

BAB II

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Perkeretaapian Di Indonesia

Kehadiran kereta api di 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 Naamlooze 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.

Keberhasilan swasta, NV. NISM membangun jalan KA antara Kemijen - Tanggung, yang kemudian pada tanggal 10 Februari 1870 dapat menghubungkan kota Semarang - Surakarta (110 Km), akhirnya mendorong minat investor untuk membangun jalan KA di daerah lainnya. Tidak mengherankan, kalau pertumbuhan panjang jalan rel antara 1864 - 1900 tumbuh dengan pesat. Kalau tahun 1867 baru 25 Km, tahun 1870 menjadi 110 Km, tahun 1880 mencapai 405 Km, tahun 1890 menjadi 1.427 Km dan pada tahun 1900 menjadi 3.338 Km.

Selain di Jawa, pembangunan jalan KA juga dilakukan di Aceh (1874), Sumatera Utara (1886), Sumatera Barat (1891), Sumatera Selatan (1914),

bahkan tahun 1922 di Sulawesi juga telah dibangun jalan KA sepanjang 47 Km antara Makasar-Takalar, yang pengoperasiannya dilakukan tanggal 1 Juli 1923, sisanya Ujungpandang - Maros belum sempat diselesaikan. Sedangkan di Kalimantan, meskipun belum sempat dibangun, studi jalan KA Pontianak - Sambas (220 Km) sudah diselesaikan. Demikian juga di pulau Bali dan Lombok, pernah dilakukan studi pembangunan jalan KA.

Sampai dengan tahun 1939, panjang jalan KA di Indonesia mencapai 6.811 Km. Tetapi, pada tahun 1950 panjangnya berkurang menjadi 5.910 km, kurang lebih 901 Km raib, yang diperkirakan karena dibongkar semasa pendudukan Jepang dan diangkut ke Burma untuk pembangunan jalan KA di sana.

Jenis jalan rel KA di Indonesia semula dibedakan dengan lebar sepur 1.067 mm; 750 mm (di Aceh) dan 600 mm di beberapa lintas cabang dan tram kota. Jalan rel yang dibongkar semasa pendudukan Jepang (1942 - 1943) sepanjang 473 Km, sedangkan jalan KA yang dibangun semasa pendudukan Jepang adalah 83 km antara Bayah - Cikara dan 220 Km antara Muaro - Pekanbaru. Ironisnya, dengan teknologi yang seadanya, jalan KA Muaro - Pekanbaru diprogramkan selesai pembangunannya selama 15 bulan yang mempekerjakan 27.500 orang, 25.000 diantaranya adalah Romusha. Jalan yang melintasi rawa-rawa, perbukitan, serta sungai yang deras arusnya ini, banyak menelan korban yang makamnya bertebaran sepanjang Muaro-Pekanbaru.

Setelah kemerdekaan Indonesia diproklami-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 perkeretaapi-an di Indonesia. Inilah yang melandasi ditetapkannya 28 September 1945 sebagai Hari Kereta Api di Indonesia, serta dibentuknya Djawatan Kereta Api Republik Indonesia (DKARI).

Table 2.1. Ringkasan Sejarah Perkeretaapian Indonesia

Periode	Status	Dasar Hukum
Th. 1864	Pertama kali dibangun Jalan Rel sepanjang 26 km antara Kemijen Tanggung oleh Pemerintah Hindia Belanda	
1864 s.d 1945	Staat Spoorwegen (SS) Verenigde Spoorwegenbedrijf (VS) Deli Spoorwegen Maatschappij (DSM)	IBW
1945 s.d 1950	DKA	IBW
1950 s.d 1963	DKA – RI	IBW
1963 s.d 1971	PNKA	PP. No. 22 Th. 1963
1971 s.d.1991	PJKA	PP. No. 61 Th. 1971
1991 s.d 1998	PERUMKA	PP. No. 57 Th. 1990
1998 s.d. 2010	PT. KERETA API (Persero)	PP. No. 19 Th. 1998 Keppres No. 39 Th. 1999 Akte Notaris Imas Fatimah
Mei 2010 s.d sekarang	PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)	Instruksi Direksi No. 16/OT.203/KA 2010

B. Visi dan Misi PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

1. Visi PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Visi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan *stakeholders*.

