

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Sejarah PT. Kereta Api Indonesia (Persero)**

Kehadiran kereta api di Indonesia ditandai dengan pencangkuluan 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 de-ngan 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.

Karena pemerintah Belanda kemudian merasa pentingnya dibangun jaringan rel kereta api pada banyak tempat, sedangkan NISM setelah itu mengalami kesulitan keuangan yang sangat dahsyat, maka pemerintah Belanda akhirnya memutuskan untuk mengambil alih pembangunan jaringan rel kereta api. Selanjutnya pemerintah Belanda membuka jalur antara Jakarta-Bandung, Sidoarjo-Madiun-Surakarta, Kertosono-Blitar, Madiun-Surakarta, serta Yogyakarta-Cilacap. Akhirnya hampir pada setiap daerah terutama di daerah dekat pantai di seluruh Jawa telah dapat memanfaatkan sarana transportasi berupa kereta api, bahkan sampai dataran Sumatera dan Sulawesi.

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 rel kereta api 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.

Jepang mempekerjakan orang-orang pribumi pada dinas kereta api bahkan ada yang menduduki jabatan tingkat menengah. Selain mengadakan penerimaan pegawai secara besar-besaran pada tahun 1942-1943, pemerintah Jepang juga menyelenggrakan semacam sekolah tinggi perkeretaapian dengan nama “Kyo Syu Syo” yang bertempat di Bandung.

Berkat sekolah perkeretaapian tersebut, orang-orang Indonesia kemudian banyak menguasasi berbagai hal yang berhubungan dengan kereta api. Bahkan, menjelang berakhirnya kekuasaan pemerintah Jepang, pegawai kereta api yang merupakan orang-orang Indonesia berjumlah kurang lebih 80.000 orang yang mayoritas sebagai pegawai rendah. Memasuki tahun 1945 barulah beberapa pegawai diangkat sebagai wakil jabatan tertentu mendampingi orang Jepang.

Setelah kemerdekaan Indonesia diproklamir-kan pada tanggal 17 Agustus 1945, karyawan KA yang tergabung dalam Angkatan Moeda Kereta Api (AMKA) mengambil alih kekuasa-an 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).

Meskipun DKARI telah terbentuk, namun tidak semua perusahaan kereta api menyatu. Sedikitnya ada 11 perusahaan kereta api swasta di Jawa dan satu perusahaan kereta api swasta (Deli Spoorweg Maatschappij) di Sumatera Utara yang masih terpisah dengan DKARI. Lima tahun kemudian, berdasarkan Pengumuman Menteri Perhubungan, Tenaga, dan Pekerjaan Umum No. 2 Tanggal 6 Januari 1950, ditetapkan bahwa 1 Januari 1950 DKARI dan “Staat-spoor Wegen en Verenigde Spoorweg Bedrijf” (SS/VS) digabung menjadi satu perusahaan kereta api yang bernama “Djawatan Kereta Api” (DKA).

Dalam rangka pemberahan badan usaha, pemerintah mengeluarkan UU No. 19 Tahun 1960, yang menetapkan usaha BUMN. Atas dasar UU ini, dengan Peraturan Pemerintah No. 22 Tahun 1963, tanggal 25 Mei 1963 di bentuk “Perusahaan Negara Kereta Api” (PNKA), sehingga Djawatan Kereta Api dilebur kedalamnya. Sejak itu, semua perusahaan kereta api di Indonesia terkena “integrasi” ke dalam satu wadah PNKA,

termasuk kereta api di Sumatera Utara yang sebelumnya dikelola oleh DSM (Deli Spoorweg Maatschapij).

Masih dalam rangka pemberahan BUMN, pemerintah mengeluarkan UU No. 9 Tahun 1969 tanggal 1 Agustus 1969, yang menetapkan jenis BUMN menjadi tiga, yaitu Perseroan, Perusahaan Umum, dan Perusahaan Jawatan. Sejalan dengan UU yang dimaksud berdasarkan Peraturan Pemerintahan No. 61 Tahun 1971 tanggal 15 September 1971, bentuk perusahaan PNKA mengalami perubahan menjadi “Perusahaan Jawatan Kereta Api”( PJKA).

Selanjutnya berdasarkan Peraturan Pemerintahan No.57 Tahun 1990, pada tanggal 2 Januari 1991, PJKA menagalami perubahan menjadi Perusahaan Umum Kereta Api disingkat Perumka. Sejalan dengan perubahan status ini, kinerja perkeretaapian di Indonesia kian membaik. Kalau pada tahun 1990 PJKA rugi sebanyak Rp. 32,716 Milyar. Tahun kedua turun menjadi Rp. 2,536 Milyar, tahun ke tiga Rp. 1,098 Milyar dan untuk pertama kalinya dalam sejarah perkeretaapian Indonesia meraih laba sebesar Rp. 13 juta pada tahun 1993.

Berikutnya, dalam rangka “Loan Agreement” no. 4106-IND tanggal 15 Januari 1997 berupa bantuan proyek dari Bank Dunia, yang kemudian lebih dikenal dengan Proyek efisiensi perkeretaapian atau “Railway Efficiency Project” (REP), diarahkan pada peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan yang ditempuh melalui delapan kebijakan, yaitu :

- i. Memperjelas peranan antara pemilik (owner), pengaturan (regulator), dan pengelola (operator);
- ii. Melakukan restrukturisasi Perumka, termasuk merubah status Perusahaan Umum menjadi Perseroan Terbatas;
- iii. Kebijakan pentarifan dengan pemberian kompensasi dari pemerintah kepada Perumka atas penyediaan KA non komersial, yaitu tarifnya ditetapkan oleh pemerintah;
- iv. Rencana jangka panjang dituangkan dalam Perencanaan Perusahaan (Corpoorate Planning), yang dijabarkan ke dalam rencana kerja anggaran perusahaan secara tahunan;
- v. Penggunaan peraturan dan prosedur dalam setiap kegiatan;
- vi. Pengingkatan peran serta sektor swasta;
- vii. Peningkatan SDM

Sejalan dengan maksud REP (Railway Efficiency Proj) tersebut, dengan Peraturan Pemerintahan No.19 Tahun 1998, pada tanggal 3 Februari 1998, pemerintah menetapkan pengalihan bentuk Perusahaan Umum (PERUM) Kereta Api menjadi Perusahaan Perseroan (Persero). Proses perubahan status perusahaan dari Perum menjadi Persero secara “de-facto” dilakukan tanggal 1 Juli 1999, saat Menhub Giri .S. Hadiharjono mengukuhkan susunan Direksi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di Bandung.

