BAB III

OBJEK PENELITIAN

3. 1 Tinjauan Tentang Perusahaan

3.1.1 Sejarah PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Kolonel Jhr. Van Der Wijk adalah seorang militer Belanda yang mana beliau adalah orang pertama yang menggagaskan pembangunan jaringan jalan kereta api pertama pada tanggal 15 Agustus 1840, tujuannya agar dapat mengangkut hasil bumi serta bermanfaat bagi kepentingan pertahanan pada waktu itu.

Kehadiran kereta api di Indonesia ditandai dengan pencangkulan pertama pembangunan jalan kereta api di desa Kemijen, Jumat 17 Juni 1864 oleh Gubernur Jenderal Hindia Belanda Mr. L.A.J Baron Sloet Van Den Beele. Pembangunan diprakarsai oleh "*Naamloze venootscahp Nederland Indische Spoorweg Maatschappij*" (NV. NISM) yang dipimpin oleh Ir. J.P de Bordes dari Kemijen menuju desa Tanggung (25 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 kerta api antara Kemijen-Tanggung, yang kemudian pada tanggal 10 Februari 1870 dapat menghubungkan kota Semarang-Surakarta (110 KM), akhirnya mendorong minat investor untuk membangun jalan kereta api di daerah lainnya. Tidak mengherankan, kalau pertumbuhan panjang rel anatara 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 kereta api juga dilakukan di Sumatera Selatan (1914), Sumatera Barat (1891), Sumatera Utara (1886), Aceh (1874), bahkan tahun 1922 di Sulawesi juga telah dibangun jalan kereta api sepanjang 47 km antara Makasar-Takalar, yang pengoperasiannya dilakukan tanggal 1 Juli 1923, sisanya Ujungpandang-Maros belum sempat diselesaikan. Sedangkan Kalimantan, meskipun belum sempat dibangun, studi jalan kereta api Pontianak-Sambas (220 km) sudah diselesaikan. Demikian juga pulau Bali dan Lombok juga pernah dilakukan studi pembangunan jalan kereta api.

Karena pemerintah Belanda kemudian merasa pentingnya dibangun jaringan rel kereta apai 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 kereta api di Indonesia mencapai 6.881 km. Tetapi, pada tahun 1950 panjangnya berkurang menjadi 5.910 km, kurang lebih 901 km raib, yang diperkirakan karena di bongkar semasa

pendudukan Jepang dan diangkut ke Burma untuk pembangunan jalan kerta api di sana.

Kesuksesan pembangunan dan pemanfaatan jaringan transportasi kereta api yang dirasakan pemerintah kolonial Belanda maupun pihak-pihak swasta terpaksa berakhir setelah Jepang masuk ke Indonesia. Setelah pemerintahan Belanda menyerah tanpa syarat kepada Jepang pada tahun 1942, sejak saat itulah sarana-sarana yang telah dibangun oleh pemerintah Belanda juga dikuasi oleh Jepang termasuk sarana dan jaringan rel kereta api.

Jenis rel kereta api di Indonesia dibedakan dengan lebar sepur 1.067 mm; 750 mm di Aceh dan 600 mm di beberapa lintas cabang dan tram kota. Jalan rel yang di bongkar semasa pendudukan Jepang (1942-1943) sepanjang 437 km. Sedangkan jalan kereta api yang dibangun semasa pendudukan Jepang adalah 83 km antara Bayah-Cikara dan 220 km antara Muaro-Pekanbaru diprogramkan selesai pembangunan selama 15 bulan yang memperkerjakan 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 menyelenggarakan 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 diproklamirkan pada tanggal 17 Agustus 1945, karyawan kereta api yang tergabung dalam Angkatan Moeda Kereta Api (AMKA) mengambil alih kekuasaan perkeretaapian dari pihak Jepang. Peristiwa bersejarah yang terjadi pada tanggal 28 September 1945, pembacaan sikap oleh Ismangil dan sejumlah AMKA lainnya, menegaskan bahwa mulai tanggal 28 Spetember 1928 kekuasaan perkerataapiaan berada ditangan bangsa Indonesia. Orang Jepang tidak diperkenankan lagi ikut campur tangan dengan urusan perkeretaapian di Indonesia. Inilah yang melandasi titetapkannya 28 Spetember 1945 sebagai hari Kereta Api 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 apai swasta di Jawa dan satu swasta (*Deli Spoorweg Maatschapij*) 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 pembenahan 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 di lebur 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.

Masih dalam rangka pembenahan 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 mengalami 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 :

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

Sejalan dengan maksud REP 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 (Persero) di Bandung.