2. Misi PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Misi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah 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.

C. Logo PT. Kereta Api Indonesia (Persero)



Gambar 2.1. Logo PT. KAI (Persero)

Makna dibalik logo KAI

Bentuk:

Garis melengkung: Melambangkan gerakan yang dinamis PT KAI dalam mencapai Visi dan Misinya.

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

Warna:

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

Biru: Melambangkan 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.

D. Budaya Perusahaan PT. Kereta Api Indonesia (Persero)



Gambar 2.2. 5 Pilar Utama

1. Integritas

Kami insan PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) 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

Kami insan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki kemampuan dan penguasaan dalam bidang pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan, mampu menguasai untuk menggunakan, mengembangkan, membagikan pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan kepada orang lain.

3. Keselamatan

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

4. Inovasi

Kami insan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) selalu menumbuh kembangkan gagasan baru, melakukan tindakan perbaikan yang berkelanjutan dan menciptakan lingkungan kondusif untuk berkreasi sehingga memberikan nilai tambah bagi stakeholder.

5. Pelayanan Prima

Kami insan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) akan memberikan pelayanan yang terbaik yang sesuai dengan standar mutu

yang memuaskan dan sesuai harapan atau melebihi harapan pelanggan dengan memenuhi 6 A unsur pokok: Ability (Kemampuan), Attitude (Sikap), Appearance (Penampilan), Attention (Perhatian), Action (Tindakan), dan Accountability (Tanggung jawab).

E. Slogan PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

“Anda adalah Prioritas Kami”, itulah slogan dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) saat ini menjadi landasan nilai dalam setiap melakukan pekerjaan baik untuk aktifitas internal dan eksternal. Corporate Slogan “Anda Prioritas Kami” memiliki makna:

1. Anda adalah pelanggan yang terdiri dari pelanggan internal (di dalam lingkungan PT. Kereta Api Indonesia) dan pelanggan eksternal (di luar PT. Kereta Api Indonesia)
2. Pelanggan harus menjadi prioritas dalam pencapaian pelayanan
3. Untuk mencapai sebuah pelayanan diperlukan kerjasama dari semua elemen perusahaan dan dari masyarakat sendiri

F. Stuktur Organisasi

1. Stuktur organisasi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Pusat

Stuktur organisasi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di tingkat pusat terdapat Board of Director yang terdiri dari seorang President Director dan dibantu oleh sembilan director lainnya, meliputi:

- *Managing Director of Commerce*
- *Managing Director of Operation*
- *Managing Director of Infrastructure*
- *Managing Director of Rolling Stock*
- *Managing Director of Safety and Security*
- *Managing Director of Human Capital, General Affair, and Information Technology*
- *Managing Director of Logistic and Development*
- *Managing Director of Land and Building Assets*
- *Managing Director of Finance*

Setiap Director mengepalai Direktorat, dimana setiap Direktorat dibantu oleh beberapa kepala Sub Direktorat atau Kepala Bidang. Sedangkan di tingkat daerah terdapat sembilan Daerah Operasi (DAOP) di Jawa dan tiga Divisi regional (Div-re) di Sumatra. Kesembilan DAOP dan Drive tersebut adalah:

- a. DAOP 1 Jakarta
- b. DAOP 2 Bandung
- c. DAOP 3 Cirebon
- d. DAOP 4 Semarang
- e. DAOP 5 Purwokerto
- f. DAOP 6 Yogyakarta
- g. DAOP 7 Madiun

- h. DAOP 8 Surabaya
 - i. DAOP 9 Jember
 - j. Divre I Sumatera Utara
 - k. Divre II Sumatera Barat
 - l. Divre III Sumatera Selatan
2. Struktur Organisasi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Yogyakarta

Salah satu daerah operasi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah DAOP 6 Yogyakarta yang dipimpin oleh seorang *Executive Vice President* (EVP) dan *Deputy Executive Vice President* (Deputy EVP) sebagai wakilnya, serta membawahi beberapa manager yaitu:

- 1. Manager Humasda
 - a. Ass Manager Internal dan Eksternal
- 2. Manager Hukum
- 3. Manager SDM dan Umum
 - a. Ass. Manager SDM
 - b. Ass. Manager Dokumen dan Kerumahtanggaan
- 4. Manager Keuangan
 - a. Ass. Manager Anggaran

