

BAB II

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Profil PT Kereta Api Indonesia (Persero)

1. Sejarah PT Kereta Api Indonesia (Persero)

PT Kereta Api Indonesia (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara yang menyediakan, mengatur, dan mengurus jasa angkutan kereta api di Indonesia. PT Kereta Api Indonesia (Persero) didirikan sesuai dengan akta tanggal 1 Juni 1999 No. 2 yang dibuat dihadapan Imas Fatimah, S.H., Sp.N., Notaris di Jakarta, dan kemudian diperbaiki kembali sesuai dengan akta tanggal 13 September 1999 No. 14. Akta pendirian tersebut telah mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia melalui Surat Keputusan tanggal 1 Oktober 1999 No. C-17171 HT.01.01.TH.99 dan telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia tanggal 14 Januari 2000 No. 4 Tambahan No. 240/2000. (<https://kai.id/> diakses pada tanggal 10 April 2018).

Kehadiran Kereta Api Indonesia ditandai dengan pencangkulan pertama pembangunan jalan KA di Desa Kemijen, Jum'at tanggal 17 Juni 1864 oleh Gubernur Jenderal Hindia Belanda, Mr. L.A.J Baron Sloet van den beele. Pembangunan diprakarsai oleh Naamlouze Venootschap Nederlandsch Indische Spoorweg Maatschappij (NV.NISM) yang dipimpin oleh Ir. J.P de Bordes dari Kemijen menuju Desa Tanggung (26 Km) dengan lebar sepur 1435 mm. Ruas jalan ini dibuka untuk angkutan umum pada hari Sabtu, 10 Agustus 1867.

Setelah kemerdekaan Indonesia diproklamisir-kan pada tanggal 17 Agustus 1945, karyawan KA yang tergabung dalam Angkatan Moeda Kereta Api (AMKA) mengambil alih kekuasaan perkeretaapian dari pihak Jepang. Peristiwa bersejarah tersebut terjadi pada tanggal 28 September 1945. Pembacaan pernyataan sikap oleh Ismangil dan sejumlah anggota AMKA lainnya, menegaskan bahwa mulai tanggal 28 September 1945 kekuasaan perkeretaapian berada di tangan bangsa Indonesia. Orang Jepang tidak diperbolehkan campur tangan lagi urusan perkeretaapian di Indonesia. Inilah yang melandasi ditetapkannya 28 September 1945 sebagai Hari Kereta Api Indonesia, serta dibentuknya Djawatan Kereta Api Republik Indonesia (DKARI)

PT Kereta Api Indonesia (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang menyelenggarakan jasa angkutan kereta api. Layanan PT Kereta Api Indonesia (Persero) meliputi angkutan penumpang, barang dan pengusahaan aset. PT Kereta Api Indonesia (Persero) mengoperasikan kereta api di wilayah provinsi Aceh, Sumatera Utara, Sumatera Barat, Sumatera Selatan dan Lampung serta semua provinsi di Pulau Jawa. Panjang keseluruhan jalur kereta api Indonesia adalah 7.777.40 Kmilometer.

Kereta Api Indonesia, merupakan sarana transportasi umum yang cukup tua, didirikan tahun 1864 oleh pemerintah Belanda, NV Nederlandsch Indische Spoorweg Mastshappij (NIS), sehingga kereta api sudah sangat akrab dengan kehidupan masyarakat dari berbagai lapisan manapun karena memiliki keunggulan. PT KeretaApi Indonesia (Persero) adalah salah satu transportasi

andalan masyarakat Indonesia, karena aksesnya yang mudah dan dapat dijangkau oleh semua kalangan.

PT Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki 9 Daerah Operasi (DAOP) di Pulau Jawa yakni : DAOP I Jakarta, DAOP II Bandung, DAOP III Cirebon, DAOP IV Semarang, DAOP V Purwokerto, DAOP VI Yogyakarta, DAOP VII Madiun, DAOP VIII Surabaya, dan DAOP IX Jember. Kemudian PT KAI juga memiliki 4 Divisi Regional (DIVRE) yang berada di Pulau Sumatera yakni : DIVRE I Aceh dan Sumatera Utara, DIVRE II Sumatera Barat, DIVRE III Palembang, dan DIVRE IV Tanjungkarang. PT KAI berkantor pusat di Bandung yang beralamat di Jalan Perintis Kemerdekaan No. 1 Bandung, Jawa Barat.

