# BAB III

# OBJEK PENELITIAN

## 3.1 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 thun 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 Makassar-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 transportasikereta apai 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 dibbangun 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 anatara Bayah-Cikara dan 220 km antara Muaro-Pekanbaru diprogramkan selesai pembangunana selama 15 bulan yang memperkerjakan 27.500 orang, 25.000 siantaranya adalah Romusha. Jalan yang melintasi rawa-rawa, perbukitan, serta suangi 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 sebagi 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 terjadipada 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 ebur kedalamnya. Sejak itu, semua perusahaan kereta api di Indonesia terkena "integrasi" ke dalam satu wadah PNKA, termasuk kereta apai 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 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 :

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 3.1 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<br>1950 - 1963 | Djawatan Kereta Api (DKA)<br>Djawatan Kereta Api Republik Indonesia (DKARI) | |
| 1963 – 1971<br>1971 – 1991<br>1991 - 1998 | Perusahaan Negara Kereta Api (PNKA)<br>Perusahaan Jawatan Kereta Api ( PJKA)<br>Perusahaan Umum Kereta Api (Perumka) | PP No. 9 Tahun 1969<br>PP No. 61 Tahun 1971<br>PP No.57 Tahun 1990 |
| 1998 - sekarang | PT. Kereta Api (Persero) | PP No. 19 Tahun 1998<br>Kepres 39 Tahun 1999<br>Akta Notaris Imas Fatimah No. 2 Tahun 1999 |

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

### 3.1.1 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.

**A. Visi PT. Kereta Api (Persero)**

Menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang memenuhi harapan stakeholders.

**B. 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.

**C. 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 usahapengankutan 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.

### 3.1.2 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 bara bawaan ataupun kiriman serta awak/pekerja berikut aset yang diopersikannya 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 (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.

### 3.1.3 Logo dan Arti Lambang PT. Kereta Api (Persero)

**A. Logo PT. Kereta Api (Persero)**

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

**Gambar 3.1 Logo PT. Kereta Api (Persero)**



Sumber : Dokumen Pribadi Hendro B.R

**B. Arti Lambang Perusahaan**

**a) Makna Karakter Logo/Lambang**

Gambar lambang menyiratkan sifat tegas, pasti, tajam, gerak horizontal, juga bolak-balik. Dua garis lurus dengan lengkung meruncing, dengan arah berlawanan, selain menggambarkan arah bolak-balik perjalanan kereta api, juga melambangkan interaksi pelayanan (memberi dan menerima).

**b) Gaya Gambar**

Lugas, langsung, tajam, teknis, selaras dengan staf teknis kereta api. Ujung garis tajam tetapi melengkung untuk menyiratkan arah/kecepatan (aerodinamis), tetapi cenderung tumpul, agak melengkung, tidak terlampau tajam, agar memberi kesan aman (sesuatu bentuk yang terlampau runcing memberikan kesan

ancaman, rasa sakit, dan agresivitas, asosiatif kepada senjata tajam, duri, dan semacamnya).

**c) Sifat Gambar**

Sifat gambar lebih lugas, obyektif, rasional, karena bentuk geometrisnya yang dominan yang lebih bersifat maskulin kesan sangat modern, teknis, jelas terlihat.

### 3.2 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 dinagi 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.

