioritas di transportasi Trans Musi.

⁸⁵ NF, Mahasiswi UIN Raden Fatah Palembang pengguna Transportasi Trans Musi, Wawancara Tanggal 04 Desember 2019

Menurut informan kursi ini sebenarnya masih kurang diterapkan. Berikut kutipan wawancaranya :

“Selama saya naik Trans Musi ya mbak, kursi ini tu sampe sekarang masih kurang dalam segi penerapan. Kurang kesadaran dari pengguna TM nya sendiri menjadikan faktor kenapa kursi ini nggak bisa diterapkan dengan baik. Ya walaupun nggak seluruh orang juga yang nggak kasih kursi, emang ada oknum tertentu tapi pada penerapannya kan intinya masih kurang. Hal ini dibuktikan dengan banyak banget orang-orang yang ada dalam kursi prioritas itu justru masih berdiri. Kadang yang paling ngeselin itu kalau laki-laki duduk sementara yang harusnya duduk itu malah berdiri, banyak banget ni mbak cowok-cowok yang kadang tu nggak sadar atau gimana malah asyik duduk aja. Nggak peduli sama di sekitarnya padahalkan masih muda. Malah sekarang tu yang terbaru ini, suka ada bapak (lansia) ngasih tempat duduk ke orang yang masih mudah khususnya cewek, ya kalau orangnya nggak mikir langsung aja duduk. Syukur kalau mikir, jadi bapaknya bisa tetep duduk.”⁸⁶

Penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa berdasarkan pengamatan informan, kursi prioritas dalam transportasi Trans Musi masih kurang terealisasi. Seperti masih banyaknya orang yang kurang sadar akan pemberian kursi prioritas tersebut.

c. Dimensi Diferensiasi

Dimensi ini berkaitan dengan pemahaman informan mengenai simbol bahasa, faktor yang menentukan empati

⁸⁶ Ibid, Wawancara Tanggal 04 Desember 2019

informan serta teguran dari kondektur. Berikut kutipan wawancaranya :

“Kalau teguran dari kondektur sih nggak pernah ya saya dapet mbak, karena saya cenderung memberikan kursi kepada orang lain. Kalau orang lain banyak sih yang ditegur ya walaupun nggak menjurus ke arah satu orang, tapi sering ada peringatan dari kondekturnya kalo misalkan ada orang yang dalam simbol bahasa itu harus duduk. Kadang menurut saya teguran kondektur juga nggak jadi penentu ya orang mau berempati. Jadi gini, kadang setelah ada teguran kondektur pun orang masih santai aja. Jadi nggak terlalu efektif banget ya mbak kalo cuma ditegur doang.”⁸⁷

Informan mengatakan bahwa teguran kondektur tidak terlalu efektif untuk menggugah empati mahasiswa itu sendiri. Karena masih banyak terjadi di lapangan, orang-orang yang masih saja duduk meskipun mendapatkan teguran. Sedangkan pemahaman mengenai simbol bahasa cukup efektif dalam menarik seseorang untuk melakukan empati. Berikut kutipan wawancaranya :

“Simbol bahasa itu mengenai empat kursi prioritas itu kan? Jadi kalau mengenai empat kursi prioritas itu sih pemahamannya itu kita lihat aja dari gambar ya mbak. Berarti kita harus memprioritaskan orang-orang yang masuk dalam empat golongan itu dulu untuk duduk, barulah kalau ada kursi yang kosong itu untuk kita. Tapi selagi kita yang duduk dan mereka yang berdiri, kita harus mendahulukan mereka. Ini tu cukup efektif juga sih bagi orang-orang yang bisa mencerna simbol-simbol tersebut.”⁸⁸

⁸⁷ Ibid, Wawancara Tanggal 04 Desember 2019

⁸⁸ Ibid, Wawancara Tanggal 04 Desember 2019

Pemahaman informan mengenai simbol bahasa menurutnya mampu menggerakkan seseorang untuk memberikan kursi prioritas kepada orang lain. Adapun faktor lain yang melatar belakangi informan memberikan kursi ialah rasa dimana informan mencoba menempatkan dirinya sebagai orang lain. Berikut kutipan wawancaranya :

“ya coba di pikir aja ya mbak, kita tu kalau lihat orang tua atau orang lain, kasianlah ya dia berdiri dan kita duduk. Saya mencoba menempatkan diri saya selaku anak, mencoba menjadikan diri saya merasakan kesulitan yang orang lain rasakan. Jadi karena saya juga masih muda, masih kuat, dalam keadaan sehat pula, kenapa tidak saya memberikan kursi tersebut.”⁸⁹