**Tabel 1.1**  
**Sejarah Bentuk Perusahaan**

PERIODE	STATUS	DASAR HUKUM
1864	Pembangunan jalan KA sepanjang 26 km antara Kemijen-Tanggung oleh Hindia-Belanda	
1864-1945	Staatspoor Wegan (SS) Verenigde Spoorwegbedriif (VS) Deli Spoorweg Maatschapij (DSM)	IBW
1945 - 1950 1950 - 1963	Djawatan Kereta Api (DKA) Djawatan Kereta Api Republik Indonesia (DKARI)	
1963 - 1971	Perusahaan Negara Kereta Api (PNKA) Perusahaan Jawatan Kereta Api (PJKA) Perusahaan Umum Kereta Api (Perumka)	PP No.9 Tahun 1969 PP No.61 Tahun 1971 PP No.57 Tahun 1990
1998 Sekarang	- PT.Kereta Api Indonesia (Persero)	PP No.19 Tahun 1998 Kepres 39 Tahun 1999 Akta Notaris Imas Fatimah No.2 Tahun 1999

*Sumber : Company Profile PT.Kereta Api Indonesia (Persero),2013*

### **1.1.1. Visi, Misi, dan Tujuan PT.Kereta Api Indonesia (Persero)**

Berdasarkan hasil rapat Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero), merubah visi dan misi yang lama menjadi visi dan misi yang baru, yakni Maklumat Direksi Nomor : 06/PR.006/KA-2008 menyebutkan bahwa, sejalannya dengan arah dan startegi pengembangan (Restrukturisasi) perusahaan, maka sesuai kesepakatan pada tanggal 26 Mei 2008 di Bandung, Direksi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) telah menetapkan VISI dan MISI perusahaan yang baru sebagai berikut.

### **1.1.1.1.Visi PT. Kereta Api Indonesia (Persero)**

Visi menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan *stakeholder*.

### **1.1.1.2.Misi PT. Kereta Api Indonesia (Persero)**

Misi 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 4 pilar utama : Keselamatan, Ketepatan waktu, Pelayanan dan Kenyamanan.

### **1.1.1.3.Tujuan PT. Kereta Api Indonesia (Persero)**

Tujuan dari PT.Kereta Api Indonesia (Persero) adalah melaksanakan dan mendukung kebijakan dan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional, khususnya di bidang transportasi, dengan menyediakan barang-jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat untuk dapat melakukan ekspansi baik di pasar domestic maupun internasional di bidang perkeretaapian, yang meliputi usaha pengangkutan orang dan barang dengan KA, kegiatan perawatan dan pengusahaan prasarana perkeretaapian,

pengusaha bisnis penunjang prasarana dan sarana KA secara efektif untuk kemanfaatan umum.

### **1.1.2. Slogan dan Budaya PT. Kereta Api Indonesia (Persero)**

Adapun Slogan dari PT.Kereta Api Indonesia (Persero) itu sendiri adalah:

**“Anda Adalah Prioritas Kami”**

Makna :

- ✓ Anda adalah pelanggan yang terdiri dari pelanggan internal di dalam lingkungan PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) & pelanggan eksternal di luar lingkungan PT. KERETA API INDONESIA(PERSERO).
- ✓ Pelanggan harus menjadi prioritas dalam pencapaian pelayanan.
- ✓ Untuk mencapai pelayanan diperlukan kerjasama antar individu dan bagian.

Adapun 5 nilai utama PT.Kereta Api Indonesia (Persero), yakni sebagai berikut:



*Sumber : Master Manual Versi Publikasi Short  
PT. Kereta Api Indonesia (Persero)*

## **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).

##### **1.1.3. Logo dan Arti Lambang PT. Kereta Api Indonesia (Persero)**

###### **1.1.3.1. Logo PT. Kereta Api Indonesia (Persero)**

Adapun logo PT.Kereta Api Indonesia (Persero), yakni sebagai berikut:

**Gambar 1.2**  
**Logo PT.Kereta Api Indonesia**



*Sumber : Arsip PT.Kereta Api Indonesia (Persero), 2013*

### **1.1.3.2.Arti Lambang Perusahaan**

#### **A. Makna Karakter Logo/Lambang**

**3 Garis melengkung** melambangkan gerakan yang dinamis PT KAI dalam mencapai Visi dan Misinya.

**2 Garis warna orange** melambangkan proses Pelayanan Prima (Kepuasan Pelanggan) yang ditujukan kepada pelanggan internal dan eksternal. Anak panah berwarna putih melambangkan Nilai Integritas, yang harus dimiliki insan PT KAI dalam mewujudkan Pelayanan Prima.

**1 Garis lengkung berwarna 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.)

## **1.2. Sejarah Sub Dirktorat Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero)**

### **Pusat Bandung**

Sub Direktorat Hubungan Masyarakat PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah bagian yang mengurusi hal yang bersifat hubungan massa, baik massa internal maupun massa eksternal. Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) ini dibawahi langsung oleh SEKPER (Sekeretaris Perusahaan) PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) ini dibagi menjadi dua bagian, yaitu hubungan Internal dan hubungan Eksternal, dimana hubungan internal mengurusi hal yang berhubungan dengan penyuluhan internal dan penerbitan media internal, sedangkan hubungan eksternal mengurusi hal yang berhubungan dengan penyuluhan eksternal, hubungan antar media massa, tata usaha, dan pameran.

Dalam uraian pekerjaan dari Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah menganalisis dan mengidentifikasi permasalahan yang menyangkut opini publik. Sedangkan ringkasan dari perkerjaan Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah memantau segala bentuk perkembangan aspirasi publik, serta merumuskan strategi dan langkah-langkah penanganannya untuk menghindari terbentuknya opini publik yang “unfavourable” terhadap perusahaan khususnya pers dan humas antar lembaga.