Tabel 1-1 Kronologis Bentuk Perusahaan

PERIODE	STATUS	DASAR HUKUM
1864	Pembangunan jalan KA sepanjang 26 km antara Kemijen-Tanggung oleh Hindia-Belanda	
1864 - 1945	*Staatspoor Wegen* (SS) *Verenigde Spoorwegbedrijf* (VS) *Deli Spoorweg Maatschapij* (DSM)	IBW
1945 – 1950 1950 - 1963	Djawatan Kereta Api (DKA) Djawatan Kereta Api Republik Indonesia (DKARI)	
1963 – 1971 1971 – 1991 1991 - 1998	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 (Persero)	PP No. 19 Tahun 1998 Kepres 39 Tahun 1999 Akta Notaris Imas Fatimah No. 2 Tahun 1999

Sumber : Company Profile PT Kereta Api (Persero), Mei 2005

3.1.2 Visi, Misi, dan Tujuan PT. Kereta Api (Persero)

Berdasarkan hasil rapat Direksi PT Kereta Api (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 (Persero) telah menetapkan VISI dan MISI perusahaan yang baru.

3.1.2.1 Visi PT. Kereta Api (Persero)

Menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang memenuhi harapan stakeholders.

3.1.2.2 Misi PT. Kereta Api (Persero)

Menyelenggarakan prasarana dan sarana perkeretaapian berikut bisnis penunjang, melalui praktek bisnis terbaik untuk memberikan nilai tambahan yang tinggi bagi *stakeholders* dan kelestarian lingkungan.

3.1.3 Tujuan PT. Kereta Api (Persero)

Tujuan perusahaan adalah untuk turut serta melaksanakan dan menunjang kebijaksanaan dan Program Pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasioanal khususnya di bidang transportasi, dengan menyediakan barang dan jasa bermutu tinggi dan berdaya saing kuat di pasar dalam negeri ataupun internasional di bidang perkeretaapian yang meliputi usaha pengangkutan orang dan barang dengan kereta api, kegiatan perawatan prasarana perkeretaapian, pengusahaan prasarana perkeretaapian, pengusahaan usaha penunjang prasarana dan sarana kereta

api dan kemanfaatan umum dengan menetapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.

3.1.4 Logo dan Arti Lambang PT. Kereta Api (Persero)

3.1.4.1 Logo PT. Kereta Api (Persero)

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

Gambar 3-1

Logo PT. Kereta Api (Persero)



Sumber : Arsip PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

3.1.4.2 Arti Lambang Perusahaan

Garis melengkung melambangkan gerakan yang dinamis PT. Kereta Api Indonesia (Persero) 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. Kereta

Api Indonesia (Persero) 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 disemua bidang dan dimulai dari hal yang paling kecil sehingga dapat melesat.)

3.1.5 Budaya PT. Kereta Api (Persero)

Budaya perusahaan merupakan pola sikap, keyakinan asumsi dan harapan yang dimiliki bersama dan dipegang secara mendalam untuk membentuk cara bagaimana karyawan/karyawati bertindak dan berinterakasi agar sasaran perusahaan tercapai, budaya perusahaan yaitu RELA.

RELA berarti ikhlas bekerja, berjuang, berkorban dan ikhlas belajar untuk kemajuan perusahaan.

R = Ramah

Senantiasa memelihara suasana/menunjukkan sikap ramah tamah dalam melayani semua pelanggan dan dalam bekerja sama dengan mitra kerja eksternal maupun internal.

E = Efisien

Senantiasa mengupayakan dan mengingkatkan efektivitas dan efisien kerja/usaha serta kemampuan mendayagunakan biaya, waktu dan/ataupun berbagai sumber daya lain secara tepat guna dan hemat dengan menjamin mutu hasil kerja yang lebih baik.

L = Lancar

Senantiasa memelihara/menjamin kelancaran pelayanan bagi semua pelanggan, ekstern maupun intern, berikut pelaksanaan pekerjaan pendukungnya, untuk dapat memberikan pelayanan yang tepat waktu.

A = Aman

Senantiasa memelihara dan berupaya meningkatkan jaminan keamanan/keselamatan pengguna jasa dan/atau barang bawaan ataupun kiriman serta awak/pekerja berikut aset yang dioperasikannya dan juga lingkungan sekitarnya.

Budaya perusahaan juga dipandang sebagai komponen kunci keberhasilan dari pencapaian misi, arah usaha, strategi efektivitas perusahaan.

Pengembangan perusahaan diarahkan untuk meningkatkan kinerja financial masing-masing bagian dengan menekankan pada usaha inti (*core bussiness*), yaitu jasa angkutan penumpang dan barang, usaha yang dilakukan untuk menjadikan kereta api sebagai pilihan utama jasa transportasi dengan cara meningkatkan efektivitas dan efisien perusahaan serta investasi yang selektif untuk mencapai tingkat keselamatan, pelayanan, dan keuangan perusahaan.

