

BAB II

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Profile PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

1. Sejarah PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) 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 20 Maret 2018)

Riwayat PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dibagi menjadi tiga periode, yaitu (1) masa kolonial, (2) sebagai lembaga pelayanan publik, dan (3) sebagai perusahaan jasa. Pada masa kolonial, industri perkeretaapian dimulai pada tahun 1864 ketika Namlooze Venootschap Nederlanche Indische Spoorweg Maatschappij memprakarsai

pembangunan jalan kereta api dari Semarang ke Surakarta, Jawa Tengah. Sejak itu tiga perusahaan lain berinvestasi membangun jalurjalur kereta api di dalam dan luar Pulau Jawa. Perusahaan yang terlibat dalam industri kereta api zaman kolonial adalah Staat Spoorwegen, Verenigde Spoorwegenbedrijf, dan Deli Spoorwegen Maatscappij. (<https://kai.id/> diakses pada tanggal 20 Maret 2018)

Periode sebagai lembaga pelayanan publik bermula pada masa awal kemerdekaan Indonesia, yaitu pada tanggal 25 Mei 1963 berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 22 Tahun 1963, pemerintah Republik Indonesia membentuk Perusahaan Negara Kereta Api (PNKA). Pada 15 September 1971 berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 1971, PNKA diubah menjadi Perusahaan Jawatan Kereta Api (PJKA). Dengan status sebagai Perusahaan Negara dan Perusahaan Jawatan, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) saat itu beroperasi melayani masyarakat dengan dana subsidi dari pemerintah.

Babak baru pengelolaan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dimulai ketika PJKA berubah menjadi Perusahaan Umum Kereta Api (Perumka) berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 57 Tahun 1990. Dengan status barunya sebagai perusahaan umum, Perumka berupaya untuk mendapatkan laba dari jasa yang disediakan. Untuk jasa layanan penumpang, Perumka menawarkan tiga kelas layanan, yaitu kelas eksekutif, bisnis, dan ekonomi.

Pada tanggal 31 Juli 1995 Perumka meluncurkan layanan kereta api penumpang kelas eksekutif dengan merek Kereta Api Argo Bromo JS-950 dan dikembangkan menjadi Kereta Api (KA) Argo Bromo Anggrek yang dioperasikan sejak tanggal 24 September 1997. Pengoperasian KA Argo Bromo Anggrek mengawali pengembangan KA merek Argo lainnya, seperti KA Argo Lawu, KA Argo Mulia, dan KA Argo Parahyangan. Untuk mendorong Perumka menjadi perusahaan bisnis jasa, pada tanggal 3 Februari 1998 pemerintah menetapkan pengalihan bentuk Perusahaan Umum (Perum) Kereta Api menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1998. Dengan status barunya, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) beroperasi sebagai lembaga bisnis yang berorientasi laba. Untuk tetap menjalankan sebagian misinya sebagai organisasi pelayanan publik, pemerintah menyediakan dana *Public Service Obligation* (PSO). (<https://kai.id/> diakses pada tanggal 20 Maret 2018).

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) pada awalnya hanya melaksanakan kegiatan usaha layanan jasa perkeretaapian, namun seiring dengan dinamika dunia usaha dan berkembangnya tuntutan pasar. Saat ini PT Kereta Api Indonesia (Persero) juga melaksanakan kegiatan usaha penunjang lainnya dengan memanfaatkan sumber daya yang dimilikinya, antara lain pengelolaan properti yang terkait dengan jasa kereta api, pariwisata berbasis kereta api, restoran di kereta api (*on train services*) dan di stasiun, termasuk jasa katering dan distribusi logistik. Dalam

menjalankan bisnisnya PT. Kereta Api Indonesia terus berupaya menerapkan standar terbaik di bidangnya berdasarkan sistem manajemen. (<https://kai.id/> diakses pada tanggal 20 Maret 2018)

B. Visi dan Misi Kereta Api Indonesia (Persero)

1. Visi Kereta Api Indonesia (Persero)

“Menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan *stakeholders*.”

Makna Visi:

Melalui visinya, PT Kereta Api Indonesia (Persero) bertekad menjadi operator kereta api terbaik yang ada di Indonesia. Karena sejak diterbitkannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian maka perusahaan swasta dapat menjadi operator kereta api di Indonesia sehingga bukan hanya monopoli BUMN. PT Kereta Api Indonesia (Persero) mengubah mindset perusahaan yang tadinya *product oriented* menjadi *customer oriented* agar pelanggan menjadi fokus utama dalam berbagai kebijakan perusahaan. Sebagai BUMN PT Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki tanggung jawab yang besar baik terhadap pemerintah, masyarakat, pelanggan, dan berbagai *stakeholders* lainnya dengan terus menjaga kepercayaan para *stakeholder* melalui pencapaian kinerja terbaik. (<https://kai.id/> diakses pada tanggal 20 Maret 2018)

2. Misi PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Menyelenggarakan bisnis perkeretaapian dan bisnis usaha penunjangnya melalui praktik bisnis dan model organisasi terbaik untuk memberikan nilai tambah yang tinggi bagi Stakeholders dan kelestarian lingkungan berdasarkan empat pilar utama: Keselamatan, Ketepatan Waktu, Pelayanan, dan Kenyamanan.