Penjelasan informan diatas dapat disimpulkan bahwa faktor yang melatar belakangi informan memberikan kursi prioritas ialah pemahamannya akan simbol bahasa serta penghayatan akan apa yang dirasakan orang lain, faktor usia, fisik dan keinginan yang memang berasal dari dalam diri untuk memberikan kursi prioritas.

d. Dimensi Transendensi

Dimensi ini berkaitan dengan pribadi informan apakah berasal dari keluarga yang agamis, apakah informan merupakan orang yang dekat dengan pencipta sehingga empati yang ada pada dirinya berdasarkan kedekatannya dengan sang pencipta. Menurut informan, keluarganya

⁸⁹ Ibid, Wawancara Tanggal 04 Desember 2019

memang berasal dari orang yang cukup agamis, berikut kutipan wawancaranya :

“Saya memang berasal dari keluarga yang cukup agamis dikenal oleh masyarakat. Saya pun disekolahkan orang tua saya di Madrasah. Semakin saya belajar di Madrasah, semakin saya mendekatkan diri kepada sang pencipta. Hal ini juga yang mendorong nurani saya agar mau membantu sesama.”⁹⁰

Penjelasan informan di atas dapat disimpulkan bahwa informan memang berasal dari keluarga yang agamis, sehingga semakin dekat dirinya dengan Allah SWT, semakin tergugah pula empati yang ada pada dirinya.

⁹⁰ Ibid, Wawancara Tanggal 04 Desember 2019

Tabel pengklasifikasian empati mahasiswa :

No	Nama	Fakultas	Semester	Usia	pengklasifikasi
1.	Adit W	FISIP	5	20 Tahun	Berempati
2.	Cristia Larasati	Tarbiyah	3	19 Tahun	Berempati
3.	M. Subhan	FISIP	7	21 Tahun	Tidak Dominan Berempati
4.	Rini	Syariah	5	20 Tahun	Berempati
5.	Nurul Falah	Psikologi	1	18 Tahun	Berempati

6. Informan Pendukung I

Informan pendukung I merupakan seorang ibu (lansia) yang naik Trans Musi dari Halte Transit Polda menuju Halte Sembaja KM.11. Sebagaimana telah dijelaskan oleh kelima informan diatas, setiap orang memiliki alasan mengapa tidak memberikan kursi prioritas. Hal senada dijelaskan oleh informan pendukung (lansia). Meskipun saat menaiki transportasi Trans Musi ia sedang dalam keadaan tidak kuat dan lelah berdiri, namun dirinya mencoba untuk memahami bahwa setiap

orang memiliki alasan mengapa tidak memberikan kursi prioritas kepada orang lain. Berikut kutipan wawancaranya :

“Ya sebenarnya sih pada saat itu saya capek ya, karena saya juga udah tua. Tapi ya mungkin orang-orang nggak tau kalau saya sedang berdiri, karena kan memang kondisinya sedang ramai sekali. Mungkin nggak lihat saya, sehingga saya tidak diberikan kursi oleh anak-anak”

“seperti yang sudah saya katakan tadi ya, kalau saya mikirnya mungkin nggak keliatan aja makanya saya tidak diberi Anak-anak sekolah itu kan biasanya kalau udah bareng teman-temannya mereka sibuk bersama, berbicara ya mungkin ketika di dalam Trans Musi mungkin mereka lupa bahwa mereka itu bersama saya dan ah sudahlah mungkin ibu itu yang tadi udah duduk atau udah turun gitukan. Mereka nggak terlalu memperhatikan situasi di kiri kanan mereka gitu. Jadi, ya mungkin mereka gitulah kalau anak-anak sekolahkan kalau udah kumpul, udah lupa pokoknya asik sendiri sama temen-temen gitu”⁹¹

Dari penjelasan diatas, informan mencoba memahami bahwa mahasiswa atau pengguna transportasi Trans Musi lainnya mungkin tidak memperhatikan dirinya sehingga ia tidak duduk. Orang-orang juga sibuk bercerita dan bercanda dengan teman-temannya sehingga tidak memperhatikan keadaan sekitar di dalam transportasi Trans Musi tersebut. Namun meskipun informan mencoba memahami mengenai keadaan orang lain ketika di Trans Musi, informan tetap berharap agar simbol bahasa ini bisa diterapkan dengan efektif bukan hanya sekedar tempelan semata. Berikut kutipan wawancaranya :

“Nah menurut saya sih kan di Trans Musi itu kan, hanya ada di Trans Musi itu kan yang ada simbol-simbol gitu. Orang-orang ya seperti lansia, ibu hamil dan lain sebagainya, ya saya harap itu