Sesuai dengan tujuan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) terus menerus berupaya secara bertahap meningkatkan kinerja pelayanan dan keuangannya yang akan dicapai dengan berbagi startegi pertumbuhan, antara lain peningkatan produktivitas, efektivitas, dan efisien serta investasi yang selektif.

3.1.6 Sejarah Sub Direktorat Humas PT. Kereta Api (Persero) Pusat Bandung

Sub Direktorat Hubungan Masyarakat PT. Kereta Api (Persero) adalah bagian yang mengurusi hal yang bersifat hubungan massa, baik massa internal maupun massa eksternal. Humas PT. Kereta Api (Persero) ini dibawahi langsung oleh SEKPER (Sekeretaris Perusahaan) PT. Kereta Api (Persero). Humas PT. Kereta Api (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 Hubungan Masyarakat PT. Kereta Api (Persero) adalah menganalisis dan mengidentifikasi permasalahan yang menyangkut opini publik. Sedangkan ringkasan dari perkerjaan Humas PT. Kereta Api (Persero) adalah memantau segala bentuk perkembangan aspirasi publik, serta merumuskan strategi dan langkah-langkah penanganannya untuk menghindari terbentuknya opini publik yang *unfavourale* terhadap perusahaan khususnya pers dan humas atau PR antar lembaga.

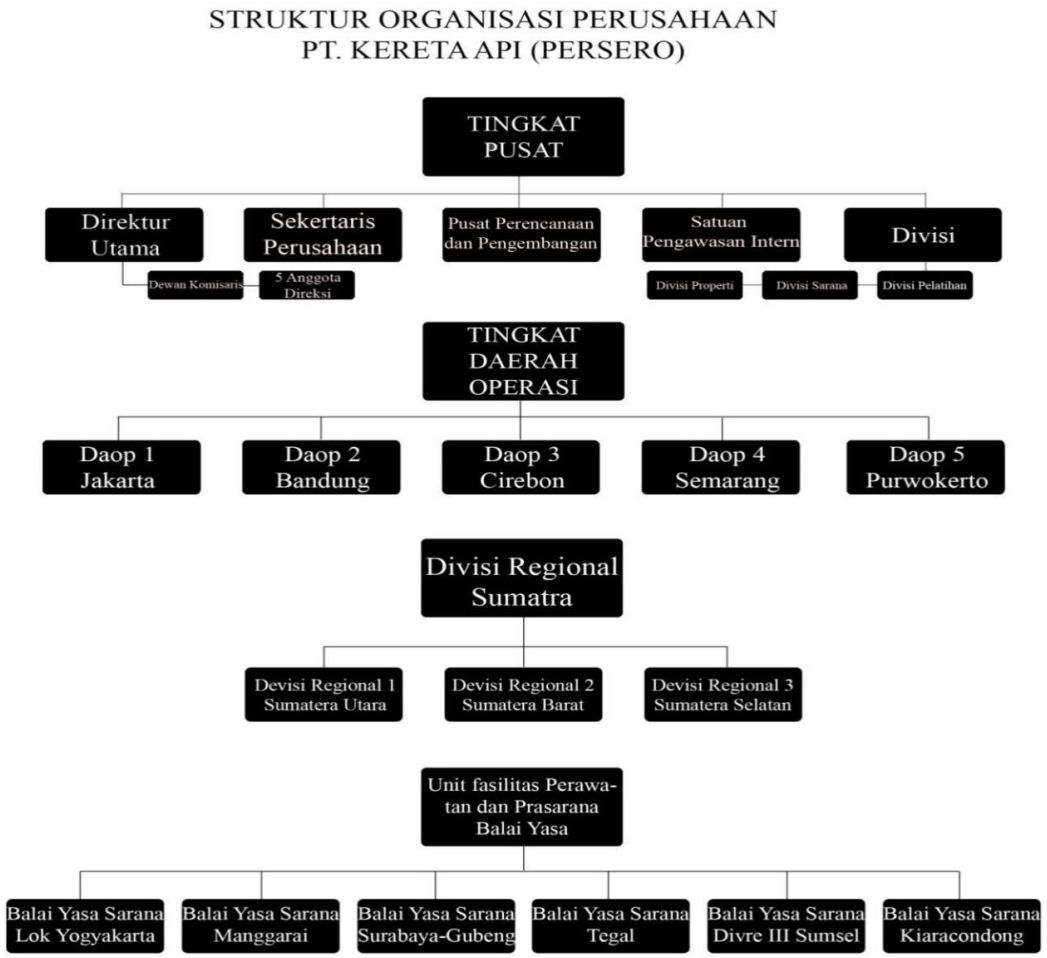
3.1.7 Struktur Organisasi PT. Kereta Api (Persero)

PT. Kereta Api (Persero) mempunyai struktur perusahaan yang terdiri dari beberapa divisi yang secara khusus tersusun dari berbagi 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 utama langsung berada dibawah seorang pemimpin melalui jenjang hierarki yang ada.