### 3.3 Struktur Organisasi PT. Kereta Api (Persero)

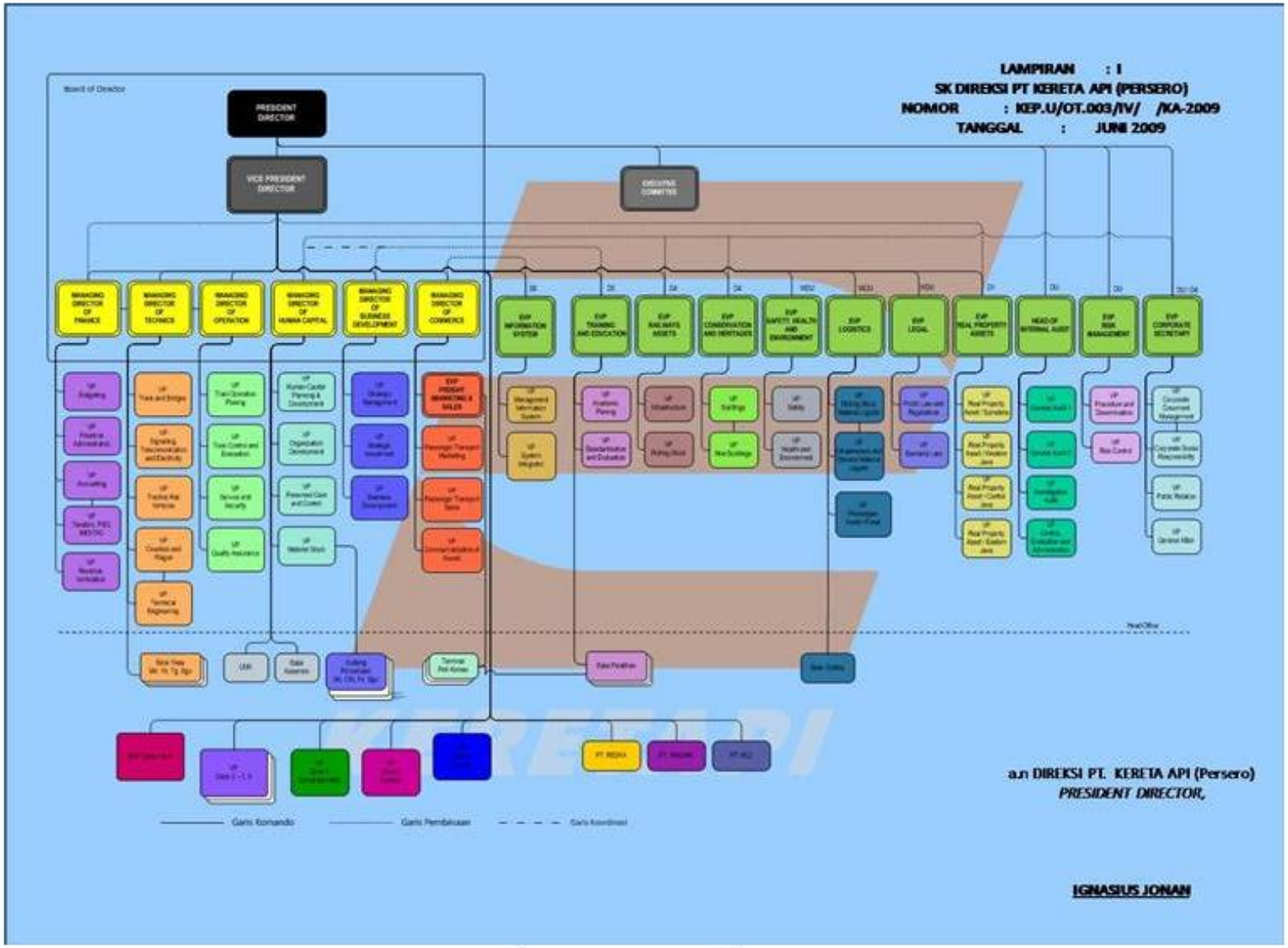
PT. Kereta Api (Persero) mempunyai struktur perusahaan yang terdiri dari beberapa divisi yang secara khusus tersusun dari berbagi bagian dan daerah pengoperasiannya. Perusahaan sehari-hari dipegang oleh suatu mamajemen organisasi pemberi wewenang dan bertanggung jawab bergerak vertikal ke bawah dengan pendelegasian yang tegas serta setiap bagian-bagian utam langsung berada dibawahseorang pemimpin melalui jenjang hirarki 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 3.2 berikut ini :

**Gambar 1.2**

**STRUKTUR ORGANISASI PERUSAHAAN**

**PT KERETA API (PERSERO)**




*Sumber : Company Profil 2009*

Berdasarkan gambar 3.2 di atas, dapat diketahui bahwa struktur organasasi 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