⁹¹Pipit Indah, Ibu Hamil Pengguna Trans Musi, Wawancara Tanggal 08 Oktober 2019

bukan hanya untuk sebuah pajangan dan tempelan ya, ya saya berharap itu bisa di realisasikan ya. Mungkin orang-orang ya seperti orang lansia mungkin terlihat dan itu sudah tergolong efektif untuk direalisasikan, ya meskipun untuk sekali dua kali ada yang nggak dapat kursi ya. Menurut saya itu hanya ada di Trans Musi mbak kalau ada poster untuk tempelan seperti itu. Ya dulu saya pernah sebelum-sebelum ada Trans Musi saya naik bus atau angkot itu nggak ada. Apa lagi naik bus kan itu berhempit-hempitan dan juga kalau naik angkot sama gitu kan, jadi dengan kelebihan ini pasti bagus jika semua diterapkan dengan baik”⁹²

Dari hasil wawancara diatas, informan menjelaskan bahwa Trans Musi sudah memiliki kelebihan dari aspek memperhatikan penumpangnya dengan cara menempelkan simbol bahasa mengenai empati kursi prioritas. Harapan informan, kelebihan yang diberikan oleh pihak Trans Musi ini jangan sampai hanya menjadi tempelan semata. Namun perlu diterapkan dengan baik demi untuk kenyamanan pengguna transportasi Trans Musi itu sendiri.

7. Informan Pendukung II

Informan pendukung II merupakan seorang pengawas transportasi Trans Musi yang ada di halte transit polda. Dari kelebihan transportasi Trans Musi mengenai simbol bahasa yang tidak terdapat pada transportasi sebelumnya seperti bus dan angkot (Angkutan Kota), informan mengatakan bahwa simbol bahasa yang ada di dalam transportasi Trans Musi sudah menjadi ketetapan sejak Trans Musi akan beroperasi, simbol tersebut juga sudah ada dari bus Trans Musi itu sendiri. Berikut kutipan wawancaranya :

⁹²*Ibid*, Wawancara Tanggal 08 Oktober 2019.

“Oh itu emang dari SOP nyo nian cak itu. Iyo dari bus nyo jugo lah ado simbol itu, dari bus nyo bae lah ado. Cak prioritas itu ye.”⁹³

Karena simbol bahasa sudah menjadi SOP dari transportasi Trans Musi itu sendiri, maka kondektur waji memperingatkan pengguna Trans Musi untuk memberikan kursi prioritas kepada yang memang seharusnya duduk untuk mendapatkan kursi prioritas. Meskipun kondektur wajib untuk menegur, namun tetap saja teguran tersebut hanya dalam bentuk peringatan bukan paksaan. Berikut kutipan wawancaranya :

“itu kesadaran penumpangyo, kito kan mengingatkan bukan memaksakan. Yang namonyo prioritas tu cak itulah emang galak. Kadang dari penumpangyo jugo. Kadang masih cak-cak dak tau, kadang ado yang ngerti untuk memprioritaske. Iyo yang mano yang diwajibke, diutamakan. Kadang kito tu kalau sudah dewasa tu kan taulah dewek, kadang kito negur jingok dari caro penyampaian jugo penyampaian nadanyo tinggi tesinggung gek uwong. Itutu pengetahuan jugo sih, mak mano lah ye? Kadang mereka tu cuek dek ye, kadang dari penumpangyo jugo. Kadang penumpang ni ado yang modusan, kadang dio yang nak duduk dak tau nyo buncit edak”⁹⁴

Dari penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kursi prioritas itu diberikan tidak ada unsur paksaan, hanya teguran dari pihak kondektur yang mungkin bisa menyadarkan pengguna transportasi Trans Musi untuk menunjukkan sikap empatinya kepada orang lain. Sebagai orang yang telah dewasa harusnya seseorang dapat berfikir dengan sendirinya. Namun hal ini kembali lagi kepada pribadi masing-masing orang itu sendiri. Berdasarkan penjelasan diatas, pengguna transportasi

⁹³Rinos Junior, Pengawas Transportasi Trans Musi, Wawancara Tanggal 11 Oktober 2019

⁹⁴*Ibid*, Wawancara Tanggal 11 Oktober 2019

Trans Musi bisa saja ada di skala empati II atau bisa juga di tempatkan pada skala empati IV.