Struktur oraganisasi 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 (Persero) dapat dilihat pada gambar 1.2 berikut ini :

Gambar 1.2



Sumber : *Company Profile* PT Kereta Api Indonesia(Persero), 2010

Berdasarkan gambar 1.2 di atas, dapat diketahui bahwa struktur organisasi PT. Kereta Api (Persero) dibagi menjadi tiga bagian, yakni :

a. Tingkat Pusat

1. PT. Kereta Api (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

b. Tingkat Daerah Operasi

Tingkat operasi di Jawa ini dipimpin oleh Kepala Daerah Operasi (Kadaop) yang terdiri dari :

1. Daop (*Regional Office*) 1 Jakarta
2. Daop (*Regional Office*) 2 Bandung
3. Daop (*Regional Office*)3 Cirebon
4. Daop (*Regional Office*) 4 Semarang
5. Daop (*Regional Office*) 5 Purwokerto
6. Daop (*Regional Office*) 6 Yogyakarta
7. Daop (*Regional Office*) 7 Madiun
8. Daop (*Regional Office*) 8 Surabaya
9. Daop (*Regional Office*) 9 Jember
10. Divisi Angkutan Perkotaan Jabotabek

c. Tingkat Divisi Regional di Sumatera

1. Divisi Regional I Sumatera Utara

2. Divisi Regional II Sumatera Barat
3. Divisi Regional III Sumatera Selatan

d. Unit Fasilitas Perawatan Sarana dan Prasarana Balai Yasa

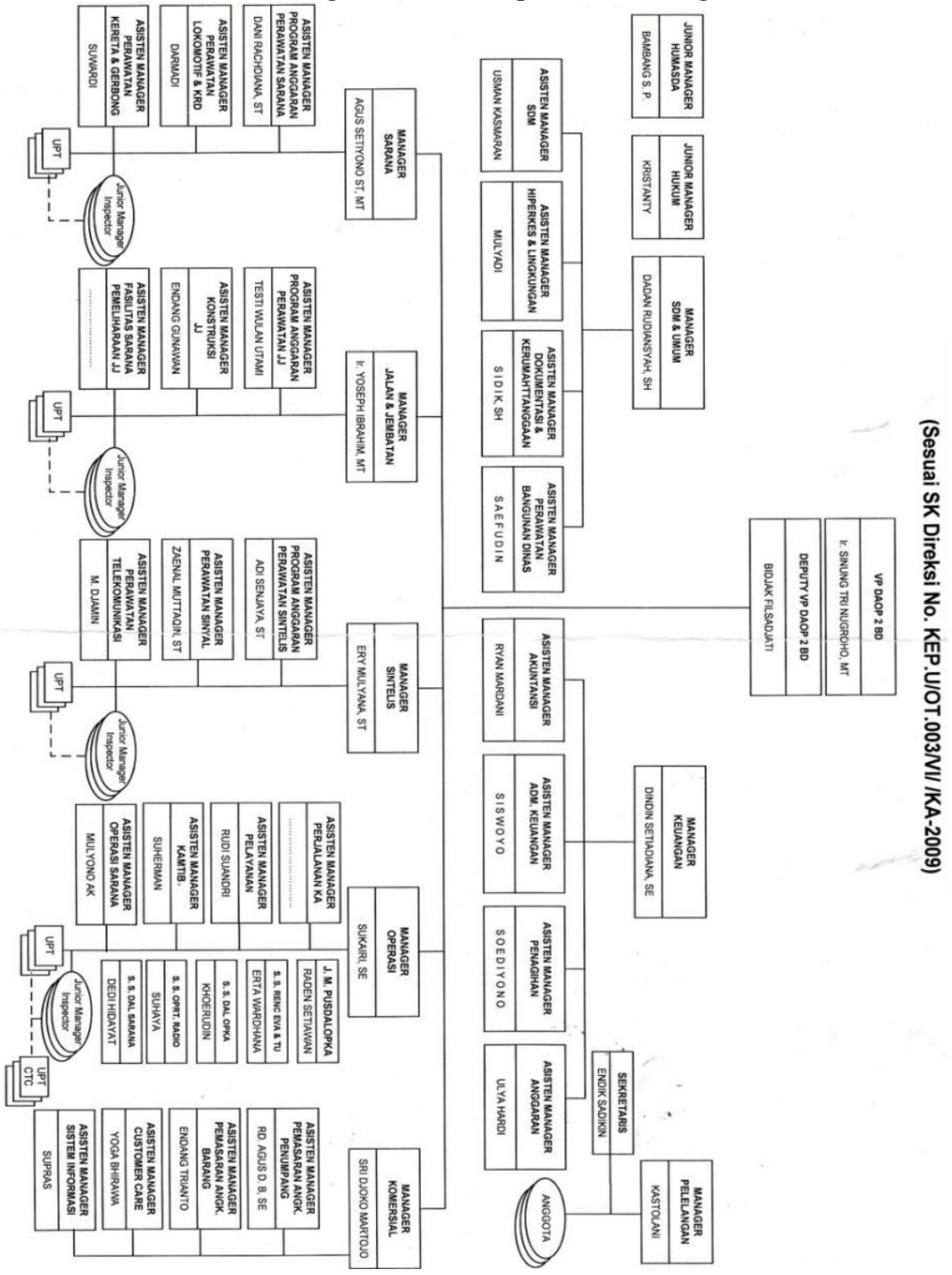
1. Balai Yasa Sarana/Lok Yogyakarta
2. Balai Yasa Sarana Manggarai
3. Balai Yasa Sarana Surabaya – Gubeng
4. Balai Yasa Sarana Tegal
5. Balai Yasa Sarana Divre III Sumatera Selatan
6. Balai Yasa Sarana Jembatan Kiaracondong