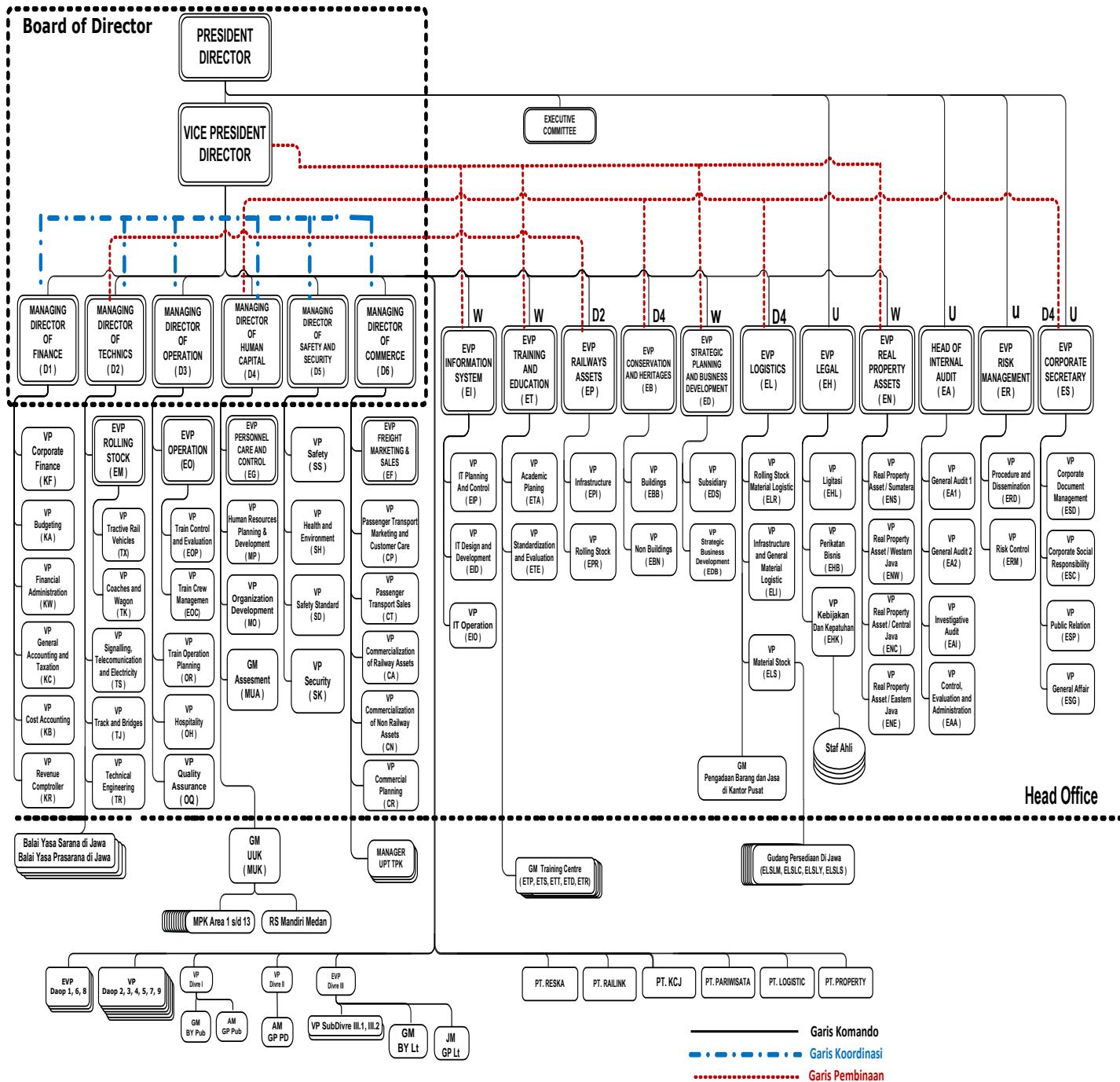
### **1.3. Struktur Organisasi PT. Kereta Api Indonesia (Persero)**

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) mempunyai struktur perusahaan yang terdiri dari beberapa divisi yang secara khusus tersusun dari berbagai bagian dan daerah pengoperasiannya. Perusahaan sehari-hari dipegang oleh suatu manajemen organisasi pemberi wewenang dan bertanggung jawab bergerak vertikal ke bawah dengan pendelegasian yang tegas serta setiap bagian-bagian utam langsung berada dibawah seorang pemimpin melalui jenjang hirarki yang ada.

Struktur organisasi perusahaan memiliki peran yang penting untuk menjelaskan fungsi, tugas, tanggungjawab, dan wewenang perusahaan untuk mencapai mekanisme yang efektif dan efisien. Adapun struktur dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dapat dilihat pada gambar 1.3 di halaman berikutnya :

Gambar 1.3

## Struktur Organisasi Perusahaan PT.Kereta Api Indonesia (Persero)



Sumber : Bidang Humas PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Pusat Bandung, 2013

Berdasarkan gambar 1.3 tersebut, dapat diketahui bahwa struktur organasasi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dibagi menjadi tiga bagian, yakni :

### **1.3.1. Tingkat Pusat**

1. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dipimpin oleh seorang Direktur Utama (Dirut) yang dibawahi langsung oleh Dewan Komisaris. Dalam melaksanakan tugasnya, Dirut bantu oleh lima anggota direksi, yaitu Direktur Keuangan, Direktur Teknik, Direktur Operasi, Direktur Sumber Daya Manusia, dan Direktur Pengembangan Usaha.
2. Sekertaris Perusahaan.
3. Pusat Perencanaan dan Pengembangan (Pusrenbang).
4. Satuan Pengawasan Intern (SPI).
5. Divisi :
  - a. Divisi Properti
  - b. Divisi Sarana
  - c. Divisi Pelatihan

### **1.3.2. Tingkat Daerah Operasi**

- i. Daop (*Regional Office*) 1 Jakarta
- ii. Daop (*Regional Office*) 2 Bandung
- iii. Daop (*Regional Office*) 3 Cirebon
- iv. Daop (*Regional Office*) 4 Semarang
- v. Daop (*Regional Office*) 5 Purwokerto

- vi. Daop (*Regional Office*) 6 Yogyakarta
- vii. Daop (*Regional Office*) 7 Madiun
- viii. Daop (*Regional Office*) 8 Surabaya
- ix. Daop (*Regional Office*) 9 Jember
- x. Divisi Angkutan Perkotaan Jabodetabek

### **1.3.3. Tingkat Divisi Regional Di Sumatera**

- i. Divisi Regional I Sumatera Utara
- ii. Divisi Regional II Sumatera Barat
- iii. Divisi Regional III Sumatera Selatan