Skala empati IV dianggap sebagai bentuk kesadaran pengguna transportasi Trans Musi tentang situasi dan kondisi yang sedang ada dalam transportasi tersebut. Berdasarkan pengetahuan yang telah dimiliki oleh pengguna transportasi Trans Musi, apabila pengguna tersebut memberikan kursi dan membaca keadaan sehingga tergerak hatinya untuk memberikan kursi prioritas, maka orang tersebut berada pada skala empati IV. Namun, apabila sinyal-sinyal yang diberikan seperti teguran kondektur, postur tubu orang lain yang sudah merasa tidak nyaman untuk berdiri tidak mendapat respon dari pengguna Trans Musi lainnya, maka pengguna lain tergolong orang yang memiliki skala empati II.

8. Informan Pendukung III

Informan pendukung III adalah seorang Staff IT BRT Trans Musi. Senada dengan yang disampaikan oleh pengawas lapangan pak rinos junior, Staff IT ini pun mengatakan bahwa simbol bahasa yang ada di dalam transportasi Trans Musi memang sudah di desain sejak awal bus Trans Musi beroperasi. Simbol bahasa tersebut sudah menjadi SOP dan sudah ada di dalam Trans Musi itu sendiri. Berikut kutipan wawancara dengan Staff IT tersebut :

“Kalau simbol bahasa mengenai empat kursi prioritas itu memang sudah ada di BRT Trans Musi itu sendiri dek. Simbol bahasa ini sudah di desain memang sejak BRT Trans Musi ini akan

beroperasi. Memang saat bus ini jadi, simbol bahasa tersebut sudah ada di dalam Trans Musi itu sendiri.”⁹⁵

Karena simbol bahasa sudah menjadi kebijakan yang harusnya diterapkan, maka pihak Trans Musi pun bersedia menerima laporan dalam bentuk apapun termasuk dalam hal tidak diberikannya kursi prioritas yang harusnya diberikan kepada yang berhak mendapatkan kursi tersebut. Namun pihak Trans Musi tidak pernah menerima laporan mengenai kursi prioritas tersebut.

“iya yang saya tahu kursi prioritas ini agak kurang diterapkan di transportasi Trans Musi, pihak kami pun menyediakan layanan pengaduan kepada pengguna Trans Musi yang mau melapor apapun, baik itu mengenai sopir bus yang ugal-ugalan, keterlambatan bus, termasuk juga di dalamnya ketidaknyamanan pengguna transportasi ini karena tidak mendapat kursi prioritas saat naik bus. Namun sampai sejauh ini belum pernah ada yang melaporkan mengenai kursi prioritas itu sendiri kepada pihak kami.”⁹⁶

Dari hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa pihak Trans Musi bersedia menerima laporan dalam hal apapun mengenai Trans Musi. Namun meskipun ditemukan fakta dilapangan bahwa simbol bahasa ini kurang diterapkan, tetap tidak ada pengaduan mengenai ketidaknyamanan pengguna transportasi Trans Musi saat tidak mendapatkan kursi prioritas. Artinya, pengguna transportasi Trans Musi tidak terlalu mempermasalahkan mengenai tempat duduk atau kursi prioritas yang ada dalam simbol bahasa tersebut.

⁹⁵Kemas Irsyad, Staff IT BRT Trans Musi, Wawancara Tanggal 27 September 2019

⁹⁶*Ibid*, Wawancara Tanggal 27 September 2019

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang “Empati Mahasiswa dalam Memberikan Kursi Prioritas kepada Pengguna Trans”. Lalu peneliti dapat menarik kesimpulan, yaitu :

Mahasiswa cukup paham mengenai makna yang terkandung dalam simbol bahasa. Dua informan pun sepakat bahwa kursi prioritas yang ada dalam transportasi Trans Musi sudah terealisasi dengan baik khususnya bagi lansia. Sedangkan tiga informan lainnya mengatakan kursi prioritas belum dapat direalisasikan dengan baik untuk lansia atau empat golongan prioritas lainnya. Hal ini pun terbukti di lapangan dengan tiga dari lima informan yang justru tidak memberikan kursi prioritas kepada lansia. Namun, setiap informan memberikan alasan-alasan mengenai mengapa mahasiswa tersebut tidak memberikan kursi prioritas terhadap empat golongan yang tertera dalam simbol bahasa, hal ini menunjukkan pada tingkat empati yang dominan dikarenakan informan tersebut mempunyai alasan kelelahan dalam perjalanan jauh (mudik) dan mabuk perjalanan. Tetapi, salah satu informan tidak mempunyai cukup empati yang dominan, dikarenakan alasan yang cukup banyak sehingga mengindikasikan informan sering tidak memberikan kursi prioritas. Akhirnya empat dari lima informan dinyatakan memiliki sikap empati, sedangkan informan satunya dinyatakan tidak dominan berempati.

