

al, serta Rp 15.000/5 kg kelas ekonomi nonkomersial.

Edi mengklaim, KAI sudah melakukan sosialisasi tentang ketentuan bagasi tersebut sebelum 20 Desember 2015. Alhasil, sejauh ini tidak ada hambatan yang berarti dalam pelaksanaannya. "Kami terus mengimbau agar penumpang membawa barang secukupnya saja dan mereka cukup memahami peraturan tersebut," kata Edi.

Meski begitu, ternyata masih ada cukup banyak penumpang yang belum tahu aturan pembatasan bagasi itu. Rini Hastuti, misalnya, penumpang yang Kamis (14/1) lalu hendak berangkat ke Solo, Jawa Tengah, dari Stasiun Senen. Begitu juga dengan Syaifuddin dan Ieus (53), penumpang yang baru tiba di Stasiun Senen dari Malang, Jawa Timur. "Tapi, saya setuju karena akan meningkatkan kenyamanan dan ketertiban di kereta," ujar Syaifuddin.

Sementara Agus Tumino, penumpang tujuan Solo, tahu ketentuan tersebut lewat televisi. "Dengan adanya peraturan ini, sekalipun pakai keretaapi ekonomi menjadi cukup nyaman, tidak ada rebutan tempat duduk dengan bawaan orang lain yang berlebihan," ucap dia.

Penumpang naik

KAI memang sudah semestinya meningkatkan kenyamanan penumpang keretaapi selama perjalanan. Apalagi, mereka menargetkan kenaikan jumlah penumpang tahun ini sebesar 13% menjadi 359 juta orang dari target tahun lalu sebanyak 323

juta orang. Hingga November 2015, jumlah penumpang KAI sebesar 296 juta orang. Angka ini termasuk penumpang *commuter line* (KRL) alias Jabodetabek (lihat tabel).

Agar target jumlah penumpang tahun 2016 tercapai, Edi bilang, KAI bakal menambah lima set kereta kelas ekonomi dengan pendingin udara (K3), 400 gerbong, dan 39 lokomotif. Lalu, memperbaiki gerbong bersinergi dengan PT Industri Kereta Api (INKA).

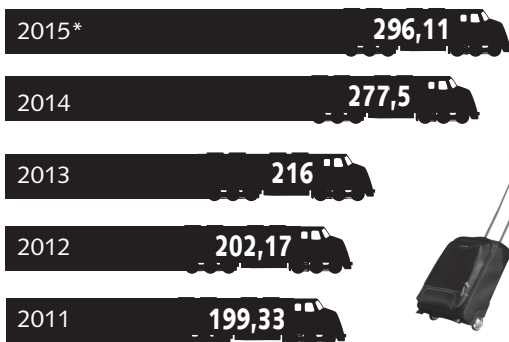
Strategi lainnya, KAI akan menambah rangkaian kereta, yang sebelumnya hanya tujuh gerbong penumpang menjadi 14 penumpang. Dengan begitu, sekali jalan keretaapi bisa mengangkut hingga 1.500 penumpang. Tak hanya untuk mendongkrak jumlah penumpang, "Strategi ini bertujuan mengurangi frekuensi perjalanan keretaapi dan frekuensi persilangan," tambah Edi.

Harapan Edi, dengan rencana kerja tahun 2016 itu, pendapatan dan laba bersih KAI bisa tumbuh tahun ini. Sayangnya, ia tidak memperinci berapa besar target pendapatan dan laba perusahaannya tahun ini. Dia hanya memberi gambaran, sepanjang 2015 lalu pendapatan angkutan penumpang KAI yang belum diaudit meningkat 16% dari 2014 jadi Rp 4,5 triliun.

Untuk bisnis angkutan barang, BUMN keretaapi ini tahun lalu mengantongi pendapatan Rp 3,97 triliun atau naik 7%, dari hasil mengangkut 29,65 ton barang. Tahun ini targetnya naik dua kali lipat lebih menjadi 62,92 juta ton barang.