### **1.3.4. Unit Fasilitas Perwatan Sarana dan Prasarana Balai Yasa**

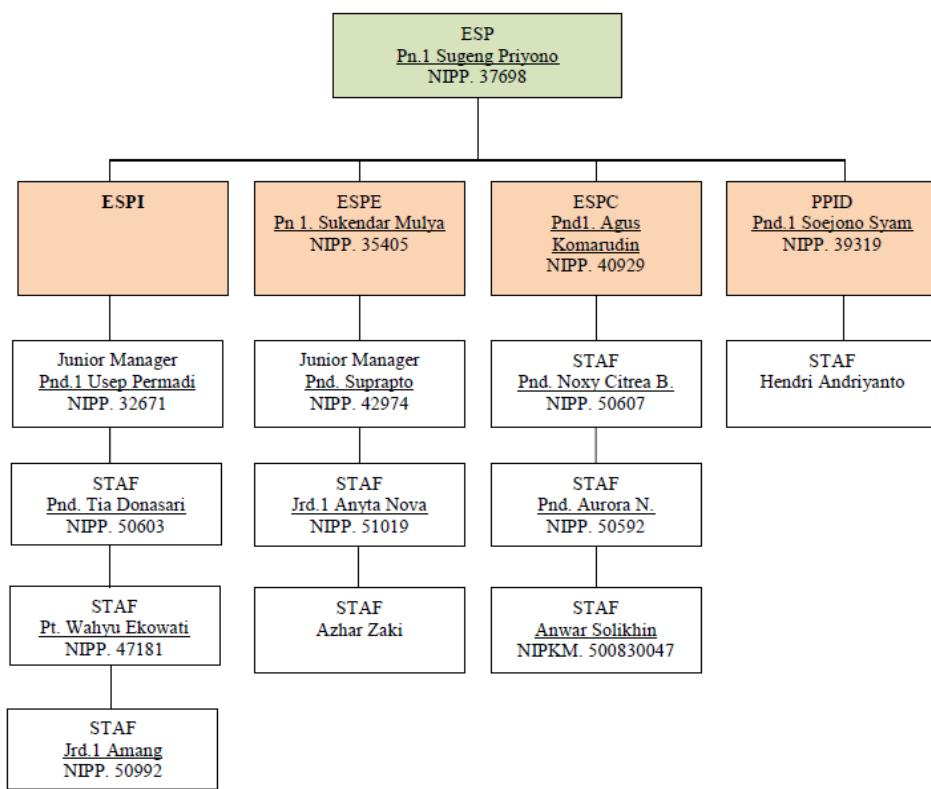
- i. Balai Yasa Sarana/Lok Yogyakarta
- ii. Balai Yasa Sarana Manggarai
- iii. Balai Yasa Sarana Surabaya – Gubeng
- iv. Balai Yasa Sarana Tegal
- v. Balai Yasa Sarana Divre III Sumatera Selatan
- vi. Balai Yasa Sarana Jembatan Kiaracondong

## 1.4. Struktur Organisasi Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

### Kantor Pusat Bandung

Untuk memberikan arahan yang terstruktur dalam perusahaan, maka Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Pusat Bandung membentuk struktur di dalamnya, yakni adapun struktur Humas PT. Kereta Api Indonesia Pusat Bandung, dapat dilihat pada gambar 1.4 di halaman berikut :

**Gambar 1.4**  
**Struktur Organisasi Humas**  
**PT.Kereta Apa Indonesia(Persero) Kantor Pusat Bandung**



*Sumber: Bidang Humas PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Pusat Bandung, 2013*

Berdasarkan gambar 1.4 di atas, dapat diketahui bahwa struktur organasasi Bidang Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Pusat Bandung dipimpin oleh seorang Kepala Bidang Humas (Kabid Humas) yang dibawahi langsung oleh Sekretaris Perusahaan. Dalam melaksanakan tugasnya, Kabid Humas bantu oleh Kepala Seksi Hubungan Internal dan Kepala Seksi Hubungan Eksternal. Kepala Seksi Hubungan Internal dibantu oleh lima orang karyawan, yang melakukan kegiatan internal perusahaan. Sedangkan Kepala Seksi Hubungan Eksternal dibantu oleh empat orang karyawan yang melakukan kegiatan eksternal perusahaan.

#### **1.4.1. Kerjasama Dengan Pihak Lain**

##### **1.4.1.1.PT. Industri Kereta Api (INKA)**

Kerjasama yang dilakukan antara PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dengan PT. INKA adalah menyediakan sarana perkeretaapian. Misalnya, memproduksi sarana kereta api (gerbong barang, kereta api penumpang, KRL, KRD, Lokomotif).

##### **1.4.1.2.Perum Damri, PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Pelni), PT. Indonesia Ferry, dan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. (Telkom)**

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dengan Perum Damri, PT. Pelni, PT. Indonesia Ferry serta PT. Telkom melakukan kerjasama dengan meluncurkan TITAM (Tiket Terpadu

Antar Moda Online) merupakan kerjasama sebagai penyedia jaringan penghubung sistem ticketing dengan masing-masing penyedia moda transportasi tersebut. Sebagai pedoman dalam melaksanakan sistem ini perlu dituangkan dalam peraturan tentang Juklak Sistem Transportasi Antar Moda.

#### **1.4.1.3.Indosat Tbk**

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) menjalin kerjasama dengan PT. Indosat Tbk. dengan meluncurkan KABILA (Layanan Informasi Mobile Kereta Api), yaitu berupa layanan informasi tentang jadwal dan tarif, menu restoran KA, millage, hot offer, games, chatting, berita tentang KA, heritage, loket dan agen penjualan tiket KA dan berbagai layanan informasi lainnya.

#### **1.4.1.4.PT. SAP Indosat dan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. (Telkom)**

PT. SAP Indonesia bekerja sama dengan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dengan mengimplementasikan solusi SAP ERP (Enterprise Resource Planning). Untuk meningkatkan kinerja dan mempermudah sistem pelaporan di berbagai unit kerja di kantor pusat, daerah operasi, serta divisi regional, PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

bekerjasama dengan PT. Telkom Indonesia memulai pengaplikasian program yang berbasis teknologi informasi.

#### **1.4.1.5.BNI dan BRI**

BNI dan BRI bekerjasama dengan PT.Kereta Api Indonesia (Persero) dimana saat ini perusahaan negara khususnya di bidang bank BUMN dengan perusahaan negara di bidang transportasi sedang gencar dilakukan. PT.Kereta Api Indonesia (KAI) mendapatkan fasilitas pinjaman dari BNI dan BRI senilai Rp 4,02 triliun. Dana tersebut akan digunakan untuk pengadaan 144 unit lokomotif dan 2.400 untuk kereta.

Tahun lalu, KAI sudah mendapat pembiayaan modal kerja dari BRI senilai Rp 300 miliar. BRI juga berkomitmen untuk meminjamkan dana bagi investasi KAI hingga Rp 3 triliun. Selain di sektor kereta api, kerja sama juga ada di bidang usaha pelabuhan dimana PT. Pelabuhan Indonesia II mendapat Rp 6,5 triliun dari bank BUMN.

