BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Sejarah PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Belanda menjajah Indonesia kurang lebih selama 350 tahun. Pada masa penjajahan Belanda, Indonesia belum memiliki sarana transportasi yang dapat diandalkan. Sedangkan dalam masa penjajahannya di Indonesia, Belanda sangat membutuhkan sarana transportasi dalam menunjang mobilitas kegiatan. Berdasarkan hal inilah dibangunlah sarana perkeretaapian oleh Kolonel Jhr. Van Der Wijk, beliau adalah seorang militer Belanda yang menjadi 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. Belanda memang memiliki pandangan jauh ke depan soal masa depan transportasi Indonesia.

Kehadiran Kereta Api di Indonesia ditandai dengan pencangkulan pertama pembangunan jalan KA di desa Kemijen, Jum'at tanggal 17 Juni 1864 oleh Gubernur Jenderal Hindia Belanda, Mr. LAJ Baron Sloet van den Beele. Pembangunan diprakarsai oleh "Naamlooze Venootschap Nederlandsch Indische Spoorweg Maatschappij" (NV. ISM) yang dipimpin oleh Ir. J.P de Bordes dari Kemijen menuju desa Tanggung (25Km) dengan lebar sepur 1435 mm. Ruas jalan ini dibuka untuk angkutan umum pada hari Sabtu, 10 Agustus 1867.

Keberhasilan swasta, NV. NISM membangun jalan KA antara Kemijen-Tanggung, yang kemudian pada tanggal 10 Februari 1870 dapat menghubungkan kota Semarang-Surakarta (110 km), akhirnya mendorong minat investor untuk

membangun jalan KA di daerah lainnya. Tidak mengherankan, kalau pertumbuhan panjang jalan rel antara 1864-1900 tumbuh dengan pesat. Kalau tahun 1867 baru 25 km, tahun 1870 menjadi 110 km, tahun 1880 mencapai 405 km, tahun 1890 menjadi 1.427 km dan pada tahun 1900 menjadi 3.338 km.

Selain di Jawa, pembangunan jalan KA juga dilakukan di Aceh (1874), Sumatera Utara (1886), Sumatera Barat (1891), Sumatera Selatan (1914), bahkan tahun 1922 di Sulawesi juga telah dibangun jalan KA sepanjang 47 km antara Makasar-Takalar, yang pengoperasiannya dilakukan tanggal 1 Juli 1923, sisanya Ujungpandang-Maros belum sempat diselesaikan. Sedangkan di Kalimantan, meskipun belum sempat dibangun, studi jalan KA Pontianak-Sambas (220 km) sudah diselesaikan. Demikian juga di pulau Bali dan Lombok, pernah dilakukan studi pembangunan jalan KA.

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

Jenis jalan rel KA di Indonesia semula dibedakan dengan lebar sepur 1.067 mm; 750 mm (di Aceh) dan 600 mm di beberapa lintas cabang dan tram kota. Jalan rel yang dibongkar semasa kependudukan Jepang (1942-1943) sepanjang 473 km, sedangkan jalan KA yang dibangun semasa kependudukan 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 adlah Romusha. Jalan yang melintasi rawa-rawa, perbukitan, serta sungai yang deras arusnya ini, banyak menelan korban yang makamnya bertebaran sepanjang Muaro-Pekanbaru.

Setelah kemerdekaan Indonesia diproklamir-kan pada tanggal 17 Agustus 1945, karyawan KA yang tergabung dalam "Angkatan Moeda Kereta Api" (AMKA) mengambil alih kekuasaan perkeretaapian dari pihak Jepang. Peristiwa bersejarah tersebut terjadi pada tanggal 28 September 1945. Pembacaan pernyataan sikap oleh Ismangil dan sejumlah anggota AMKA lainnya, menegaskan bahwa mulai tanggal 28 September 1945 kekuasaan perkeretaapian berada di tangan bangsa Indonesia. Orang Jepang tidak diperbolehkan campur tangan lagi urusan perkeretaapian 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 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 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 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.

Tabel 1.1 Sejarah Bentuk PT. Kereta Api

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

Sumber : Company Profile PT Kereta Api Indonesia (Persero), 2012

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 :

1. Memperjelas peranan antara pemilik (*owner*), pengaturan (*regulator*), dan pengelola (*operator*);
2. Melakukan restrukturisasi Perumka, termasuk merubah status Perusahaan Umum menjadi Perseroan Terbatas;

3. Kebijakan pentarifan dengan pemberian kompensasi dari pemerintah kepada Perumka atas penyediaan KA non komersial, yaitu tarifnya ditetapkan oleh pemerintah;
4. Rencana jangka panjang dituangkan dalam Perencanaan Perusahaan (*Corpoorate Planning*), yang dijabarkan ke dalam rencana kerja anggaran perusahaan secara tahunan;
5. Penggunaan peraturan dan prosedur dalam setiap kegiatan;
6. Pengingkatan peran serta sektor swasta;
7. 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.