Naik keretaapi, tut, tut, tut. □

Jumlah Penumpang Keretaapi dari Tahun ke Tahun (juta orang)



Ket *: per November
Sumber: BPS

Sosialisasi Aturan Harus Lebih Gencar

Memang, aturan main pembatasan bagasi yang bisa masuk ke dalam gerbong keretaapi bisa meningkatkan kenyamanan penumpang. Tapi lebih dari itu, Daniel Saputra, pengamat *marketing management*, menilai, ketentuan ini juga bertujuan untuk mendongkrak pendapatan PT Kereta Api Indonesia (KAI). Sebab, perusahaan pelat merah ini mengenakan biaya kelebihan bagasi serta barang bawaan dengan berat lebih dari 40 kg harus menggunakan jasa kurir. Dan, KAI punya anak usaha jasa logistik bernama PT Kereta Api Logistik (Kalog).

Cuma masalahnya, ternyata masih banyak penumpang yang tidak tahu peraturan pembatasan bagasi tersebut. Untuk itu, Daniel menyarankan, agar KAI juga melakukan sosialisasi ketentuan itu secara visual. Sebab, banyak hasil penelitian yang menunjukkan, bahwa masyarakat Indonesia lebih kuat dalam visual ketimbang audio. Jadi, misalnya, KAI bisa membuat *banner* sepanjang koridor stasiun menuju pintu pemeriksaan tiket penumpang. "Bisa juga sosialisasi visualnya dikombinasikan dengan audio seperti iklan layanan masyarakat," katanya.

Menurut Daniel, pemerintah dan badan usaha milik negara (BUMN) masih sangat lemah dalam melakukan sosialisasi peraturan-peraturan semacam pembatasan bagasi itu. Buktinya, belum lama ini banyak kejadian di bandara, calon penumpang marah-marah lantaran harus melepas ikat pinggang saat pemeriksaan tubuh atau *body check*. Karena itu, Daniel memberi saran, agar KAI menyediakan petugas khusus untuk memberikan bantuan dan arahan kepada para penumpang. □

Refleksi

Memahami Kebohongan



Berhubungan dengan seseorang yang sering berbohong pasti menyebabkan. Dan, sering kita jumpai anggota tim dan rekan kerja kita pun penuh dengan kebohongan. Seseorang bisa dikategorikan secara klinis sebagai *pathological liar* bila ia sangat sering berbohong, membentuk identitas diri yang bukan dirinya, dan tak bisa tidak berbohong sama sekali.

Ada saja kebohongannya, dari bohong putih (*white lies*), bohong sopan (*polite lies*), hingga bohong yang menipu (*criminal lies*). Fitnah merupakan salah satu bentuk kebohongan yang menipu (*criminal lies*). Seorang *pathological liar* sangat terbiasa hidup dalam dunia fantasi di benaknya, sehingga ia tidak lagi realistis dan terbuai akan impian.

Sebenarnya, mengapa manusia berbohong? Ya, manusia. Binatang tidak berbohong. Ketika binatang lapar, mereka siap menerkam. Ketika binatang terusik keamanannya, mereka siap menghancurkan dengan cabikan mematikan. Ketika binatang bersahabat, mereka sungguh tidak bermuka dua.

Sebaliknya, ketika manusia lapar, sering kali ia menunjukkan dirinya sedang kekenyangan sehingga bisa mendekati sumber kekayaan tanpa banyak dicurigai sebagai kandidat pencuri. Ketika manusia merasa terusik keamanannya, sering kali ia menunjukkan dirinya jagoan alias jangan macam-macam dengan saya, padahal itu hanyalah gertak sambal. Belum lagi seorang sahabat yang bermuka dua atau lebih.

Kita tidak pernah bisa sungguh-sungguh mengenal orang lain seratus persen. Kita hanya mengenal persepsi kita akan dirinya. Apa yang kita kenal dan rasakan akan seseorang, sebenarnya tergantung bagaimana otak dan pikiran kita bekerja. Bagaimana pengalaman kita di masa lalu membentuk gambaran seseorang di benak kita.