3.1.8 Struktur Organisasi Humas PT. Kereta Api (Persero)

Untuk memberikan arahan yang terstruktur dalam perusahaan, maka Humas PT Kereta Api (Persero) Pusat Bandung membentuk struktur di dalamnya, yakni sebagai berikut :

Gambar 1.3

Struktur Organisasi Derah Operasi 2 Bandung



Sumber : *Job Description*s PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung 2010

Berdasarkan gambar 1.3 di atas, dapat diketahui bahwa struktur organisasi Bidang Humas PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung dipimpin oleh seorang Kepala Daerah Operasi 2 Bandung (Kadaop) dan Humasda di pimpin oleh Kepala Humasda (KA Humasda) yang bertanggung jawab kepada Kepala Daerah Operasi 2 Bandung.

I. Kepala Daerah Operasi 2 Bandung

II. Seksi Sumber Daya Manusia dan Umum

1. Sub Seksi Sumber Daya Manusia
2. Sub Seksi Kerumahtanggaan dan Umum
3. Sub Seksi Hukum
4. Sub Seksi Hygiene Perusahaan, Kesehatan Lingkungan Kerja (HIPERKES) dan Keselamatan Kerja
5. Unit Pelayanan Kesehatan (UPK)

III. Seksi Keuangan

1. Sub Seksi Administrasi Keuangan
2. Sub Seksi Anggaran dan Akutansi

IV. Pemeriksaan Kas Daerah

1. Urusan Tata Usaha
2. Pemeriksaan Kas Stasiun

V. Hubungan Masyarakat Daerah

VI. Seksi Jalan Rel dan Jembatan

1. Pengawas

a. Pengawas Teknik (WASTEK) Jalan Rel dan Jembatan 2 Bandung

b. Pengawas Jalan Rel 2. A Bandung

c. Pengawas Jalan Rel 2. B Tasikmalaya

d. Pengawas Jembatan 2 Bandung

2. Sub Seksi Program Jalan Rel dan Jembatan

3. Sub Seksi Konstruksi Jalan Rel

4. Sub Seksi Konstruksi Jembatan

5. UPT Resor Jalan Rel

6. UPT Resor Jembatan

VII. Seksi Operasi dan Pemasaran

1. Pengawasan Operasi dan Pemasaran

a. Pengawas Teknik Operasi dan Pemasaran (WASTEK OPSAR) 2 Bandung

b. Pengawas Operasi dan Pemasaran (WAS OPSAR) 2. A Bandung

c. Pengawas Operasi dan Pemasaran (WAS OPSAR) 2. B Purwakarta

d. Pengawas Operasi dan Pemasaran (WAS OPSAR) 2. C Tasikmalaya

e. Pengawas Operasi sarana Telekomunikasi (WAS OPSARTEL) 2 Bandung

2. Sub Seksi Operasi Teknis dan Perjalanan Kereta Api

3. Sub Seksi Pemasaran Angkutan Penumpang

4. Sub Seksi Pemasaran Angkutan Barang

5. Sub Seksi Keamanan dan Ketertiban

6. UPT Pengendalian Operasi Kereta Api Terpusat (POKAT)

7. UPT Pelayanan Operasi Sarana Telekomunikasi

8. UPT Stasiun

9. UPT Reservasi

VIII. Seksi Sinyal, Telekomunikasi dan Listrik

1. Pengawas Sinyal, Telekomunikasi dan Listrik

a. Pengawas Teknik Sinyal, Telekomunikasi dan Listrik (WASTEK SINTELIS) 2 Bandung

b. Pengawas Teknik Sinyal, Telekomunikasi dan Listrik (WAS SINTELIS) 2. A Bandung

c. Pengawas Teknik Sinyal, Telekomunikasi dan Listrik (WAS SINTELIS) 2.B Tasikmalaya