1.1.1 Visi, Misi, Maksud 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)

Menjadi Penyedia Jasa Perkeretaapian Terbaik yang Fokus Pada Pelayanan Pelanggan dan Memenuhi Harapan Stakeholders.

1.1.1.2 Misi PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Menyelenggarakan Bisnis Perkeretaapian dan Bisnis Usaha Penunjangnya, Menuju Praktek Bisnis dan Model Organisasi Terbaik Untuk Memberikan Nilai Tambah yang Tinggi Bagi Stakeholders dan Kelestarian Lingkungan Berdasarkan Empat Pilar Utama: Keselamatan, Ketepatan Waktu, Pelayanan, dan Kenyamanan.



Keselamatan



Ketepatan Waktu



Pelayanan



Kenyamanan

Sumber : Situs resmi KAI, 2012

1.1.1.3 Maksud dan tujuan PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Melaksanakan dan mendukung kebijaksanaan 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 domestik maupun internasional di bidang perkeretaapian, yang meliputi usaha pengangkutan orang dan barang dengan KA, kegiatan perawatan & pengusahaan prasarana perkeretaapian, pengusahaan bisnis properti secara profesional, serta pengusahaan bisnis penunjang prasarana & 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**.

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 :

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

Gambar 1.1
Slogan PT. Kereta Api Indonesia (Persero)



Sumber: Humas PT. Kereta Api Indoneia (Persero), 2012

a. 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.

b. PROFESIONAL

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

c. KESELAMATAN

Kami insan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki sikap 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.

d. 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*.

e. 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 (Persero)



Sumber : Arsip PT. Kereta Api Indonesia (Persero), 2012

1.1.3.2 Arti Lambang Perusahaan

- **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 ditunjukan kepada pelanggan internal dan eksternal.
- **Anak panah berwarna putih** melambangkan Nilai Integritas, yang harus dimiliki instan 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 sangat sinergi di semua bidang dan dimulai dari hal yang paling kecil sehingga dapat melesat.

1.2 Sejarah Sub Direktorat 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.

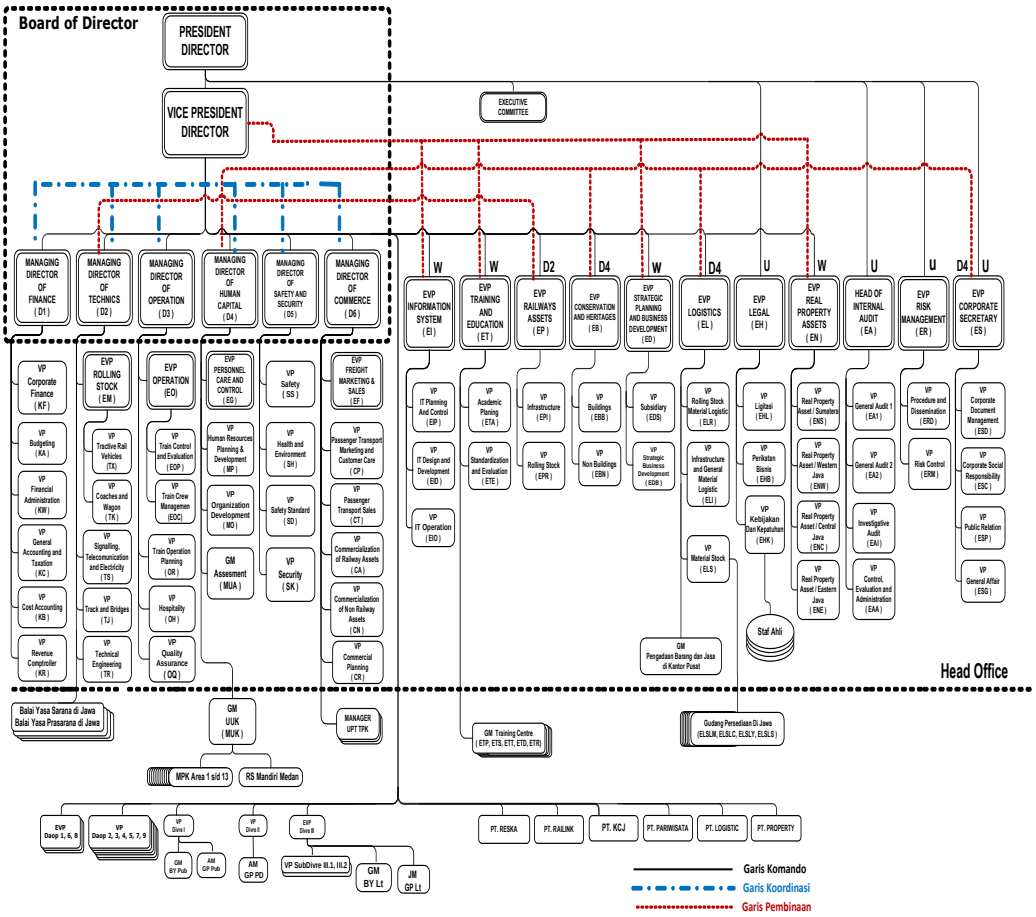
1.3 Struktur Organisasi PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) mempunyai struktur perusahaan yang terdiri dari beberapa divisi yang secara khusus tersusun dari 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 dibawah seorang 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 Indonesia (Persero) dapat dilihat pada gambar 1.3 berikut :