Peneliti menggunakan teori konsistensi yang dikembangkan oleh Robert Abelson. Teori ini berasumsi bahwa kebutuhan individu akan konsistensi, harus ada konsistensi antar berbagai macam perilaku. Kurangnya konsistensi akan menimbulkan ketidaknyamanan, sehingga individu akan berusaha meredakan ketegangan dengan menyesuaikan sikap atau perilaku guna mempertahankan keadaan homeostasis, yakni keseimbangan atau konsistensi. Dalam pengaplikasiannya pada permasalahan di lapangan, teori ini dianggap relevan. Teori ini memiliki 4 (empat) dimensi, yakni melakukan penolakan, memperkuat sikap yang ada, melakukan tindakan yang berbeda, dan transendensi, keempat dimensi ini telah menjawab persoalan yang ada di rumusan masalah.

B. Saran

Setelah melakukan penelitian di lokasi penelitian, serta penarikan kesimpulan. Selanjutnya peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi Kondektur transportasi Trans Musi, agar terus memperingatkan kepada pengguna transportasi Trans Musi lainnya untuk memberikan kursi. Terutama bagi mahasiswa yang berada dekat dengan orang lain yang harusnya mendapatkan kursi prioritas.
2. Kepada Mahasiswa yang menggunakan Transportasi Trans Musi, untuk terus memberikan kursi kepada orang yang lebih membutuhkan, kecuali memang dalam keadaan yang tidak memungkinkan untuk memberikan kursi. Jika dalam keadaan tersebut, alangkah baiknya sama-sama memperingatkan kepada pengguna Trans Musi lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Budiningsih, Asri. 2012. *Pembelajaran Moral*, Jakarta: Rineka Cipta

Dayakisni, Tri dan Hudaniah, 2009, *Psikologi Sosial*, Malang: UMM Press

Haryatmoko. 2014. *Etika Komunikasi*, Yogyakarta: Kanisius

Littlejohn, Stephen, et al. 2009, *Teori Komunikasi*, Jakarta: Salemba Humanika

Miles & Huberman. 2014, *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3, USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press

Moleong.J Lexy. 2012, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Mulyana, Deddy. 2013, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Rakhmat, Jalaluddin. 2012, *Psikologi Komunikasi*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Syaiful, Rohim. 2016. *Teori Komunikasi Perspektif, Ragam dan Aplikasi*, Jakarta: Rineka Cipta

Syam, W Nina. 2011. *Psikologi Sebagai Akar Ilmu Komunikasi*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media

Taylor E, Shelley, Peplau Anne Letitis, dan Sears O David, 2009, *Psikologi Sosial*, Jakarta: Prenadamedia Group

Jurnal :

Agustin, Ririn Dwi. 2015. *Hubungan Komunikasi dan Kecerdasan Emosi Mahasiswa Pendidikan Matematika dalam Memecahkan Masalah Sistematis*. Journal Pedagogia Issn 2089-3833, Volume 4, Nomor 2

Sari, Dyan Vita.2016. *Pengaruh Terpaan Tayangan “Buatku Tersenyum” di Trans 7 terhadap Sikap Empati Ibu Rumah Tangga RT.14 Kelurahan Baqa Kota Samarinda*.eJournal Ilmu Komunikasi Volume 4, Nomor 4. Issn 2502-597 X

Supratman, Lucy Puja. 2015. *Studi Kasus Deskriptif pada pola Komunikasi Verbal dan Nonverbal Komunitas Ebonics*, Jurnal LKISKI, Volume 1, Nomor 1

Skripsi :

Muslihah, Rahimah. 2016, *Representasi Praktik Empati pada Komunikasi Interpersonal dalam Film Inside Out*. Skripsi Ilmu Komunikasi Universitas Hasanuddin, Makassar. t.d

Normasari, Mei. 2016. *Lima Sikap Positif yang Mendukung Komunikasi Interpersonal dalam Proses Pembelajaran*. Skripsi Ilmu Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta. t.d

Website :

<http://www.dephub.go.id/post/read/trans-musi-pilihan-warga-kota-palembang-5558>. Diakses pada Tanggal 8 Agustus 2019 pukul 11.53 WIB

<https://sp2j.co.id/nbrt>. Diakses pada tanggal 9 Agustus 2019 pukul 16.44 WIB

LAMPIRAN

**KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

JL. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikry No.1 Km.3.5 Palembang 30126 Telp: (0711)354668 Website : www.radenfatah.ac.id

BERITA ACARA

Pada hari Selasa tanggal 03 bulan Desember tahun 2019 Skripsi Mahasiswa :

Nama : Nabila

Nomor Induk Mahasiswa : 1657010174

Jurusan/Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Representasi Empati Mahasiswa pengguna Transportasi
Trans Musi sebagai Praktik dari Simbol Bahasa.