2. Sub Seksi Program

3. Sub Seksi Sinyal

4. Sub Seksi Telekomunikasi dan Listrik

5. UPT Resor Sinyal

6. UPT Resor Telekomunikasi

7. UPT Resor Listrik Umum

IX. UPT Terminal Peti Kemas (TPK) Gedebage

1. Urusan Tata Usaha

   a. Sub Urusan Sumber Daya Manusia, Umum, Keamanan dan Ketertiban

   b. Sub Urusan Keuangan

2. Sub Seksi Jalan Terminal

3. Sub Seksi Teknik Pemeliharaan dan Perawatan

4. Sub Seksi Teknik Angkutan Impor/Ekspor & Domestik

5. Sub Seksi Pemasaran dan Klaim

6. Sub Seksi Perwakilan TPKB Gedebage–Bandung di Tanjung Priuk

7. Perbendaharaan

3.2 *Job Descriptions* PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung

Dibawah ini adalah *Job Description* dari struktur Organisasi PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung : Kadaop memiliki kedudukan paling tinggi dalam PT.Kereta Api Daop Bandung dan memiliki fungsi sebagai pemimpin

pengoperasian serta bertugas melakukan manajemen di wilayah Daop 2 Bandung Menyelenggarakan pengusahaan angkutan kereta api serta merumuskan dan menyusun program pembinaan dan pengendalian pelaksanaan angkutan penumpang dan atau barang di wilayah daeraah operasi 2 bandung.

3.2.1 *Job Descriptions Public Relations* (HUMASDA)

Hubungan masyarakat daerah bertugas melaksanakan hubungan masyarakat, penyuluhan di lingkungan perusahaan (Internal) dan dengan media *massa* diluar perusahaan (eksternal). Tugas humasda PT.Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung adalah :

1. Tugas Pokok

a. Membentuk opini publik dengan mengantisipasi pemberitaan-pemberitaan yang beredar dan berkembang di masyarakat.

b. Mengadakan siaran pers dan konferensi pers ketika ada kebijakan baru maupun pemberitaan tentang perkeretaapian.

2. Tugas Harian

a. Menerima keluhan, kritik dan saran dari pengguna jasa kereta api serta mengevaluasi keluhan-keluhan setiap 3 bulan sekali.

b. Melayani wartawan dari media cetak maupun media elektronik dari pelanggan yang memerlukan informasi tentang kereta api.

c. Mengkliping artikel tentang kereta api dari dalam maupun luar yang ada surat kabar dan juga mengetahui pendapat pengguna jasa kereta api yang tujuannya untuk perbaikan.

Masing-masing bagian dalam divisi humas memiliki gambaran tugas sebagai berikut :

1. Kepala Humas

Tugas utama kepala humas adalah merencanakan, mengorganisasikan dan mengendalikan kegiatan humas dalam hubungannya dengan pihak intern maupun ekstern. Hal itu meliputi:

a. Membantu direksi dalam merumuskan kebijakan terutama dalam perumusan kebijakan di bidang kehumasan.

b. Memimpin dan mengkordinasikan kegiatan humas sehingga humas mampu berfungsi sebagai ujung tombak perusahaan dan mampu menjadi alat manajemen dalam citra perusahaan.

c. Menentukan garis besar rencana kerja humas.

d. Menyampaikan pesan-pesan penerangan dari perusahaan kepada public baik intern maupun ekstern.

e. Membina hubungan baik dengan public intern maupun eksternal.

2. Seksi Hubungan Internal

a. Merencanakan, mengkordinasikan dan mengendalikan program-program komunikasi dengan public intern yaitu karyawan dan pemegang saham.

b. Mendistribusikan tabloid pembinaan internal " KONTAK" yang diterbitkan oleh bagian humas pusat PT.Kereta Api (Persero) secara berkala dan terencana. Tujuannya adalah untuk menyampaikan kebijakan-kebijakan direksi perusahaan kepada seluruh jajaran perusahaan, memberikan bimbingan dan penegetahuan baru bagi seluruh karyawan dan menggalang persatuan dan kesatuan diantara sesama karyawan.

c. Membuat dan mendistribusikan jurnal berita "MEDIA KITA" yang ada dilingkungan Daop 2 Bandung secara komunikasi dan informasi karyawan.

d. Membuat dan mendistribusikan poster bernilai budaya perusahan untuk menciptakan etos kerja yang baik di kalangan internal dan mengurus kalender tahunan.

e. Melakukan control dan mencari solusi terhadap permasalahan yang ada atau yang sedang dihadapi.