Gambar 1.3
Struktur Organisasi PT Kereta Api Indonesia (Persero)



Sumber: Bidang Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Pusat Bandung, 2012

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

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.

1. Sekertaris Perusahaan
2. Pusat Perencanaan dan Pengembangan (Pusrenbang)
3. Satuan Pengawasan Intern (SPI)
4. Divisi :
   a. Divisi Properti
   b. Divisi Sarana
   c. Divisi Pelatihan

1.3.2 Tingkat Daerah Operasi

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

1.3.3 Tingkat Divisi Regional di Sumatera

1. Divisi Regional I Sumatera Utara
2. Divisi Regional II Sumatera Barat
3. Divisi Regional III Sumatera Selatan

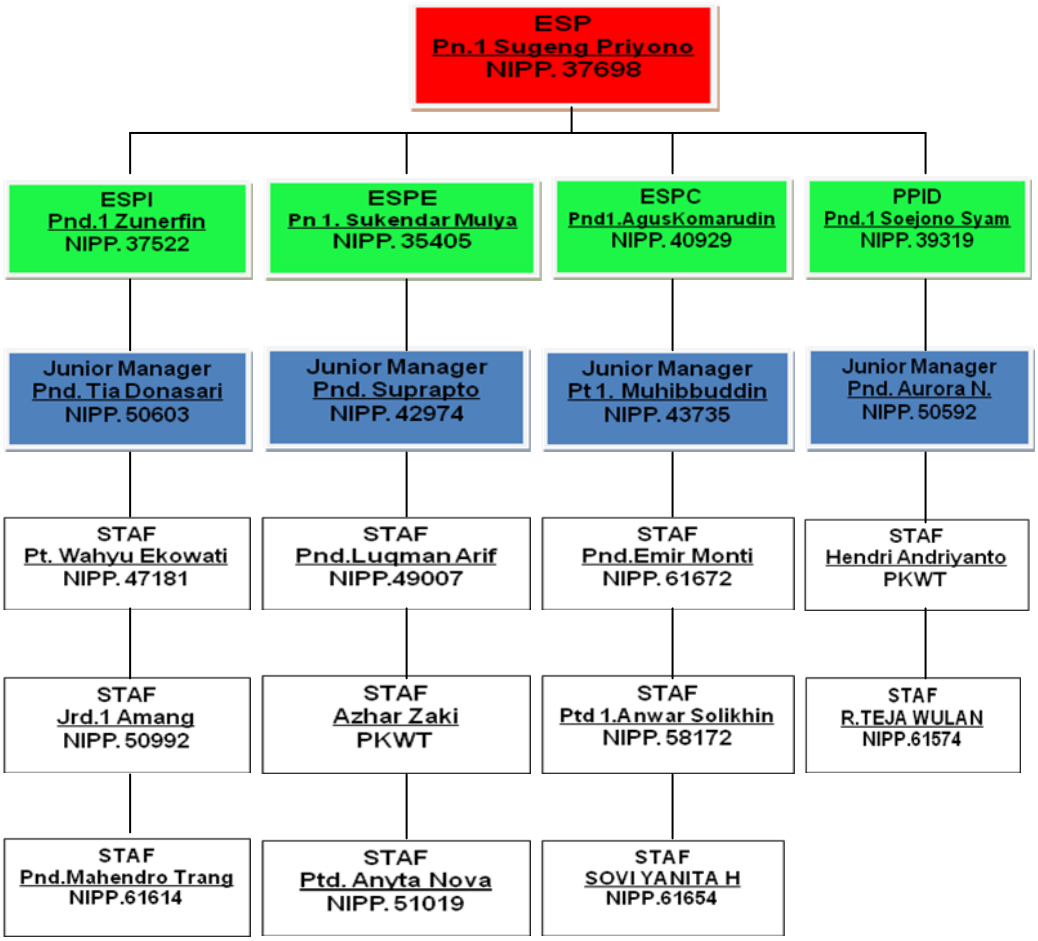
1.3.4 Unit Fasilitas Perawatan Sarana dan Prasarana Balai Yasa

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

1.4 Struktur Organisasi Sub Direktorat Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Pusat Bandung

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

Gambar 1.4
Struktur Organisasi Sub Direktorat Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Pusat Bandung



Sumber : Bidang Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Pusat Bandung, 2012

Humas PT. KAI secara organisasi berada di bawah Sekretaris Perusahaan yang dipimpin oleh Vice President Public Relations, Sugeng Priyono, SH. Dalam operasionalnya dibantu oleh 4 orang manager di Kantor Pusat dan Humasda di daerah setingkat manager.