MEMUTUSKAN

1. Setelah mengumpulkan Nilai Teori dan hasil Munaqasyah pada hari ini Selasa maka saudara dinyatakan : LULUS/ ~~TIDAK LULUS~~,

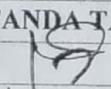
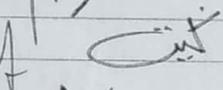
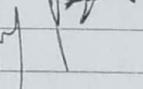
Indeks Prestasi Kumulatif : 3,63, oleh karena itu saudara berhak memakai gelar Sarjana Strata Satu (SI) Sarjana Sosial (S.Sos) Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

2. Perbaikan dengan Team Penguji selambat-lambatnya 2 (dua) Minggu/ sebelum penutupan pendaftaran Wisuda terhitung sejak ditetapkan.

3. Apabila melanggar point 2 diatas, maka dinyatakan belum bisa diikutsertakan mengikuti Wisuda yang diselenggarakan pada periode berjalan.

4. Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Team Penguji :

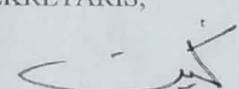
NO.	TEAM PENGUJI	JABATAN	TANDA TANGAN
1	<u>Reza Aprianti, MA</u>	Ketua Penguji	
2	<u>Gita Astrid, M.Si</u>	Sekretaris Penguji	
3	<u>Dr. Yennizal, M.Si</u>	Penguji Utama	
4	<u>Badaruddin Azarkasyi, MM</u>	Penguji Kedua	
5	<u>Reza Aprianti, MA</u>	Pembimbing I	
6	<u>M. Miifta Farid, M.I.Kom</u>	Pembimbing II	

DITETAPKAN DI : PALEMBANG
PADA TANGGAL : 03 Desember 2019

KETUA,


Reza Aprianti, MA
NIP. 198502232011012004

SEKRETARIS,


Gita Astrid, M.Si
NIP./NIDN. 2025128703

BLANKO MUNAQSYAH

**KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

JL. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikry No.1 Km.3.5 Palembang 30126 Telp: (0711)354668 Website : www.radenfatah.ac.id

SURAT KETERANGAN

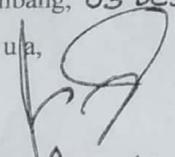
Yang bertanda tangan dibawah ini, kami Ketua Sidang Munaqasah Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang dengan ini menerangkan :

Nama : Nabila
NIM : 1657010174
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Representasi Empati Mahasiswa Pengguna Transportasi Transmisi sebagai Praktik dari Simbol Bahasa.

Telah dimunaqasahkan pada hari Selasa tanggal 03 bulan 12 tahun 2019..
dinyatakan ~~LULUS~~ / ~~TIDAK LULUS~~ Dengan Nilai Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) : 3,63

Palembang, 03 Desember 2019

Ketua,


Reza Aprianti, MA

NIP. 198502232011012004

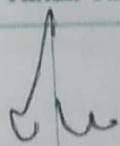
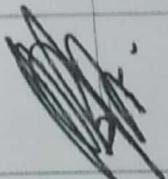
Tembusan :

1. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
2. Yang bersangkutan
3. Arsip.

LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

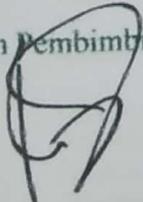
Nama : Nabila
Nim : 1657010174
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Tanggal Ujian Munaqasah : 03 Desember 2019
Judul Skripsi : Empati Mahasiswa dalam Memberikan Kursi
Prioritas Kepada Pengguna Trans Musi

TELAH DI REVISI SESUAI MASUKAN DAN SARAN PADA SAAT UJIAN
MUNAQASAH DAN TELAH DISETUJUI OLEH DOSEN PENGUJI I DAN
DOSEN PENGUJI II.

No	Nama Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Yenrizal, M.Si	Penguji I	
2	Badaruddin Azarkasyi, MM	Penguji II	

Palembang, 09 Desember 2019.