PT KAI (Persero) telah mendapatkan banyak penghargaan nasional maupun internasional. Di internasional salah satunya adalah *Red Hat Innovation Awards Asia Pacific 2016* oleh *Red Hat Forum*. Kemudian di kancah nasional PT KAI (Persero) mendapatkan juara 2 kategori BUMN sebagai Media Exposure terbanyak tahun 2015 oleh *the 1st PR INDONESIA Media Relations Awards & Summit (PRIMAS) 2016* dan juara 3 Unit Kearsipan terbaik Nasional Tahun 2016 kategori BUMN oleh ANRI Awards 2016. (<https://kai.id/> diakses pada tanggal 10 April 2018).

2. Visi dan Misi Perusahaan

VISI PT Kereta Api Indonesia (Persero) :

“Menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan dan memnuhi harapan stakeholders.

MISI PT Kereta Api Indonesia (Persero) :

“ Menyelenggarakan bisnis perkeretaapian dan bisnis usaha penunjangnya melalui praktek bisnis dan model organisasi terbaik untuk memberikan nilai tambah yang tinggi bagi *stakeholders* dan kelestarian lingkungan berdasarkan 4 pilar utama : keselamatan, ketepatan waktu, pelayanan, dan kenyamanan. Adapun penjelasan mengenai 4 pilar utama perusahaan tersebut yakni :

1) Keselamatan:

PT Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki sifat tanpa kompromi dan konsisten dalam menjalankan atau menciptakan sistem atau proses kerja yang mempunyai potensi risiko yang rendah terhadap terjadinya kecelakaan dan menjaga aset perusahaan dari kemungkinan terjadinya kerugian.

2) Ketepatan Waktu

PT Kereta Api Indonesia (Persero) akan selalu berupaya maksimal untuk tetap mengoperasikan perjalanan kereta api tepat sesuai pada waktunya, baik dari jadwal keberangkatan dan jadwal tiba demi kelancaran dan kepuasan pelanggan sebagai bentuk solusi dari salah satu alternatif transportasi publik yang bebas dari kemacetan.

3) Pelayanan

Dalam hal pelayanan, PT Kereta Api Indonesia (Persero) akan memberikan yang terbaik sesuai dengan standar mutu yang memuaskan dan sesuai harapan atau melebihi harapan pelanggan dengan memenuhi 6A unsur pokok : *Ability* (Kemampuan), *Attitude* (Sikap), *Appearance* (Penampilan), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan) dan *Accountability* (Tanggung jawab).

4) Kenyamanan

Kenyamanan pelanggan akan muncul sendirinya seiring dengan pelayanan prima, ketepatan waktu dan keselamatan yang diterapkan PT Kereta Api Indonesia sebagai pilar utama dalam mencapai kepuasan pelanggan. Perusahaan tidak akan pernah berhenti dalam menciptakan lingkungan yang kondusif baik di stasiun maupun di atas kereta api dalam hal meningkatkan rasa nyaman kepada para pelanggan.

PT Kereta Api Indonesia (Persero) juga memiliki logo yang selalu terpampang dalam setiap atribut dan tempat yang berhubungan dengan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sendiri, logo tersebut dapat dilihat pada gambar 2.1.

3. Logo PT Kereta Api Indonesia (Persero)

Gambar 2.1



Sumber : PT Kereta Api Indonesia (Persero)

Arti / Filosofi dari logo PT Kereta Api Indonesia adalah :

Bentuk :

Garis Melengkung : Melambangkan gerakan yang dinamis PT KAI (Persero) dalam mencapai Visi dan Misinya.

Anak Panah : Melambangkan Nilai Integritas, yang harus dimiliki insan PT KAI (Persero) dalam mewujudkan Pelayanan Prima.