#### **1.4.1.6.PT. XL Axiata Tbk (XL)**

PT. Kereta Api Indonesia bekerja sama dengan PT XL Axiata Tbk (XL) dalam bidang pemasangan fasilitas Wi Fi dilakukan di dua kereta api yakni, kereta Argo Parahiyangan dan Argo Jati. Teknologinya dikembangkan

melalui konten Kereta Api Mobile Application (KABILA) untuk pelanggan XL. Kerjasama dengan PT KAI itu juga bukan hanya penyediaan fasilitas Wi-Fi, tetapi juga meliputi, penyediaan Telepon Umum Gratis (TUG) di stasiun-stasiun kereta, pemesanan dan pembelian karcis kereta api melalui layanan XL Tunai.

### **1.5. Job Description Struktur Organisasi Sub Direktorat Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero)**

Berikut ini adalah Job Description dari struktur Organisasi Sub Direktorat Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Pusat Bandung :

#### **1.5.1. Kepala Bidang (Kabid) Hubungan Masyarakat**

##### **Ringkasan Pekerjaan :**

- i. Melaksanakan komunikasi publik unyuk membentuk opini publik yang “favourble” atau memberikan dukungan dinamika perusahaan dengan menggunakan metode-metode kehumasan yang bertolak dari teori ilmu komunikasi.
- ii. Memantau segala bentuk perkembangan aspirasi publik, serta merumuskan strategi dan langkah-langkah penangangannya untuk menghadiri terbentuknya opini publik yang “unfavourble” terhadap perusahaan .
- iii. Melaksanakan dokumentasi, penerbitan, dan perpustakaan perusahaan yang meliputi, perkembangan kinerja perusahaan secara menyeluruh (perperiodik); identifikasi perusahaan; serta

berbagi bentuk informasi (data dan fakta) lainnya yang menyangkut dengan kinerja perusahaan dengan memanfaatkan teknologi informasi (internet dan intranet).

### **Uraian Pekerjaan :**

- i. Mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan yang menyangkut dengan opini publik.
- ii. Mengoleksi, menyusun serta merancang paket informasi untuk membentuk opini publik, dokumentasi serta perpustakaan perusahaan.
- iii. Memantau aspirasi serta opini publik melalui kegiatan peliputan internal.
- iv. Menjalin kerjasama dengan antar lembaga diluar perusahaan, khususnya pers dan humas antar lembaga.
- v. Memberikan layanan informasi pada masyarakat termasuk pers yang membutuhkan.
- vi. Merencanakan dan melaksanakan program komunikasi publik.
- vii. Menyelenggarakan fungsi dokumentasi dan perpustakaan perusahaan
- viii. Melakukan evaluasi tugas pokok dan program kegiatan kehumasan.
- ix. Melaporkan pelaksanaan kegiatan serta berbagai permasalahan dan kendala yang dihadapi.

**Ciri Pelaksanaan Pekerjaan :**

- i. Pelaksanaan tugas dilakukan secara lintas fungsi mencakup semua direktorat dalam perusahaan, serta semua lembaga yang terkait diluar perusahaan.
- ii. Selain bercirikan manajerial berupa penyusunan strategi dan langkah tugas, pelaksanaan tugas juga bercirikan teknikal berupa pemantauan lapangan.
- iii. Selain jam kerja standar 07.00 – 16.00 wib setiap hari, dalam hal tertentu jam kerja disesuaikan dengan kebutuhan tugas (keluar kota, liputan ke daerah).
- iv. Peralatan kerja yang diperlukan lebih bermuatan teknologi informasi yang lebih mengedepankan unsur elektronik dan seni.

**Hubungan Kerja :**

- i. Melakukan koordinasi kerja dengan sejumlah bagian dalam Sekretaris Perusahaan serta antar Direktorat dalam perusahaan serta Daerah Operasional (Daop) dan Divisi Regional (Divre).
- ii. Menjadikan lingkungan kerja sebagai sumber informasi publik, baik yang menyangkut dengan informasi intern maupun ekstern.
- iii. Memasukkan kepentingan lintas fungsi dalam penyusunan program kerja kehumasan, serta mendistribusi permasalahan yang dihadapi kepada sejumlah bagian (Subdit, Direktorat, Divre, Daop, dan lainnya).

- iv. Memerankan fungsi sebagai “konselor” dan “guide” dalam pelaksanaan tugas yang berhubungan dengan pembentukan opini publik kepada semua bagian secara lintas fungsi.
- v. Menjadikan pers dan humas lembaga di luar perusahaan sebagai mitra kerja dalam pelaksanaan komunikasi eksternal.

### **1.5.2. Kepala Seksi Komunikasi Eksternal dan Hubungan Antar Lembaga**

#### **Ringkasan Pekerjaan :**

- i. Melaksanakan komunikasi kepada publik eksternal untuk membentuk opini publik yang “favourable” atau memberikan dukungan dinamikan perusahaan dengan menggunakan metode-metode kehumasan yang bertolak dari teori ilmu komunikasi.
- ii. Memantau segala bentuk perkembangan aspirasi publik eksternal, serta merumuskan strategi dan langkah-langkah penanganannya untuk menghadiri terbentuknya opini publik yang “unfavourable” terhadap perusahaan.

#### **Uraian Pekerjaan :**

- i. Mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan yang menyangkut dengan opini publik eksternal.
- ii. Mengoleksi, menyusun, serta merancang paket informasi untuk membentuk opini publik eksternal.

- iii. Memantau aspirasi serta opini publik eksternal memlalui pemberitaan media massa cetak dan elektronik serta mengidentifikasi isu (rumor) yang berkembang pada publik eksternal.
- iv. Menjalin kerjasama dengan antar lembaga di luar perusahaan, khususnya pers, dan humas (PR) antar lembaga.
- v. Memberikan layanan informasi kepada masyarakat eksternal termasuk pers yang membutuhkan.
- vi. Merencanakan dan melaksanakan program komunikasi kepada publik eksternal melalui berbagi event pameran, pariwara, pengisian program TV dan promosi kehumasan.
- vii. Melakukan evaluasi tugas pokok dan program kegiatan komunikasi eksternal.
- viii. Melaporkan pelaksanaan kegiatan komunikasi eksternal serta berbagi permasalahan dan kendala yang dihadapi.