Dosen Pembimbing I


Reza Aprianti, MA
NIP. 198502232011012004

Menyetujui,
Dosen Pembimbing II


M. Mifta Farid, M.I.Kom
NIDN. 0202108402

KEMENTERIAN AGAMA RI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)

RADEN FATAH PALEMBANG

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN FATAH PALEMBANG

NOMOR : B.891/Un.09/VIII/PP.01/08/2019

Tentang

PENUNJUKAN PEMBIMBING SKRIPSI

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN FATAH PALEMBANG

- MENIMBANG :**
1. Bahwa untuk dapat menyusun skripsi yang baik, mahasiswa perlu dibimbing oleh tenaga ahli sebagai dosen pembimbing pertama dan pembimbing kedua yang bertanggung jawab untuk membimbing mahasiswa dalam rangka penyelesaian penyusunan Skripsi.
 2. Bahwa untuk kelancaran tugas-tugas pokok tersebut perlu dikeluarkan Surat Keputusan Dekan.
 3. Lembar persetujuan judul dan penunjukan Pembimbing Skripsi oleh Ketua Prodi Ilmu komunikasi **an: Nabila, 8 Agustus 2019**

- MENINGAT :**
1. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 53 tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
 2. Keputusan Menteri Agama RI Nomor : 407 tahun 2000;
 3. Instruksi Direktur Bimbaga Islam Departemen RI Nomor KEP/E/PP.00.9/147/1985 tanggal 5 JUNI 1985 tentang Pelaksanaan SKS dan Program S1 Universitas islam negeri Raden Fatah.
 4. Instruksi Menteri Agama RI No.B/152/1994 tentang Pelaksanaan SKS Program S1 Universitas Islam Negeri Raden Fatah .
 5. Pedoman Akademik Universitas Islam Negeri Raden Fatah No: 585 tahun 2016
 6. Kep. Menag RI No. 62 tahun 2015 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN:
Pertama

: Menunjuk Saudara:

N A M A	NIP/NIDN	Sebagai
Reza Aprianti, MA	198502232011012004	Pembimbing I
M. Mifta Farid, M.I.kom	0202108402	Pembimbing II

Dosen Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang masing-masing sebagai Pembimbing pertama dan Pembimbing kedua Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Saudara:

N a m a : Nabila
N I M : 1657010174
Prodi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Representasi Empati Mahasiswa Pengguna Transportasi sebagai Praktik dari Simbol Bahasa
Masa bimbingan : Satu Tahun TMT. 8 Agustus 2019 s/d 8 Agustus 2020

- Kedua** : Kepada pembimbing pertama dan pembimbing kedua tersebut diberi hak sepenuhnya untuk merevisi Judul/kerangka Skripsi tersebut tanpa mengubah substansi penelitian.
- Ketiga** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah/dibetulkan sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapannya.

Palembang, 8 Agustus 2019
Dekan

Prof. Dr. Izomiddin, MA
NIP. 196206201988031001

Tembusan :

1. Rektor ;
2. Dosen Penasehat Akademik yang bersangkutan
3. Pembimbing Skripsi (1 dan 2)
4. Ketua Prodi Ilmu Komunikasi
5. Mahasiswa yang bersangkutan
6. Arsip

Nomor : B.1080/Un.09/VIII./TL.01/08/2019
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : Mohon izin Penelitian

30 Agustus 2019

Kepada Yth,
PT.SARANA PEMBANGUNAN PALEMBANG JAYA (SP2J)
Cq.BRT TRANS MUSI
di
Tempat

Assalammu'alaikum, Wr. Wb

Dalam rangka menyelesaikan penulisan Karya Ilmiah berupa Skripsi/makalah mahasiswa kami :

Nama : Nabila
NIM : 1657010174
Semester : VII (Tujuh)
Prodi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) UIN Raden Fatah Palembang.

Sehubungan dengan itu kami mengharapkan bantuan Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin kepada mahasiswa tersebut untuk melaksanakan Penelitian tersebut.

Demikianlah, harapan kami dan atas segala bantuan serta perhatian Bapak/Ibu kami ucapkan terima Kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

An.Dekan.
Wakil Dekan I

Dr. Yezrizal, M.Si
NIP.1974023200511004

Tembusan :

1. Ka.Prodi Ilmu Komunikasi
2. Mahasiswa yang bersangkutan
3. Arsip



BADAN USAHA MILIK DAERAH (BUMD) PEMKOT PALEMBANG
PT. SARANA PEMBANGUNAN PALEMBANG JAYA

Jl. Demang Lebar Daun No. 8 H-1 Palembang 30131
Telephone : 0711 - 444945 - 0711 - 5712327, Fax. : 0711 - 444943
E-mail : admin@sp2j.co.id website : www.sp2j.co.id

Palembang, 10 Oktober 2019

Nomor : 777 /SP2J-HRD/X/2019
Lamp : -
Perihal : Izin Pengambilan Data

Kepada Yth :
Kementerian Agama RI
Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang
di
tempat

Dengan Hormat,

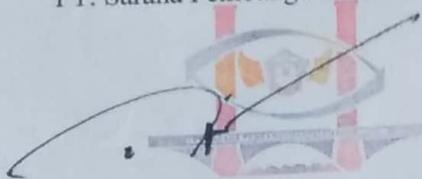
Memperhatikan Surat dari Kementerian Agama tanggal 30 Agustus 2019 Nomor : B.1080/Un.09/VIII/TL.01/08/2019 Perihal : Permohonan Izin Penelitian dengan data sebagai berikut:

No	Nama	NIM	Proposal Skripsi
1	Nabila	1657010174	Representasi Empati Mahasiswa Pengguna Transportasi Transmisi Sebagai Praktik dari Simbol Bahasa

Sehubungan dengan perihal di atas bahwa kami PT Sarana Pembangunan Palembang Jaya dapat membantu mahasiswi tersebut untuk melakukan penelitian.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

PT. Sarana Pembangunan Palembang Jaya,

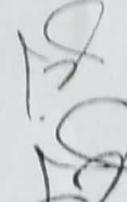
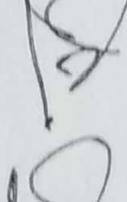
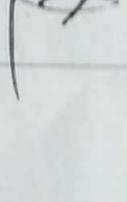


H. Ahmad Nopan, SH, MH.
Direktur Utama

Tembusan Yth :
- **Manager Unit Usaha Transportasi**

DAFTAR KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Nabila
 NIM : 1657010174
 Fakultas / Jurusan : FISIP / Ilmu Komunikasi
 Judul : Representasi Empati Mahasiswa Pengguna Transportasi
 Trans Musi Sebagai Praktik Dari Simbol Bahasa
 Pembimbing I : Reza Aprianti, MA

NO	Hari / Tanggal	Permasalahan yang Dikonsultasikan	Paraf
1.	Selasa 6 Agustus 2019	Revisi Bab I - Subjudul harus kembali	
2	Selasa 6/10 Agustus 2019	- Ditambahkan foto dan kembali lagi per pembahasan	
3	23/8 2019	- perbanyak foto/ilustrasi yg menggambarkan simbol pesan - Perbaiki cara penyutipan	
4.	26/8 2019	- perbaiki tabel dan gambar	
5.	27/8 2019	ACC BAB II	
6.	24/10 2019	Perseor BAB III	
7.	28/10 2019	perbaiki data beserta dgn deskripsi gambar. lampiran di observasi dan identifikasi warna	
8	31/10 2019	ACC BAB III	

DAFTAR KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Nabila
 NIM : 1657010174
 Fakultas / Jurusan : FISIP / Ilmu Komunikasi
 Judul : Representasi Empati Mahasiswa Pengguna Transportasi
 Trans Musi Sebagai Praktik Dari Simbol Bahasa
 Pembimbing II : M. Mifta Farid, M.I.Kom

NO	Hari / Tanggal	Permasalahan yang Dikonsultasikan	Paraf
1.	16 Agustus 2019 Jum'at	bab I akhir - kurir - angket	
2	Selasa 20 Agustus 2019	pelebaran wawancara	
3.	Selasa 20 Agustus 2019	Acc Bab II	
4.	24/10	- ke bab I - kurir Daftar Pustaka	
5	30/10	- acc bab III - lampiran bab IV	
6	31/10	ke bab ke Daftar Pustaka	
7.	31/10	Revisi Kesimpulan	
8.	1/11	Revisi Kesimpulan	
9.	1/11	Acc keseluruhan	

PEDOMAN WAWANCARA

A. Dimensi Penyangkalan

1. Apa faktor yang melatarbelakangi anda tidak memberikan kursi prioritas?
2. Ketika ada peringatan dari kondektur, apakah anda tidak ingin memberikan kursi prioritas?

B. Dimensi Menguatkan

1. Apakah tidak memberikan kursi prioritas merupakan hal yang biasa anda lakukan?
2. Bagaimana pandangan anada ketika ada orang yang tidak memberikan kursi prioritas? Apakah hal ini dianggap wajar untuk dilakukan?
3. Bagaimana pandangan anda mengenai 4 (empat) kursi prioritas?
4. Apakah anda pernah memberikan kursi prioritas?

C. Dimensi Diferensiasi

1. Apa yang membuat anda memberikan kursi prioritas?
2. Apakah teguran dari kondektur menjadi faktor penentu empati anda?
3. Apakah simbol bahasa menjadi salah satu faktor penentu empati anda?
4. Apakah anda memahami makna dari simbol bahasa yang ada di transportasi Trans Musi?

D. Dimensi Transendensi

1. Apakah anda tidak kasihan (iba) melihat orang tidak mendapatkan haknya?
2. Apakah anda berasal dari keluarga yang agamis?
3. Apakah dekat dengan Tuhan menjadikan anda berfikir untuk menjadi orang yang berempati?