- b. Ass. Manager Akuntansi
 - c. Ass. Manager Keuangan
 - d. Junior Manager Penagihan
5. Manager Pengadaan Barang dan Jasa
- a. Sekretaris
 - b. Anggota
6. Manager Sarana
- a. Junior Manager Inspector Sarana
 - b. Ass. Manager Program Anggaran Perawatan Sarana
 - c. Ass. Manager Perawatan Lokomotif dan KRD
 - d. Ass. Manager Perawatan Kereta dan Gerbong
7. Manager Jalan Rel dan Jembatan
- a. Junior Manager Inspektor JJ
 - b. Ass. Manager Program Jalan Rel dan Jembatan
 - c. Ass. Manager Konstruksi Jalan Rel dan Jembatan
 - d. Ass. Manager Fasilitas Sarana Pemeliharaan JJ dan Evaluasi
8. Manager Sinyal, Telekomunikasi dan Listrik (Sintelis)
- a. Junior Manajer Inspektor Sintelis
 - b. Ass. Manager Kegiatan dan Pembiayaan

- c. Ass. Manager Perencanaan Teknis
- d. Ass. Manager Informasi dan Evaluasi

9. Manager Operasional

- a. Junior Manager PUSDALOPKA
- b. Senior Supervisor Renc. EV & TU
- c. Senior Supervisor Pengendalian OP KA
- d. Senior Supervisor Operator Radio
- e. Senior Supervisor Pengendalian Sarana
- f. Junior Manager Inspector Operasi
- g. Ass. Manager Perka
- h. Ass. Manager Operasi Sarana

10. Manager Pengamanan

- a. Ass. Manager Kamtib
- b. Supervisor Administrasi
- c. Supervisor Operasi

11. Manager Pelayanan

- a. Ass. Manager Pelayanan dan Kebersihan Stasiun
- b. Ass. Manager Pelayanan dan Kebersihan di atas KA

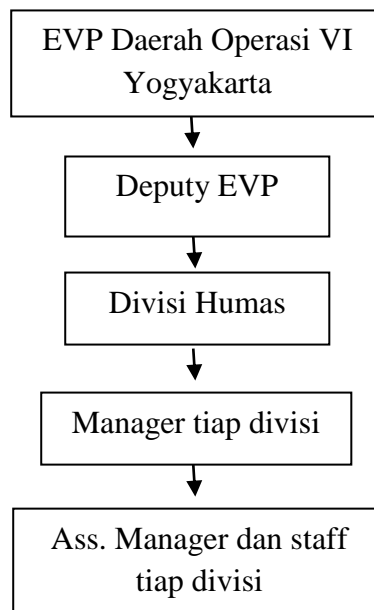
12. Manager Pemasaran dan Angkutan

- a. Ass. Manager Angkutan Penumpang
- b. Ass. Manager Angkutan Barang
- c. Ass. Manager *Customer Care*

13. Manager Pengusahaan Aset

- a. Ass. Manager Pengusahaan Aset Stasiun & Row
- b. Ass. Manager Pengusahaan Aset non Stasiun & Row

Dimana struktur komunikasi atau penyampaian pesan dapat dijelaskan dengan bagan berikut ini:



Bagan 2.1. Bagan proses pengkomunikasian informasi kepada karyawan

G. Media Internal PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Yogyakarta

Komunikasi antar karyawan sangat diperlukan dalam proses kinerja, oleh sebab itu diperlukan suatu sarana komunikasi sekaligus media untuk menyalurkan aspirasi para karyawan. Dalam hubungannya dengan membina hubungan baik dan memberikan informasi kepada karyawan PT. Kereta Api Indonesia, maka PT. Kereta Api memiliki beberapa media internal yang dipakai untuk memberikan segala macam informasi. Di dalam penelitian ini akan mengukur efektivitas media komunikasi internal yang ada di PT. Kereta Api Daerah Operasi VI, dan media internal yang digunakan dalam penyampaian informasi tersebut antara lain:

1. Rapat
2. Tabloid KONTAK
3. Papan Pengumuman
4. Nota Dinas
5. *Website* Perusahaan
6. Email
7. Telepon