Makna Misi:

Untuk mencapai visi perusahaan, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) mengoperasikan kereta api yang didukung oleh kegiatan usaha penunjang lainnya. PT Kereta Api Indonesia (Persero) akan terus menjalankan bisnisnya melalui transformasi dan inovasi sebagai bagian dari strategi dalam memuaskan harapan para stakeholders dengan tetap memperhatikan kelestarian lingkungan. Adapun dalam menjalankan bisnisnya, PT Kereta Api Indonesia (Persero) berpegang pada 4 Pilar Utama perusahaan yaitu:

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.

Gambar 2. 1 Logo PT Kereta Api Indonesia (Persero)



Sumber : PT Kereta Api Indonesia (Persero)

3. 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.

Gambar 2. 2 Budaya Perusahaan



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 *Stakeholders*.

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).

4. 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. (<https://kai.id/> diakses pada tanggal 20 Maret 2018)

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
- 5) Masyarakat secara umum akan menikmati hubungan yang baik dengan perusahaan.

5. Sturktur Organisasi

Salah satu daerah operasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) ialah Daerah Operasi VI. Dibawah direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI dipimpin oleh seroang Executive Vice President (EVP) dan Deputy Executive Vice President (Deputy EVP) sebagai wakilnya, serta membawahi beberapa Manajer yaitu :

a. Manajer Hubungan Masyarakat Daerah Operasi VI (Humasda)

- 1) Asisten Manajer Internal dan Eksternal

b. Manajer Hukum

c. Manajer Sumber Daya Manusia (SDM) dan Umum

- 1) Asistent Manajer SDM
- 2) Assisten Manajer Dokumen dan Kerumahtangaan

d. Manajer Keuangan

- 1) Assisten Manajer Anggaran
- 2) Assisten Manajer Akutansi
- 3) Assisten Manajer Keuangan
- 4) Assisten Manajer Penagihan

e. Manajer Pengadaan Barang dan Jasa

- 1) Sekretaris
- 2) Anggota

f. Manajer Sarana

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

g. Manajer Jalan Rel dan Jembatan

- 1) Junior Manajer Inspektor JJ
- 2) Assisten Manajer Program Jalan Rel dan Jembatan
- 3) Assiten Manajer Konstruksi Jalan Rel dan Jembatan

- 4) Asisten Manajer Fasilitas Sarana Pemeliharaan JJ dan Evaluasi

i. Manajer Operasional

- 1) Junior Manajer 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 Manajer Inspector Operasi
- 7) Asisten Manajer Perka 11
- 8) Asisten Manajer Operasi Sarana

j. Manajer Pengamanan

- 1) Asisten Manajer Kamtib
- 2) Supervisor Administrasi
- 3) Supervisor Operasi

k. Manajer Pelayanan

- 1) Asisten Manajer Pelayanan dan Kebersihan Stasiun
- 2) Asisten Manajer Pelayanan dan Kebersihan di atas KA

l. Manajer Pemasaran dan Angkutan

- 1) Asisten Manajer Angkutan Penumpang
- 2) Asisten Manajer Angkutan Barang
- 3) Asisten Manajer Customer Care

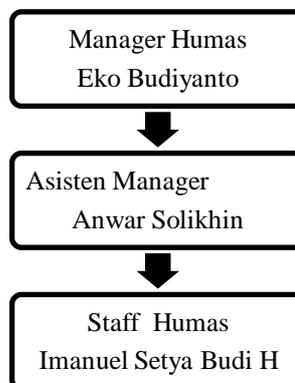
m. Manajer Pengusahaan Aset

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

6. Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI

Humas pada Daerah Operasi VI adalah satuan organisasi di lingkungan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang dipimpin oleh seorang Manajer dan dibawah oleh *Executive Vice President* (EVP). Tugas pokok humas ialah merencanakan dan melaksanakan program kegiatan kehumasan meliputi hubungan kemasyarakatan, penyuluhan dan pembentukan citra perusahaan internal dan eksternal di wilayah Daerah Operasi VI. (Sumber : Profile di Power Point PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI)

Gambar 2. 3 Stuktur Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI



a. Manajer 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.

b. Assistent Manajer Humas Internal & Eksternal memiliki tugas pokok dan tanggung jawab meliputi :

- 1) Melaksanakan kegiatan pembuatan kliping media massa dan melaksanakan kegiatan peliputan dan dokumentasi kegiatan perusahaan.
- 2) Mengidentifikasi layanan informasi kepada *public internal* dan eksternal yang membutuhkan.
- 3) Bertanggung jawab mengurus dan update berita media massa dan media monitoring.
- 4) Bertanggung jawab terhadap pengelolaan administrasi keuangan kehumasaan Daerah Operasi VI.