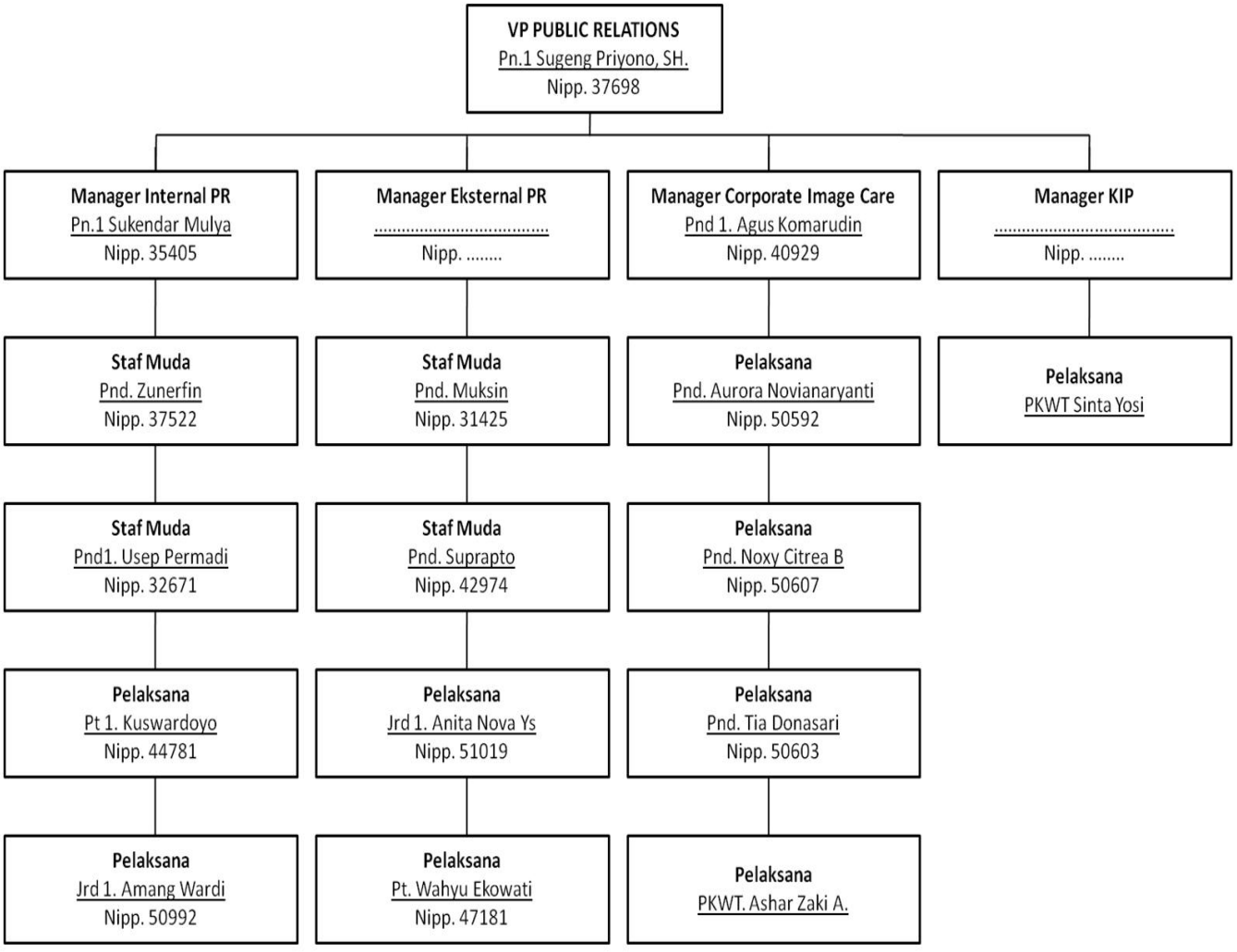
### 3.4 Struktur Organisasi Humas PT. Kereta Api (Persero)

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

**Tabel 3.2**

**STRUKTUR ORGANISASI BIDANG PUBLIC RALATIONS**

**PT. KERETA API (PERSERO)PUSAT BANDUNG**




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

Berdasarkan gambar 3.3 di atas, dapat diketahui bahwa struktur organasasi Bidang Humas PT. Kereta Api (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 (Mki) dan Kepala Seksi Hubungan Eksternal (Mke). Kepala Seksi Hubungan Internal (Mki) dibantu oleh 5 (lima) orang karyawan, yang melakukan kegiatan internal perusahaan. Sedangkan Kepala Seksi Hubungan Eksternal (Mke) dibantu oleh 4 (empat) orang karyawan yang melakukan kegiatan eksternal perusahaan.