Warna :

Orange : Melambangkan proses Pelayanan Prima (Kepuasan Pelanggan) yang ditujukan kepada pelanggan internal dan eksternal.

Biru : Melambungkan semangat inovasi yang harus dilakukan dalam memberikan nilai tambah ke stakeholders. Inovasi dilakukan dengan semangat sinergi di semua bidang dan dimulai dari hal yang paling kecil sehingga dapat melesat.

4. Budaya Perusahaan

Budaya perusahaan merupakan tata nilai yang dipahami dan diaplikasikan oleh seluruh jajaran Pekerja KAI di setiap jenjang organisasi dalam berkarya menjalankan tugas dan profesinya serta dalam berinteraksi sehari-hari, budaya perusahaan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) juga selalu terpasang di setiap tempat khususnya bagi internal pegawai, budaya perusahaan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) meliputi lima aspek, seperti yang bisa di lihat pada gambar 2.2 di bawah ini.

Gambar 2.2



Sumber: PT Kereta Api Indonesia (Persero)

PT Kereta Api Indonesia (Persero) telah menetapkan 5 Nilai Utama Perusahaan yang menjadi panduan dalam berperilaku, yaitu:

1) Integritas

Bertindak konsisten sesuai dengan nilai-nilai, kebijakan organisasi dan kode etik perusahaan. Memiliki pemahaman dan keinginan untuk menyesuaikan diri dengan kebijakan dan etika tersebut dan bertindak secara konsisten walaupun sulit untuk melakukannya.

2) Profesional

Memiliki kemampuan dan penguasaan dalam bidang pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan, mampu menguasai untuk menggunakan, mengembagkan serta membagikan pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan kepada orang lain.

3) Keselamatan

Memiliki sikap tanpa kompromi dan konsisten dalam menjalankan atau menciptakan sistem atau proses kerja yang mempunyai potensi risiko yang rendah terhadap terjadinya kecelakaan dan menjaga aset perusahaan dari kemungkinan terjadi kerugian.

4) Inovasi

Selalu menumbuhkembangkan gagasan baru, melakukan tindakan perbaikan yang berkelanjutan, dan

menciptakan lingkungan kondusif untuk berkreasi sehingga memberikan nilai tambah bagi Stakeholder.

5) Pelayanan Prima

Akan memberikan pengalaman yang terbaik yang sesuai dengan standar mutu yang memuaskan dan sesuai harapan atau melebihi harapan pelanggan dengan memenuhi enam unsur pokok ability (kemampuan), attitude (sikap), appearance (penampilan), attention (perhatian), action (tindakan), dan accountability (tanggung jawab).

6. Filosofi Perusahaan

“Anda Adalah Prioritas Kami”

Makna dari filosofi PT Kereta Api Indonesia (Persero) :

Anda adalah pelanggan yang terdiri dari pelanggan internal dalam lingkungan PT Kereta Api Indonesia (Persero) dan pelanggan eksternal di luar lingkungan KAI. Pelanggan harus menjadi prioritas dalam pencapaian pelayanan. Untuk mencapai pelayanan diperlukan kerjasama antar individu dan bagian.

a. Etika dan perilaku meningkatkan kualitas membangun negeri

b. Paradigma Perusahaan :

- 1) Pekerja akan menikmati lingkungan kerja dalam perusahaan yang jujur, beretika dan terbuka
- 2) Meningkatkan produktifitas dan kesejahteraan pekerja secara menyeluruh
- 3) Perusahaan akan mendapatkan reputasi yang baik, perlindungan atas kerahasiaan dan/ atau tuntutan-tuntutan hukum yang mungkin terjadi
- 4) Terwujud kemakmuran dan keberhasilan usaha yang berkelanjutan

Masyarakat secara umum akan menikmati hubungan yang baik dengan perusahaan.

B. PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP VI

1. Profil PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP VI

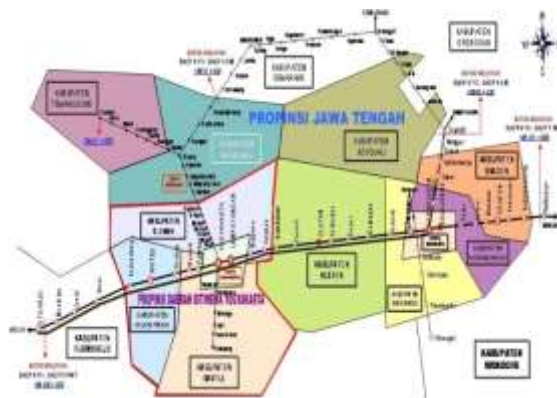
PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop VI Yogyakarta merupakan salah satu perwakilan daerah operasi dari perusahaan yang berpusat di Jl. LempuyanganNo.1 Yogyakarta. PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop VI Yogyakarta bertanggung jawab mengatur operasional KA di wilayah Yogyakarta dan sekitarnya. PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop VI Yogyakarta dipimpin oleh *Executive Vice President* (EVP) dan *Deputy Executive Vice President* (DEVP) sebagai wakilnya.

PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop VI Yogyakarta memiliki kewenangan terhadap 33 stasiun yaitu 3 Stasiun Kelas Besar, 5 Stasiun Kelas 1,

3 Stasiun kelas 2, dan 22 Stasiun Kelas 3. Stasiun besar merupakan stasiun tempat keberangkatan kereta api. Yang termasuk stasiun besar yaitu, Stasiun Yogyakarta (Tugu), Stasiun Lempuyangan dan Stasiun Solo Balapan. Stasiun kelas 1 yaitu : Klaten, Solojebres, Wates, Rewulu dan Purwosari. Stasiun Kelas 2 yaitu : Sragen, Cepher dan Brambanan. Stasiun kelas 3 yaitu : Jenar, Wojo, Sentolo, Patukan, Maguwo, Srowot, Delanggu, Gawok, Palur, Kemiri, Masaran, Kebonromo, Kedung Banteng, Kalioso, Salem, Sumberlawang, Goprak, Solokota, Pasar Nguter dan Wonogiri. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP VI memiliki wilayah kerja yang cukup luas dan wilayah yang ramai akan wisatawan karena PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP VI beradapada 2 provinsi besar, hal tersebut dapat dilihat pada gambar 2.3 seperti dibawah ini.

Gambar 2.3

Peta Wilayah Kerja PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP VI



Sumber: PT Kereta Api Indonesia (Persero)

2. Struktur Organisasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP VI

Struktur Organisasi

Dibawah direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI dipimpin oleh seorang Executive Vice President (EVP) dan Deputy Executive Vice President (Deputy EVP) sebagai wakilnya, serta membawahi beberapa manager yaitu :

a. Manager Hubungan Masyarakat Daerah Operasi VI (Humasda)

1) Assistant Manager Internal dan Eksternal

b. Manager Hukum

c. Manager Sumber Daya Manusia (SDM) dan Umum

1) Assistent Manager SDM

2) Assisten Manager Dokumen dan Kerumahtanggaan

d. Manager Keuangan

1) Assisten Manager Anggaran

2) Assisten Manager Akutansi

3) Assisten Manager Keuangan

4) Assisten Manager Penagihan

e. Manager Pengadaan Barang dan Jasa

1) Sekretaris

2) Anggota

f. Manager Sarana

- 1) Junior Manager Inspector Sarana
- 2) Assisten Manager Program Anggaran Perawatan Sarana
- 3) Assisten Manager Perawatan Lokomotif dan KRD
- 4) Assisten Manager Perawatan Kereta dan Gerbong

g. Manager Jalan Rel dan Jembatan

- 1) Junior Manager Inspektor JJ
- 2) Assisten Manager Program Jalan Rel dan Jembatan
- 3) Assiten Manager Konstruksi Jalan Rel dan Jembatan
- 4) Assisten Manager Fasilitas Sarana Pemeliharaan JJ dan Evaluasi

i. Manager Operasional

- 1) Junior Manager PUSDALOPKA
- 2) Senior Supervisor Renc. EV & TU
- 3) Senior Supervisor Pengendalian OP KA
- 4) Senior Supervisor Operator Radio
- 5) Senior Supervisor Pengendalian Sarana
- 6) Junior Manager Inspector Operasi
- 7) Assisten Manager Perka 11
- 8) Assisten Manager Operasi Sarana