3. Seksi Hubungan Eksternal

a. Merencanakan, mengkordinasikan dan mengendalikan program-program komunikasi dengan public ekstern yakni pers,pelanggan pengguna jasa dan pemerintah.

b. Menjaga hubungan baik dan harmonis dengan kalangan pers, pelanggan penggunan jasa dan pemerintah.

c. Memantau, menghimpun dan menganalisis informasi yang beredar di masyarakat.

3.3 *Job Descriptions Public Relations Corporate Social Responsibility*

Kegiatan *Corporate Social Responsibility* yang dijalankan oleh Humas dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 2 Bandung salah satu kegiatannya yaitu bantuan yang berupa perlengkapan untuk mesjid, alat-alat olahraga serta bantuan dana untuk perbaikan fasilitas Mandi Cuci Kakus (MCK) diserahkan langsung oleh *Manager* PKBL *Corporate Social Responsibility* PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Karyani dan Manager Humasda PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung, Bambang Setyo Prayitno kepada tokoh masyarakat di wilayah Andir pada tanggal 16 September 2011.

Kerjasama Dengan Pihak Lain

a. PT. Industri Kereta Api (PT. INKA)

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

b. PT. Exelcomindo Pratama Tbk. (XL)

PT. Exelcomindo Pratama Tbk. (XL) sebagai operator seluler mengadakan hubungan kerjasama dengan PT. Kereta Api (Persero) dengan meluncurkan

fasilitas umum, yakni telpom umum gratis (TUG) bagi penumpang kereta api Bandung. Inovasi ini bernama "MASCOT" PT. Kereta Api Daop 2 Bandung. Khususnya untuk KA Argo Gede dan KA Parahyangan. Program ini berlangsung pada tanggal 10 Januari 2007 sampai 10 Januari 2008. Fasilitas ini ditempatkan di gerbong makan KA Argo Gede, KA Parahyangan serta pintu utara stasiun kereta api Kebon Kawung Bandung.

3.3.1 Kriteria Kompetensi Jabatan Staf PT. Kereta Api (Pesero)

1. **Staf Utama (Tingkat Jabatan 2a)**

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

      1) Struktur Organisasi dan Tata Kerja Tingkat Pusat, Divisi dan Daop di lingkungan PT. Kereta Api (Persero).
      2) Mekanisme hubungan antara yayasan di lingkungan PT. Kereta Api (Persero) dengan karyawan PT. Kereta Api (Persero) serta prosedur pelayanan yang dimungkinkan oleh yayasan kepada karyawan
      3) Hak dan kewajiban sebagai anggota wadah organisasi tertentu dilingkungan PT. Kereta Api (Persero).

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

      1. Undang-undang transportasi internasional, nasional, dan regional.
      2. UU Otonomi Daerah dan perimbangan Keuangan Pusat/Daerah.
      3. Investasi infrastruktur transportasi (Ditjendat, Bappenas, Dephub).
      4. UU Perkeretaapian

c. Memiliki wawasan yang luas di bidang :

1) Komunikasi : Lisan dan tulisan, verbal dan non verbal dalam bahasa Indonesia serta bahasa Inggris secara aktif.
2) Korporat : Regulasi BUMN dan Profil PT. Kereta Api (Persero).
3) Manajerial : Menangani krisis emosi publik, serta kemampuan melakukan analisis permasalahan.
4) Marketing : Memerankan fungsi Marketing PR.
5) Kompetisi : Memahami dan mengenali kompetitor PT. Kereta Api (Persero).
6) Infrastruktur : Dinamika hubungan Memahami dan mengenali kompetitor PT. Kereta Api (Persero), DPR, Ditjendat, Dephub, Depkeu, Bappenas, dan lainnya.
7) Bisnis : Trasportasi *engineering*, analisis investasi.
8) Pelayanan : Etika dan psikologis pelayanan.

d. Memiliki *track-record* yang dapat dijadikan jaminan luasnya pengetahuan dan kemampuan dalam profesi kehumasan di atas rata-rata pengetahuan totalitas karyawan PT. Kereta Api (Persero).

e. Menguasai teknik-teknik komunikasi dalam berbagi situasi, baik sebagai komunikator amupun sebagai komunikan.