Bagaimana dengan rekan kerja, kolega, anggota tim, bahkan anggota keluarga sendiri yang tampaknya dipenuhi kebohongan? Bagaimana menghadapi mereka? Bagaimana agar kita tidak terseret dalam putaran kebohongan mereka? *Pertama,* kenali sebenarnya



Jennie M. Xue,
Kolumnis Internasional dan Pengajar Bisnis, tinggal di California, AS, www.jennixue.com

apa kebohongan itu. Pada dasarnya, ketika seseorang tidak berkata yang sebenarnya, ia telah berbohong. Ada kebohongan yang bermaksud untuk menipu dan mengelabui. Ada juga kebohongan yang hanya bermaksud untuk tampak lebih sesuai daripada realita.

Kebohongan sebaiknya dikenali sebagai akar dari berbagai bencana di dunia.

Dengan berbohong, persepsi kita telah dipengaruhi oleh sesuatu yang bukan sebenarnya. Semakin mendasar kebohongan, semakin besar efeknya ke kehidupan nyata. Kemampuan kita dalam mengenali suatu kebohongan merupakan *survival skill* yang amat penting.

Kedua, tiga alasan klasik mengapa seseorang berbohong: menghindari rasa malu akan sesuatu yang memalukan, membesar-besarkan kemampuan dan pencapaian, serta menutupi kesalahan. Ketiga alasan ini cukup sering dijumpai, agar mereka bisa luput dari hukuman, menutupi masalah, dan mengarahkan persepsi sehingga lebih menguntungkan.

Sekalipun tujuan akhir dari suatu kebohongan adalah untuk kebaikan, berbohong jelas bukan cara yang tepat. Karena, setiap kebohongan yang ditimpa oleh lapisan-lapisan kebo-

hongan baru akan menciptakan gunung kebohongan yang siap runtuh seketika.

Bisa menjadi adiksi

Ketiga, suatu tujuan baik tidak bisa dicapai dengan berbohong (tidak berbicara tentang sebenarnya), betapapun pahitnya. Tujuan baik bisa dicapai dengan memilah-milah tahapan komunikasi sehingga setiap bagian diselesaikan dengan baik. *Honesty is the best policy.* Kebenaran pahit jauh lebih baik dari kebohongan manis. Dengan kebenaran, hubungan baik akan terjalin. Tentu, untuk kebenaran pahit diperlukan hati besar untuk menghargainya. Sebaliknya, kebohongan merupakan jembatan yang sangat rapuh untuk suatu hubungan.

Keempat, kekuatan terbesar dari seseorang yang selalu berbicara sebenarnya adalah integritas yang akurat. Mereka merupakan pilihan pertama dan terakhir ketika orang lain memerlukan cermin yang jernih. Ketika mereka memuji, itu bukan basa-basi. Kritikan mereka juga punya substansi, tidak asal *cablak*.

Akhir kata, selalu berkata yang sebenarnya ialah hadiah kita bagi orang lain. Sebab, ini merupakan refleksi kekuatan diri (*power*) dan kesederhanaan hakiki (*simplicity*). Tanpa perlu berpura-pura, kita bisa menjalani hidup apa adanya.

Semua nilai yang kita kenal tidak terdistorsi. Juga kita berkomitmen untuk membina hubungan baik jangka panjang, walau mungkin sesekali keterbukaan bisa saja menunjukkan realita yang menyakitkan. Kebohongan merupakan usaha menutup informasi sebenarnya untuk berbagai alasan, baik maupun buruk. Ada berbagai ragam kebohongan, tapi sebaiknya dikenali sebagai akar dari berbagai bencana di dunia.

Berbohong bisa menjadi adiksi di mana dunia fantasi lebih berperan dibandingkan dengan dunia sebenarnya. Dan dalam kasus-kasus tertentu, bisa menjadi momok yang mengganggu hubungan baik, status hukum, dan etika bisnis atau kerja. Berbicaralah yang sebenarnya. Sepahit apapun itu, untuk hal sekecil apapun. □