**Ciri Pelaksanaan Pekerjaan :**

- i. Pelaksanaan tugas dilakukan secara lintas fungsi mencakup semua direktorat dalam perusahaan, serta semua lembaga yang terkait diluar perusahaan.
- ii. Selain bercirikan manajerial berupa penyusunan strategi dan langkah tugas, pelaksanaan tugas juga bercirikan teknikal berupa pemantauan fakta lapangan.

- iii. Selain jam kerja standar 07.00 – 16.00 wib setiap hari, dalam hal tertentu jam kerja disesuaikan dengan kebutuhan tugas (keluar kota, liputan ke daerah).
- iv. Peralatan kerja yang diperlukan lebih bermuatan teknologi informasi yang lebih mengedepankan unsur elektronik dan seni.

### **Hubungan Kerja :**

- i. Melakukan koordinasi kerja dengan sejumlah bagian dalam Sekretaris Perusahaan serta antar Direktorat dalam perusahaan serta Daerah Operasional (Daop) dan Divisi Regional (Divre).
- ii. Menjadikan lingkungan kerja sebagai sumber informasi publik eksternal khususnya yang menyangkut dengan kebutuhan pers dakan informasi perusahaan.
- iii. Memasukkan kepentingan lintas fungsi dalam penyusunan program kerja kehumasan, serta mendistribusi permasalahan yang dihadapi kepada sejumlah bagian (Subdit, Direktorat, Divre, Daop, dan lainnya).
- iv. Memerankan fungsi sebagai “konselor” dan “guide” dalam pelaksanaan tugas yang berhubungan dengan pembentukan opini publik kepada semua bagian secara lintas fungsi.
- v. Menjadikan pers dan humas (PR) lembaga di luar perusahaan sebagai mitra kerja dalam pelaksanaan komunikasi eksternal.

### **1.5.3. Kepala Seksi Komunikasi Internal dan Penerbitan**

#### **Ringkasan Pekerjaan :**

- i. Melaksanakan komunikasi kepada publik internal untuk membentuk opini publik yang “favourable” atau memberikan dukungan dinamikan perusahaan dengan menggunakan metode-metode kehumasan yang bertolak dari teori ilmu komunikasi.
- ii. Memantau segala bentuk perkembangan aspirasi publik internal, serta merumuskan strategi dan langkah-langkah penanganannya untuk menghadiri terbentuknya opini publik yang “unfavourable” terhadap perusahaan.

#### **Uraian Pekerjaan :**

- i. Mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan yang menyangkut dengan opini publik internal.
- ii. Mengoleksi, menyusun, serta merancang paket informasi untuk membentuk opini publik internal.
- iii. Memantau aspirasi serta opini publik internal melalui kegiatan kunjungan ke daerah.
- iv. Menjalin kerjasama dengan antar bagian dalam perusahaan untuk memudahkan identifikasi permasalahan opini publik internal.
- v. Memberikan layanan informasi kepada publik internal yang membutuhkan.

- vi. Merencanakan dan melaksanakan program komunikasi publik internal.
- vii. Melakukan evaluasi tugas pokok dan program kegiatan komunikasi internal.
- viii. Melaporkan pelaksanaan kegiatan komunikasi internal serta berbagai permasalahan dan kendala yang dihadapi.

**Ciri Pelaksanaan Pekerjaan :**

- i. Pelaksanaan tugas dilakukan secara lintas fungsi mencakup semua lembaga yang terkait diluar perusahaan.
- ii. Selain bercirikan manajerial berupa penyusunan strategi dan langkah tugas, pelaksanaan tugas juga bercirikan teknik pemantauan ke daerah.
- iii. Selain jam kerja standar 07.00 – 16.00 wib setiap hari, dalam hal tertentu jam kerja disesuaikan dengan kebutuhan tugas (keluar kota, liputan ke daerah).
- iv. Peralatan kerja yang diperlukan lebih bermuatan teknologi informasi yang lebih mengedepankan unsur elektronik dan seni.

**Hubungan Kerja :**

- i. Melakukan koordinasi kerja dengan sejumlah bagian dalam Sekretaris Perusahaan serta antar Direktorat dalam perusahaan serta Daerah Operasional (Daop) dan Divisi Regional (Divre).

- ii. Menjadikan lingkungan kerja sebagai sumber informasi publik internal khususnya yang menyangkut dengan kebutuhan pers akan informasi perusahaan.
- iii. Memasukkan kepentingan lintas fungsi dalam penyusunan program kerja kehumasan, serta mendistribusi permasalahan yang dihadapi kepada sejumlah bagian (Subdit, Direktorat, Divre, Daop, dan lainnya).
- iv. Memerankan fungsi sebagai “konselor” dan “guide” dalam pelaksanaan tugas yang berhubungan dengan pembentukan opini internal kepada semua bagian secara lintas fungsi.
- v. Menjadikan pers dan humas (PR) lembaga di luar perusahaan sebagai mitra kerja dalam pelaksanaan komunikasi eksternal

#### **1.5.4. Kriteria Kompetensi Jabatan Staf PT.Kereta Api Indonesia (Persero)**

##### **1.5.4.1. Staf Utama (Tingkat Jabatan 2a)**

- i. Memiliki pengetahuan dan pemahaman terhadap tatanan komunitas dan wadah publik internal, yang menyangkut :
  - a. Struktur organisasi dan tata kerja tingkat pusat, divisi dan daop di lingkungan PT. Kereta Api Indonesia (Persero).
  - b. Mekanisme hubungan antara yayasan di lingkungan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dengan karyawan

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) serta prosedur pelayanan yang dimungkinkan oleh yayasan kepada karyawan.

c. Hak dan kewajiban sebagai anggota wada organisasi tertentu dilingkungan PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

ii. Memiliki pengetahuan dan pemahaman terhadap tatanan komunitas dan wadah publik internal, yang menyangkut :

a. Undang-undang transportasi internasional, nasional, dan regional.

b. UU Otonomi Daerah dan perimbangan Keuangan Pusat/Daerah.

c. Investasi infrastruktur transportasi (Ditjendat, Bappenas, Dephub).

d. UU Perkeretaapian

iii. Memiliki wawasan yang luas di bidang :

a. Komunikasi : Lisan dan tulisan, verbal dan non verbal dalam bahasa Indonesia serta bahasa Inggris secara aktif.

b. Korporat : Regulasi BUMN dan Profil PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

- c. Manajerial : Menangani krisis emosi publik, serta kemampuan melakukan analisis permasalahan.
  - d. Marketing : Memerankan fungsi Marketing PR.
  - e. Kompetisi : Memahami dan mengenali kompetitor PT. Kereta Api Indonesia (Persero).
  - f. Infrastruktur : Dinamika hubungan Memahami dan mengenali kompetitor PT. Kereta Api Indonesia (Persero), DPR, Ditjendat, Dephub, Depkeu, Bappenas, dan lainnya.
  - g. Bisnis : Trasportasi engineering, analisis investasi.
  - h. Pelayanan : Etika dan psikologis pelayanan.
- 
- iv. Memiliki track-record yang dapat dijadikan jaminan luasnya pengetahuan dan kemampuan dalam profesi kehumasan di atas rata-rata pengetahuan totalitas karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero).
  - v. Menguasai teknik-teknik komunikasi dalam berbagai situasi, baik sebagai komunikator amupun sebagai komunikan.