- **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.

- **Job Description Struktur Organisasi Humas PT. Kereta Api (Persero) Pusat Bandung**

Dibawah ini adalah Job Description dari struktur Organisasi Humas PT. Kereta Api (Persero) Pusat Bandung :

**1) Kepala Bidang (Kabid) Hubungan Masyarakat**

Ringkasan Pekerjaan :

- 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.
- Memantau segala bentuk perkembangan aspirasi publik, serta merumuskan strategi dan langkah-langkah penangangannya untuk menghadiri terbentuknya opini publik yang "*unfavourble*" terhadap perusahaan .
- 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 :

- Mengidentifikasi dan menganalisis permaslahan yang menyangkut dengan opini publik.

- Mengoleksi, menyusun serta merancang paket informasi untuk membentuk opini publik, dokumentasi serta perpustakaan perusahaan.
- Memantau aspirasi serta opini publik melalui kegiatan peliputan internal.
- Menjalin kerjasama dengan antar lembaga diluar perusahaan, khususnya pers dan humas atau PR antar lembaga.
- Memberikan layanan informasi pada masyarakat termasuk pers yang membutuhkan.
- Merencanakan dan melaksanakan program komunikasi publik.
- Menyelenggarakan fungsi dokumentasi dan perpustakaan perusahaan
- Melakukan eveluasi tugas pokok dam program kegiatan kehumasan.
- Melaporkan pelaksanaan kegiatan serta berbagai permasalahan dan kendala yang dihadapi.

Ciri Pelaksanaan Pekerjaan :

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

- Peralatan kerja yang diperlukan lebih bermuatan teknologi informasi yang lebih mengedepankan unsur elektronik dan seni.

Hubungan Kerja :

- Melakukan koordinasi kerja dengan sejumlah bagian dalam Sekretaris Perusahaan serta antar Direktorat dalam perusahaan serta Daerah Operasional (Daop) dan Divisi Regional (Divre).
- Menjadikan lingkungan kerja sebagai sumber informasi publik, baik yang menyangkutdengan informasi intern maupun ekstern.
- Memasukkan kepentingan lintas fungsi dalam penyusunan program kerja kehumasan, serta mendistribusi permasalahan yang dihadapi kepada sejumlah bagian (Subdit, Direktorat, Divre, Daop, dan lainnya).
- Memerankan fungsi sebagai "*konselor*" dan "*guide*" dalam pelaksanaan tugas yang berhubungan dengan pembentukan opini publik kepada semua bagian secara lintas fungsi.
- Menjadikan pers dan humas (PR) lembaga di luar perusahaan sebagai mitra kerja dalam pelaksanaan komunikasi eksternal.

**2) Kepala Seksi Komunikasi Eksternal dan Hubungan Antar Lembaga**

Ringkasan Pekerjaan :

- Melaksanakan komunikasi kepada publik eksternal untuk membentuk opini publik yang "*favourble*" atau memberika dukungan dinamikan perusahaan dengan menggunkan metode-metode kehumasan yang bertolak dari teori ilmu komunikasi.

- Memantau segala bentuk perkembangan aspirasi publik eksternal, serta merumuskan strategi dan langkah-langkah penanganannya untuk menghadiri terbentuknya opini publik yang "*unfavourble*" terhadap perusahaan.

Uraian Pekerjaan :

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

Ciri Pelaksanaan Pekerjaan :

- Pelaksanaan tugas dilakukan secara lintas fungsi mencakup semua direktorat dalam perusahaan, serta semua lembaga yang terkait diluar perusahaan.
- Selain bercirikan manajerial berupa penyusunan strategi dan langkah tugas, pelaksanaan tugas juga bercirikan teknikal berupa pemantauan fakta lapangan.
- 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).
- Peralatan kerja yang diperlukan lebih bermuatan teknologi informasi yang lebih mengedepankan unsur elektronik dan seni.