- 5) Menjalin hubungan yang baik dengan wartawan media massa serta melakukan evaluasi terhadap pemberitaan di media massa secara rutin.
- 6) Membuat *press release* dalam setiap kegiatan perusahaan yang dipublikasikan serta mengkoordinasi dan mengatur kegiatan konferensi pers.
- 7) Membantu melaksanakan kegiatan-kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR) perusahaan, mulai dari pembentukan, pelaksanaan, sampai dengan pendokumentasian.
- 8) Merencanakan dan melaksanakan program komunikasi pada publik eksternal melalui berbagai event pameran, iklan, program TV, dan promosi kehumasan. (Sumber : Buku Pedoman PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI)

7. Unit Kerja

a. Unit Kerja yang Berada di Wilayah Daerah Operasi VI

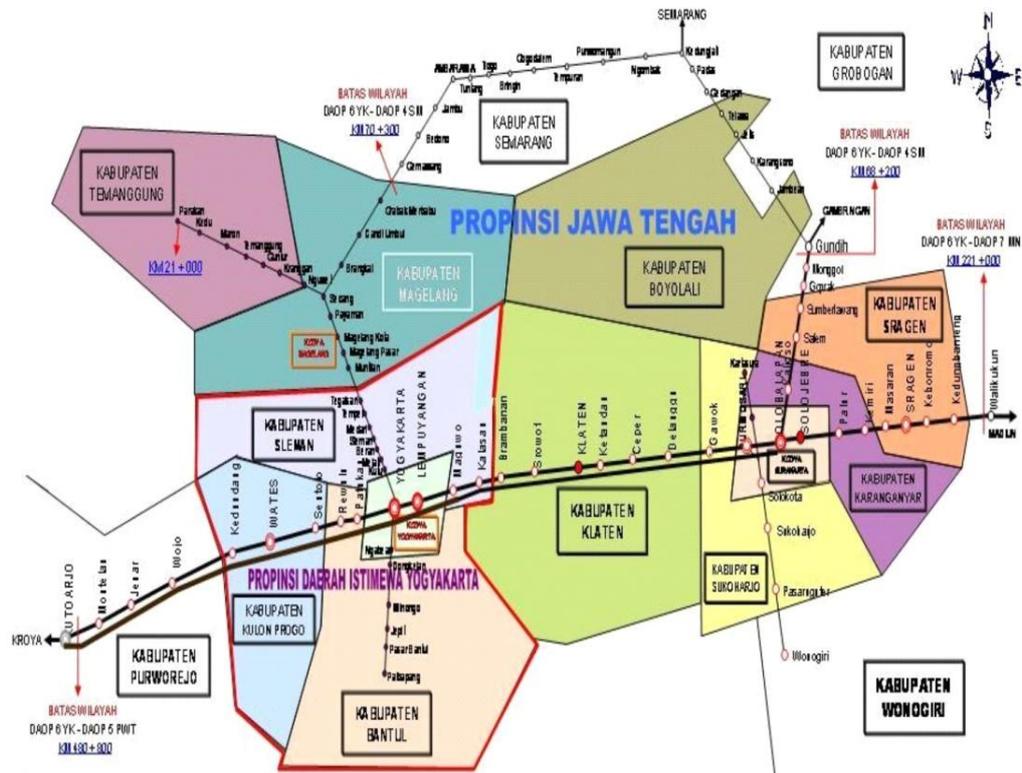
- 1) Balai Yasa Yogyakarta
- 2) Balai Pelatihan Teknik Traksi (BPTT)

b. Anak Perusahaan Perusahaan PT Kereta Api Indonesia di Wilayah Daerah Operasi VI

- 1) PT KALOG
- 2) PT RESKA. (Sumber : Buku Pedoman PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI)

8. Peta Wilayah PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI

Gambar 2. 4 Peta Wilayah PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI



Sumber : PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

B. Kereta Api Wijayakusuma

Kereta Api Wijayakusuma (KA Wijayakusuma) adalah kereta api ekspres kelas Premium yang dioperasikan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) di Pulau Jawa dengan rute Cilacap - Yogyakarta berangkat pukul 05.00 dan relasi Cilacap - Solo Balapan (10592) berangkat pukul 14.10 serta sebaliknya.

Rangkaian kereta api ini mulai beroperasi pada 26 September 2017. Kereta Api Wijayakusuma berkapasitas 604 tempat duduk atau 8 rangkaian kereta. (<http://kip.kereta-api.co.id/> diakses 27 Februari 2018)

Rangkaian kereta api ini merupakan kereta Trainset Premium pertama dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Dengan harga yang menengah kebawah tetapi memiliki fasilitas seperti kelas bisnis. KA Wijayakusuma ini berhenti di Stasiun Cilacap, Stasiun Maos, Stasiun Kroya, Stasiun Gombong, Stasiun Kebumen, Stasiun Kutuarjo, Stasiun Wates, Stasiun Yogyakarta, Stasiun Lempuyangan, Stasiun Klaten, Stasiun Purwosari dan Solo Balapan.

Gambar 2. 5 KA Wijayakusuma



Sumber : PT Kereta Api Indonesia (Persero)