#### **1.5.4.2.Staf Madya (Tingkat Jabatan 3a)**

- i. Memiliki pengetahuan dan pemahaman terhadap tatanan komunitas dan wadah publik internal, yang menyangkut :
  - a. Struktur Organisasi dan Tata Kerja Tingkat Pusat, Divisi dan Daop di lingkungan PT. Kereta Api Indonesia (Persero).
  - b. Mekanisme hubungan antara yayasan di lingkungan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dengan karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) serta prosedur pelayanan yang dimungkinkan oleh yayasan kepada karyawan.
  - c. Hak dan kewajiban sebagai anggota wada organisasi tertentu dilingkungan PT. Kereta Api Indonesia (Persero).
- ii. Memiliki pengetahuan dan pemahaman terhadap tatanan komunitas dan wadah publik internal, yang menyangkut :
  - a. Undang-undang transportasi internasional, nasional, dan regional.
  - b. UU Otonomi Daerah dan perimbangan Keuangan Pusat/Daerah.
  - c. Investasi infrastruktur transportasi (Ditjendat, Bappenas, Dephub).
  - d. UU Perkeretaapian
  - e. Sistem operasi kereta pai dan pemasaran jasa angkutan kereta api.
  - f. Tata Usaha kepegawaiaan, keuangan, dan perpajakan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero).
  - g. Regulasi pengoperasian prasarana dan sarana kereta api.
  - h. Standar prosedur operasi pelayanan jasa angkutan kereta api.

- iii. Memiliki wawasan yang luas di bidang :
  - a. Komunikasi : Lisan dan tulisan, verbal dan non verbal.
  - b. Korporat : Profil PT. Kereta Api Indonesia (Persero).
  - c. Manajerial : Menangani krisis emosi publik, serta kemampuan melakukan analisis permasalahan.
  - d. Marketing : Memerankan fungsi Marketing PR.
  - e. Kompetisi : Memahami dan mengenali kompetitor PT. Kereta Api Indonesia (Persero).
  - f. Infrastruktur : Dinamika hubungan Memahami dan mengenali kompetitor PT. Kereta Api Indonesia (Persero), DPR, Ditjendat, Dephub, Depkeu, Bappenas.
  - g. Bisnis : Transportasi engineering, analisis investasi.
  - h. Pelayanan : Etika dan psikologis pelayanan.
- iv. Menguasai teknik-teknik komunikasi dalam berbagai situasi, baik sebagai komunikator amupun sebagai komunikasi.

#### **1.5.4.3. Staf Muda (Tingkat Jabatan 4a)**

- i. Memiliki pengetahuan dan pemahaman terhadap tatanan komunitas dan wadah publik internal, yang menyangkut :
  - a. Struktur Organisasi dan Tata Kerja Tingkat Pusat, Divisi dan Daop di lingkungan PT. Kereta Api Indonesia (Persero).
  - b. Mekanisme hubungan antara yayasan di lingkungan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dengan karyawan PT. Kereta Api

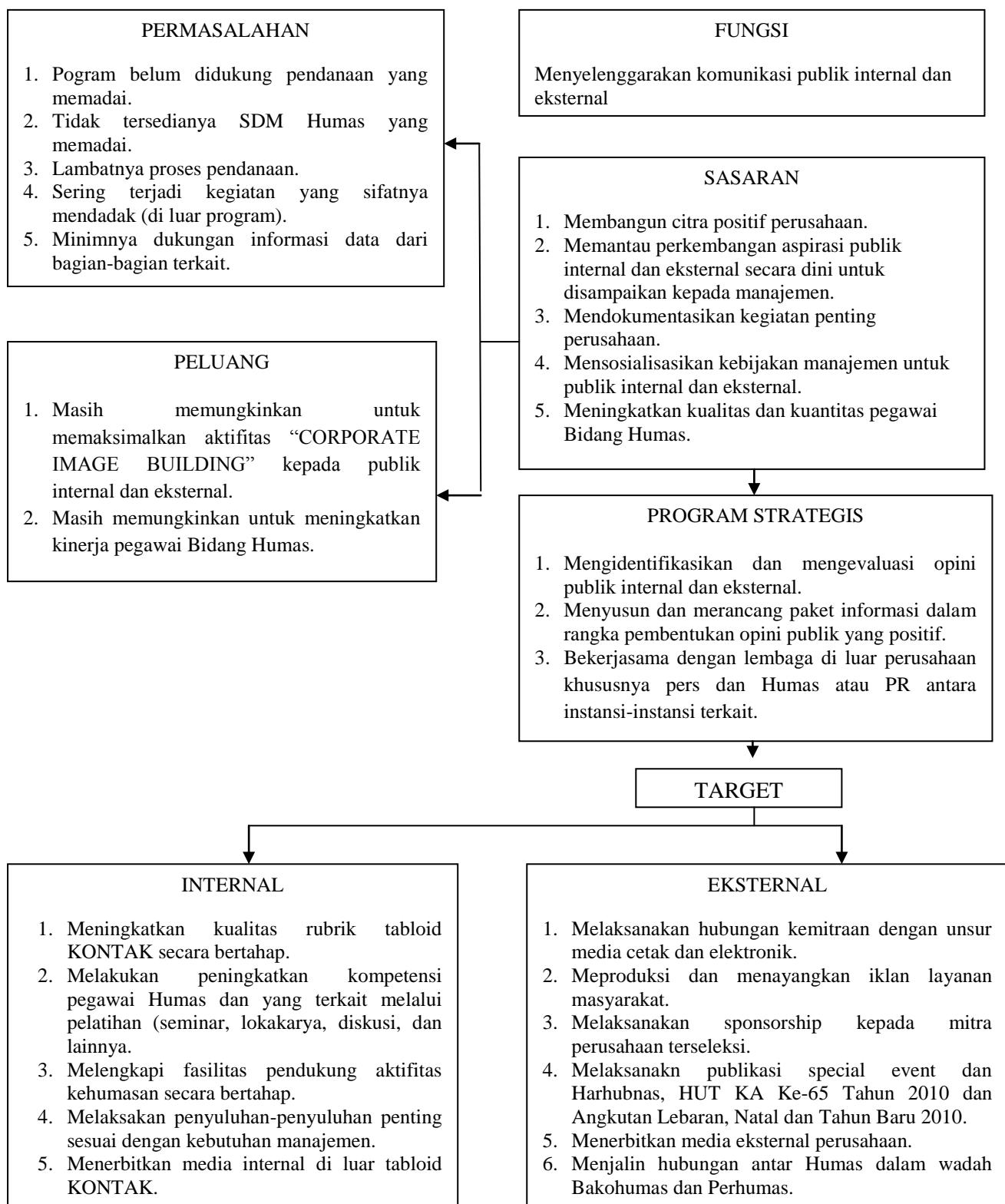
Indonesia (Persero) serta prosedur pelayanan yang dimungkinkan oleh yayasan kepada karyawan.