Hubungan Kerja :

- Melakukan koordinasi kerja dengan sejumlah bagian dalam Sekretaris Perusahaan serta antar Direktorat dalam perusahaan serta Daerah Operasional (Daop) dan Divisi Regional (Divre).
- Menjadikan lingkungan kerja sebagai sumber informasi publik eksternal khususnya yang menyangkut dengan kebutuhan pers dakan informasi perusahaan.
- Memasukkan kepentingan lintas fungsi dalam penyusunan program kerja kehumasan, serta mendistribusi permasalahan yang dihadapi kepada sejumlah bagian (Subdit, Direktorat, Divre, Daop, dan lainnya).

- Memerankan fungsi sebagai "*konselor*" dan "*guide*" dalam pelaksanaan tugas yang berhubungan dengan pembentukan opini publik kepada semua bagian secara lintas fungsi.
- Menjadikan pers dan humas (PR) lembaga di luar perusahaan sebagai mitra kerja dalam pelaksanaan komunikasi eksternal.

**3) Kepala Seksi Komunikasi Internal dan Penerbitan**

Ringkasan Pekerjaan :

- Melaksanakan komunikasi kepada publik internal untuk membentuk opini publik yang "*favourble*" atau memberika dukungan dinamikan perusahaan dengan menggunkan metode-metode kehumasan yang bertolak dari teori ilmu komunikasi.
- Memantau segala bentuk perkembangan aspirasi publik internal, serta merumuskan strategi dan langkah-langkah penanganannya untuk menghadiri terbentuknya opini publik yang "*unfavourble*" terhadap perusahaan.

Uraian Pekerjaan :

- Mengidentifikasikan dan menganalisis permasalahan yang menyangkut dengan opini publik internal.
- Mengoleksi, menyusun, serta merancang paket informasi untuk membentuk opini publik internal.
- Memantau aspirasi serta opini publik internal melalui kegiatan kunjungan ke daerah.

- Menjalin kerjasama dengan antar bagian dalam perusahaan untuk memudahkan indentifikasi permasalahan opini publik internal.
- Memberikan layanan informasi kepada publik internal yang membutuhkan.
- Merencanakan dan melaksanakan program komunikasi publik internal.
- Melakukan evaluasi tugas pokok dan program kegiatan komunikasi internal.
- Melaporkan pelaksanaan kegiatan komunikasi internal serta berbagi permasalahan dan kendala yang dihadapi.

Ciri Pelaksanaan Pekerjaan :

- Pelaksanaan tugas dilakukan secara lintas fungsi mencakup semua lembaga yang terkait diluar perusahaan.
- Selain bercirikan manajerial berupa penyusunan strategi dan langkah tugas, pelaksanaan tugas juga bercirikan teknik pemantauan ke daerah.
- 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).
- Peralatan kerja yang diperlukan lebih bermuatan teknologi informasi yang lebih mengedepankan unsur elektronik dan seni.

Hubungan Kerja :

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

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

**4) 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 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

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 :

- Undang-undang transportasi internasional, nasional, dan regional.
- UU Otonomi Daerah dan perimbangan Keuangan Pusat/Daerah.
- Investasi infrastruktur transportasi (Ditjendat, Bappenas, Dephub).
- UU Perkeretaapian
- Sistem operasi kereta pai dan pemasaran jasa angkutan kereta api.
- Tata Usaha kepegawaiaan, keuangan, dan perpajakan di PT. Kereta Api (Persero).
- Regulasi pengoperasian prasarana dan sarana kereta api.
- Standar prosedur operasi pelayanan jasa angkutan kereta api.