2. Staf Madya (Tingkat Jabatan 3a)

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

1) Struktur Organisasi dan Tata Kerja Tingkat Pusat, Divisi dan Daop di lingkungan PT. Kereta Api (Persero).
2) Mekanisme hubungan antara yayasan di lingkungan PT. Kereta Api (Persero) dengan karyawan PT. Kereta Api (Persero) serta prosedur pelayanan yang dimungkinkan oleh yayasan kepada karyawan.
3) Hak dan kewajiban sebagai anggota wada organisasi tertentu dilingkungan PT. Kereta Api (Persero).

b. Memiliki pengetahuan dan pemahaman terhadap tatanan komunitas dan wadah publik internal, yang menyangkut :
   1. Undang-undang transportasi internasional, nasional, dan regional.
   2. UU Otonomi Daerah dan perimbangan Keuangan Pusat/Daerah.
   3. Investasi infrastruktur transportasi (Ditjendat, Bappenas, Dephub).
   4. UU Perkeretaapian
   5. Sistem operasi kereta pai dan pemasaran jasa angkutan kereta api.
   6. Tata Usaha kepegawaiaan, keuangan, dan perpajakan di PT. Kereta Api (Persero).
   7. Regulasi pengoperasian prasarana dan sarana kereta api.
   8. Standar prosedur operasi pelayanan jasa angkutan kereta api.
   9. Norma dan ketentuan perawatan prasarana dan sarana kereta api.

c. Memiliki wawasan yang luas di bidang :
   1. Komunikasi : Lisan dan tulisan, verbal dan non verbal.
   2. Korporat : Profil PT. Kereta Api (Persero).

3. Manajerial : Menangani krisis emosi publik, serta kemampuan melakukan analisis permasalahan.
4. Marketing : Memerankan fungsi Marketing PR.
5. Kompetisi : Memahami dan mengenali kompetitor PT. Kereta Api (Persero).
6. Infrastruktur : Dinamika hubungan Memahami dan mengenali kompetitor PT. Kereta Api (Persero), DPR, Ditjendat, Dephub, Depkeu, Bappenas.
7. Bisnis : Trasportasi *engineering*, analisis investasi.
8. Pelayanan : Etika dan psikologis pelayanan.

d. Menguasai teknik-teknik komunikasi dalam berbagi situasi, baik sebagai komunikator maupun sebagai komunikan.

3. Staf Muda (Tingkat Jabatan 4a)

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

1. Struktur Organisasi dan Tata Kerja Tingkat Pusat, Divisi dan Daop di lingkungan PT. Kereta Api (Persero).
2. Mekanisme hubungan antara yayasan di lingkungan PT. Kereta Api (Persero) dengan karyawan PT. Kereta Api (Persero) serta prosedur pelayanan yang dimungkinkan oleh yayasan kepada karyawan.
3. Hak dan kewajiban sebagai anggota wadah organisasi tertentu dilingkungan PT. Kereta Api (Persero).

b. Memiliki pengetahuan dan pemahaman terhadap tatanan komunitas dan wadah publik internal, yang menyangkut :
    1. Undang-undang transportasi internasional, nasional, dan regional.
    2. UU Otonomi Daerah dan perimbangan Keuangan Pusat/Daerah.
    3. Investasi infrastruktur transportasi (Ditjendat, Bappenas, Dephub).
    4. UU Perkeretaapian
    5. Sistem operasi kereta pai dan pemasaran jasa angkutan kereta api.
    6. Tata Usaha kepegawaiaan, keuangan, dan perpajakan di PT. Kereta Api (Persero).
    7. Regulasi pengoperasian prasarana dan sarana kereta api.
    8. Standar prosedur operasi pelayanan jasa angkutan kereta api.
    9. Norma dan ketentuan perawatan prasarana dan sarana kereta api.
c. Memiliki wawasan yang luas di bidang :
    1. Komunikasi : Lisan dan tulisan, verbal dan non verbal.
    2. Korporat : Profil PT. Kereta Api (Persero).
    3. Manajerial : Menangani krisis emosi publik, serta kemampuan melakukan analisis permasalahan.
    4. Marketing : Memerankan fungsi Marketing PR.
    5. Kompetisi : Memahami dan mengenali kompetitor PT. Kereta Api (Persero).
    6. Infrastruktur : Dinamika hubungan Memahami dan mengenali kompetitor PT. Kereta Api (Persero), DPR, Ditjendat, Dephub, Depkeu, Bappenas.

7. Bisnis : Trasportasi *engineering*, analisis investasi.
8. Kemitraan : Bisnis inti, pendukung, dan pelengkap.
9. Pelayanan Etika dan psikologis pelayanan.

d. Menguasai teknik-teknik komunikasi dalam berbagi situasi, baik sebagai komunikator maupun sebagai komunikan.