- c. Hak dan kewajiban sebagai anggota wada organisasi tertentu dilingkungan PT. Kereta Api Indonesia (Persero).
- ii. Memiliki pengetahuan dan pemahaman terhadap tatanan komunitas dan wadah publik internal, yang menyangkut :
  - a. Undang-undang transportasi internasional, nasional, dan regional.
  - b. UU Otonomi Daerah dan perimbangan Keuangan Pusat/Daerah.
  - c. Investasi infrastruktur transportasi (Ditjendat, Bappenas, Dephub).
  - d. UU Perkeretaapian
  - e. Sistem operasi kereta api dan pemasaran jasa angkutan kereta api.
  - f. Tata Usaha kepegawaiaan, keuangan, dan perpajakan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero).
  - g. Regulasi pengoperasian prasarana dan sarana kereta api.
  - h. Standar prosedur operasi pelayanan jasa angkutan kereta api.
  - i. Norma dan ketentuan perawatan prasarana dan sarana kereta api.
- iii. Memiliki wawasan yang luas di bidang :
  - a. Komunikasi : Lisan dan tulisan, verbal dan non verbal.
  - b. Korporat : Profil PT. Kereta Api Indonesia (Persero).
  - c. Manajerial : Menangani krisis emosi publik, serta kemampuan melakukan analisis permasalahan.

- d. Marketing : Memerankan fungsi Marketing PR.
  - e. Kompetisi : Memahami dan mengenali kompetitor PT. Kereta Api Indonesia (Persero).
  - f. Infrastruktur : Dinamika hubungan Memahami dan mengenali kompetitor PT. Kereta Api Indonesia (Persero), DPR, Ditjendat, Dephub, Depkeu, Bappenas.
  - g. Bisnis : Trasportasi engineering, analisis investasi.
  - h. Kemitraan : Bisnis inti, pendukung, dan pelengkap.
  - i. Pelayanan Etika dan psikologis pelayanan.
- 
- iv. Menguasai teknik-teknik komunikasi dalam berbagai situasi, baik sebagai komunikator amupun sebagai komunikan.

**Gambar 1.5**

**Struktur Kinerja Sub Direktorat Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero)**  
**Pusat Bandung**



*Sumber : Bidang Humas PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Pusat Bandung ,  
2013*

### **1.6. Sarana dan Prasarana**

Letak kantor Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) berada tepat di depan gerbang yaitu di Gedung 1. Gedung tersebut merupakan kantor Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Pusat Bandung yang mana tugasnya melayani siapa saja yang membutuhkan informasi, oleh kerena itu letaknya kantor Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) terletak di depan Kantor Pusat.

Ada pula sarana dan prasarana yang tersedia di kantor Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Pusat Bandung,seperti yang ada di dalam tabel di bawah ini :

**Tabel 1.2**

**Sarana**

NO	SARANA	BAIK	RUSAK	JUMLAH
1	Ruang Tamu	1	-	1
2	Ruang Kepala Bidang Humas	1	-	1
3	Ruang Kepala Seksi Hubungan Internal	1	-	1
4	Ruang Kepala Seksi Hubungan Eksternal	1	-	1
5	Ruang Seluruh Staf Humas	1	-	1
6	Ruang Pertemuan	1	-	1
7	Ruang Redaksi Kontak	1	-	1
8	Dapur dan Toilet	1	-	1
9	Musholla	1	-	1

*Sumber : Arsip Penulis 2013*

**Tabel 1.3****Prasarana**

NO	PRASARANA	BAIK	RUSAK	JUMLAH
1	Komputer	9	-	9
2	Speaker	1	-	1
3	Meja berukuran 3x1,5 m	1	-	1
4	Meja dan kursi kerja karyawan	9	1	9
5	Telepon Umum	2	-	2
6	Telepon Saluran Internal	8	-	8
7	Kursi Kerja	7	-	7
8	Televisi	4	-	4
9	Seperangkat ATK	1	-	1
10	Papan Kegiatan	2	-	2
11	Saluran Indovasion	1	-	1
12	Saluran Internal Speedy	1	-	1
13	Mesin Fax	2	-	2
14	Lemari File	10	-	10
15	Dokumentasi File berbentuk audivisual	3	-	3
16	Kamera PSLR	4	-	4
17	Handicam	2	-	2
18	Kamera Profesional	1	-	1
19	Tripod	4	-	4
20	Mesin Penjilid	1	-	1
21	AC	4	-	4
22	Saluran PPM (Khusus Internal)	1	-	1
23	Printer	10	-	10

*Sumber : Arsip Penulis 2013*

## 1.7. Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL)

### 1.7.1. Lokasi Praktek Kerja Lapangan

Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini dilaksanakan di Divisi Public Relations PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Pusat Bandung bertempat di Jalan Perintis Kemerdekaan Bandung No.1 Bandung PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Pusat Bandung.

### **1.7.2. Waktu Praktek Kerja Lapangan**

Waktu pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) dilakukan selama kurang lebih 1,5 bulan (30 hari) dimulai pada tanggal 15 Juli 2013 – 22 Agustus 2013 di Divisi Humas PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Pusat Bandung, setiap hari Senin s.d Sabtu yang dimulai pada pukul 07.30 WIB s.d 12.00 WIB (setengah hari kerja).