- Norma dan ketentuan perawatan prasarana dan sarana kereta api.

c. Memiliki wawasan yang luas di bidang :

- Komunikasi : Lisan dan tulisan, verbal dan non verbal.
- Korporat : Profil PT. Kereta Api (Persero).
- Manajerial : Menangani krisis emosi publik, serta kemampuan melakukan analisis permasalahan.
- Marketing : Memerankan fungsi Marketing PR.
- Kompetisi : Memahami dan mengenali kompetitor PT. Kereta Api (Persero).
- Infrastruktur : Dinamika hubungan Memahami dan mengenali kompetitor PT. Kereta Api (Persero), DPR, Ditjendat, Dephub, Depkeu, Bappenas.
- Bisnis : Trasportasi *engineering,* analisis investasi.
- Pelayanan : Etika dan psikologis pelayanan.

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

**3. Staf Muda (Tingkat Jabatan 4a)**

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

- Struktur Organisasi dan Tata Kerja Tingkat Pusat, Divisi dan Daop di lingkungan PT. Kereta Api (Persero).
- 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.

- 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 :

- Undang-undang transportasi internasional, nasional, dan regional.
- UU Otonomi Daerah dan perimbangan Keuangan Pusat/Daerah.
- Investasi infrastruktur transportasi (Ditjendat, Bappenas, Dephub).
- UU Perkeretaapian
- Sistem operasi kereta pai dan pemasaran jasa angkutan kereta api.
- Tata Usaha kepegawaiaan, keuangan, dan perpajakan di PT. Kereta Api (Persero).
- Regulasi pengoperasian prasarana dan sarana kereta api.
- Standar prosedur operasi pelayanan jasa angkutan kereta api.
- Norma dan ketentuan perawatan prasarana dan sarana kereta api.

c. Memiliki wawasan yang luas di bidang :

- Komunikasi : Lisan dan tulisan, verbal dan non verbal.
- Korporat : Profil PT. Kereta Api (Persero).
- Manajerial : Menangani krisis emosi publik, serta kemampuan melakukan analisis permasalahan.
- Marketing : Memerankan fungsi Marketing PR.

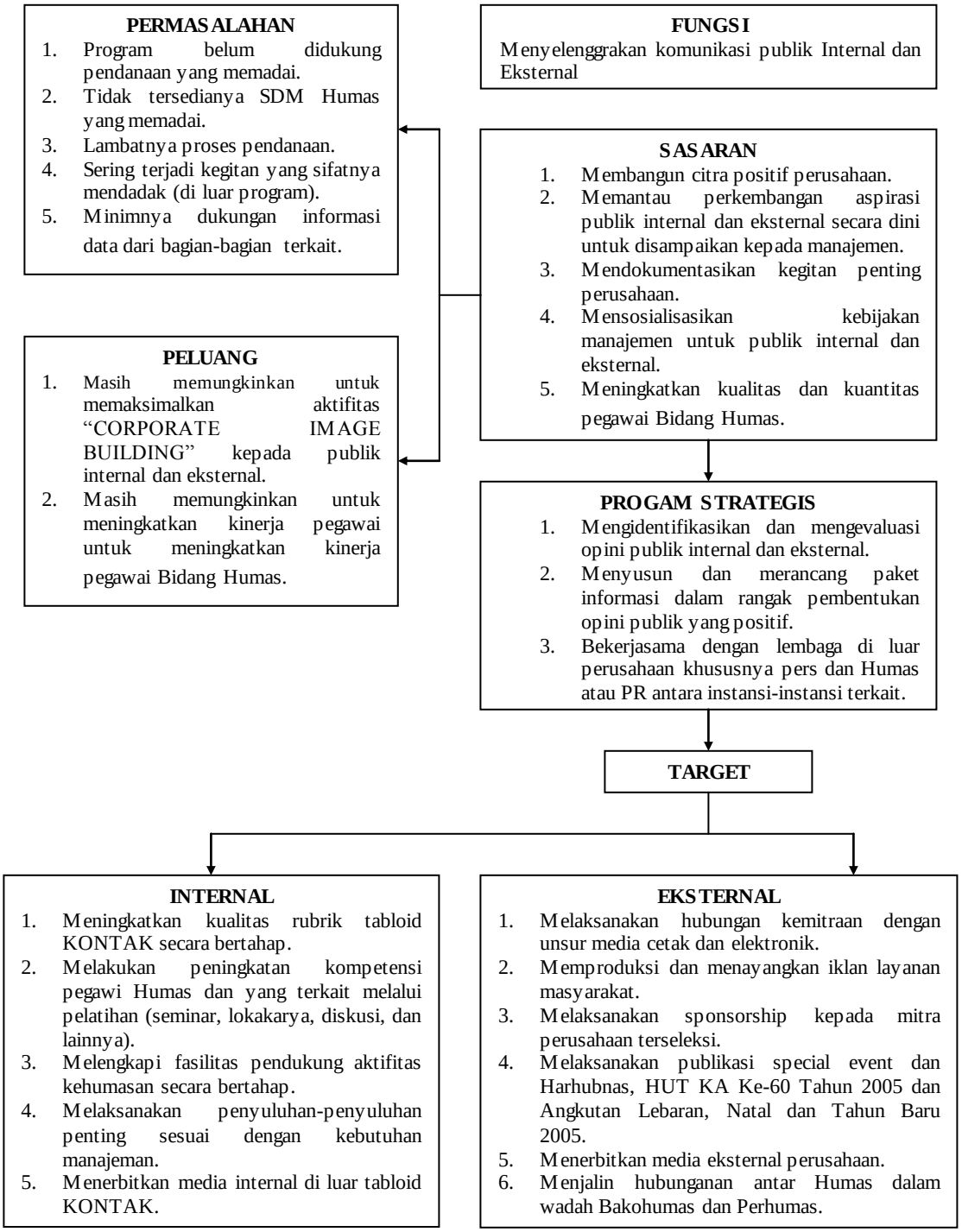
- Kompetisi : Memahami dan mengenali kompetitor PT. Kereta Api (Persero).
- Infrastruktur : Dinamika hubungan Memahami dan mengenali kompetitor PT. Kereta Api (Persero), DPR, Ditjendat, Dephub, Depkeu, Bappenas.
- Bisnis : Trasportasi *engineering,* analisis investasi.
- Kemitraan : Bisnis inti, pendukung, dan pelengkap.
- Pelayanan Etika dan psikologis pelayanan.