j. Manager Pengamanan

- 1) Assisten Manager Kamtib
- 2) Supervisor Administrasi
- 3) Supervisor Operasi

k. Manager Pelayanan

- 1) Assisten Manager Pelayanan dan Kebersihan Stasiun
- 2) Assisten Manager Pelayanan dan Kebersihan di atas KA

l. Manager Pemasaran dan Angkutan

- 1) Assisten Manager Angkutan Penumpang
- 2) Assisten Manager Angkutan Barang
- 3) Assisten Manager Customer Care

m. Manager Pengusahaan Aset

- 1) Assisten Manager Pengusahaan Aset Stasiun & Row

Assisten Manager Pengusahaan Aset non Stasiun & Row. (Buku Pedoman PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI).

3. Unit Humas (Hubungan Masyarakat) PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP VI

Humas pada Daerah Operasi VI adalah salah satu unit di lingkungan PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang dipimpin oleh seorang manager yang dibawahhi oleh *Executive Vice President* (EVP) atau sering disebut juga dengan Kadaop atau kepala daerah operasi. Tugas pokok humas ialah merencanakan dan melaksanakan program kegiatan kehumasan meliputi hubungan

kemasyarakatan, sosialisasi dan pembentukan citra perusahaan internal dan eksternal di wilayah Daerah Operasi VI. Unit humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP VI saat ini memiliki tiga anggota yakni manager humas, asisten manager humas serta staff, seperti yang bisa dilihat pada bagan 2.1 dibawah ini.

Bagan 2.1



Struktur Organisasi Humas DAOP VI

- a. Manager Humas Daerah Operasi VI memiliki tugas pokok merencanakan dan melaksanakan program kegiatan kehumasan meliputi :
 - 1) Hubungan Masyarakat
 - 2) Penyuluhan, sosialisasi dan pembentukan citra perusahaan internal dan eksternal Daerah Operasi VI.
- b. Manager Humas Daerah Operasi VI memiliki fungsi dan tanggung jawab :
 - 1) Merumuskan penjabaran strategi dan kebijakan yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab yang telah ditetapkan oleh kantor pusat di wilayah Daerah Operasi VI.
 - 2) Melaksanakan fungsi corporate image building.

- 3) Mengelola informasi dan mengkomunikasikan di dalam perusahaan (internal) dan menjalin hubungan dengan media massa di luar perusahaan (eksternal).
 - 4) Membantu melaksanakan program Corporate Social Responsibility (CSR) di wilayah Daerah Operasi VI.
- c. Assistent Manager Humas Internal & Eksternal memiliki tugas pokok dan tanggung jawab meliputi :

Internal :

- 1) Melaksanakan kegiatan pembuatan kliping media massa;
- 2) Melaksanakan kegiatan peliputan dan dokumentasi kegiatan perusahaan;
- 3) Mengidentifikasi layanan informasi kepada public internal yang membutuhkan;
- 4) Memberikan layanan informasi kepada public internal yang membutuhkan;
- 5) Bertanggung jawab mengurus dan update berita media massa dan media monitoring;
- 6) Bertanggung jawab terhadap pengelolaan administrasi keuangan kehumasan Daop VI Yk

Eksternal :

- 1) Menjaln hubungan yang baik dengan wartawan media massa
- 2) Melakukan evaluasi terhadap pemberitaan di media massa secara rutin
- 3) Membuat press release dalam setiap kegiatan perusahaan yang dipublikasikan
- 4) Mengkoordinasi dan mengatur kegiatan konferensi pers

- 5) Membantu melaksanakan kegiatan-kegiatan Corporate Social Responsibility (CSR) perusahaan, mulai dari pembentukan, pelaksanaan, sampai dengan pendokumentasian
- 6) Merencanakan dan melaksanakan program komunikasi pada public eksternal melalui berbagai event pameran, iklan, pengisian program TV, dan promosi kehumasan
- 7) Memberikan layanan informasi kepada masyarakat eksternal termasuk pers yang membutuhkan