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

**Gambar 3.3**

**GAMBARAN KINERJA BAGIAN PUBLIC RELATIONS**

**PT. KERETA API (PERSERO) KANTOR PUSAT**




*Sumber : Bidang Humas PT. Kereta Api (Persero) Kantor Pusat Tahun 2005*

### 3.5 Penyebaran Kliping

Membuat Kliping adalah salah satu kegitan rutin yang mana setelah membaca koran dan menggunting berita dan mengkliping berita tersebut. Berita yang dikliping adalah berita yang berhubungan dengan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) maupun berita mengenai perkeretaapian internasional. Berita-berita tersebut didapatkan dari sumber : Kompas Pikiran Rakyat, Seputar Indonesia, Bisnis Indonesia, Republika, Galamedia, Tribun Jabar, The Jakarta Post, Investor Daily, Koran Tempo, The Big-5 Bussines, Rakyat Merdeka, Harian Umum Perjuangan, Poskota, Saura Pembaruan, Suara Karya, Jurnal Nasional, Tempo, Media Indonesia, Radar Bandung, Pelita, Sinar Indonesia, dan Medikom.

Setelah digunting berita tersebut ditempel pada lembaran kertas yang telah di beri kop nama dari surat kabar, kemudian di fotocopy sebanyak 49 rangkap dan dibagikan ke masing-masing bagian, yaitu : Humas berserta staf, Hukum Keuangan, Keselamatan, Dirop TU, Dirut, Sekper Teknik, Pelatihan, Operasi, Sarana, Properti, SPI, Pusrenbang, 3 Direksi, SDM, Pengembangan Usaha. Frekuensi penyebaran kliping ini dilakukan setiap hari kerja tidak termasuk hari libur, sehingga para karyawan bisa mendapatkan informasi mengenai kereta api setiap harinya. Penyebaran kliping yang dilakukan Public Relations PT. Kereta Api (Persero) Pusat Bandung diharapakan informasi yang disampaikan melalui kliping bisa cepat diterima oleh para karyawan karena disinilah peran Public Relations dalam memberikan informasi secara faktual

dan transparan khususnya kepada karywan dan kepada masyarakan secara umum.