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 PT. Indosat Tbk.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) menjalin kerjasam 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 Indonesia 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 PT . Kereta Api (Persero) dan PT. KAI *Commuter* Jabodetabek

Sukses sebuah organisasi membutuhkan kerjasama dan sinergi yang baik. Dalam hal ini PT Kereta Api (Persero) dan PT KAI *Commuter* Jabodetabek mencoba melakukan sosialisasi kerjasama guna meningkatkan dan memfokuskan pelayanan kepada penumpang.

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) Pusat Bandung

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 :

a. Melaksanakan komunikasi publik untuk membentuk opini publik yang "*favourble*" atau memberikan dukungan dinamika perusahaan dengan menggunakan metode-metode kehumasan yang bertolak dari teori ilmu komunikasi.
b. Memantau segala bentuk perkembangan aspirasi publik, serta merumuskan strategi dan langkah-langkah penangangannya untuk

menghadiri terbentuknya opini publik yang "*unfavourble*" terhadap perusahaan .

c. 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 :

a. Mengidentifikasi dan menganalisis permaslahan yang menyangkut dengan opini publik.
b. Mengoleksi, menyusun serta merancang paket informasi untuk membentuk opini publik, dokumentasi serta perpustakaan perusahaan.
c. Memantau aspirasi serta opini publik melalui kegiatan peliputan internal.
d. Menjalin kerjasama dengan antar lembaga diluar perusahaan, khususnya pers dan humas antar lembaga.
e. Memberikan layanan informasi pada masyarakat termasuk pers yang membutuhkan.
f. Merencanakan dan melaksanakan program komunikasi publik.
g. Menyelenggarakan fungsi dokumentasi dan perpustakaan perusahaan
h. Melakukan eveluasi tugas pokok dam program kegiatan kehumasan.

i. Melaporkan pelaksanaan kegiatan serta berbagai permasalahan dan kendala yang dihadapi.

Ciri Pelaksanaan Pekerjaan :

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

Hubungan Kerja :

a. Melakukan koordinasi kerja dengan sejumlah bagian dalam Sekretaris Perusahaan serta antar Direktorat dalam perusahaan serta Daerah Operasional (Daop) dan Divisi Regional (Divre).
b. Menjadikan lingkungan kerja sebagai sumber informasi publik, baik yang menyangkutdengan informasi intern maupun ekstern.
c. Memasukkan kepentingan lintas fungsi dalam penyusunan program kerja kehumasan, serta mendistribusi permasalahan yang dihadapi

kepada sejumlah bagian (Subdit, Direktorat, Divre, Daop, dan lainnya).

d. Memerankan fungsi sebagai "*konselor*" dan "*guide*" dalam pelaksanaan tugas yang berhubungan dengan pembentukan opini publik kepada semua bagian secara lintas fungsi.
e. 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 :

a. 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.
b. 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 :

a. Mengidentifikasikan dan menganalisis permasalahan yang menyangkut dengan opini publik eksternal.
b. Mengoleksi, menyusun, serta merancang paket informasi untuk membentuk opini publik eksternal.

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

Ciri Pelaksanaan Pekerjaan :

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

c. 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).
d. Peralatan kerja yang diperlukan lebih bermuatan teknologi informasi yang lebih mengedepankan unsur elektronik dan seni.

Hubungan Kerja :

a. Melakukan koordinasi kerja dengan sejumlah bagian dalam Sekretaris Perusahaan serta antar Direktorat dalam perusahaan serta Daerah Operasional (Daop) dan Divisi Regional (Divre).
b. Menjadikan lingkungan kerja sebagai sumber informasi publik eksternal khususnya yang menyangkut dengan kebutuhan pers dakan informasi perusahaan.
c. Memasukkan kepentingan lintas fungsi dalam penyusunan program kerja kehumasan, serta mendistribusi permasalahan yang dihadapi kepada sejumlah bagian (Subdit, Direktorat, Divre, Daop, dan lainnya).
d. Memerankan fungsi sebagai "*konselor*" dan "*guide*" dalam pelaksanaan tugas yang berhubungan dengan pembentukan opini publik kepada semua bagian secara lintas fungsi.
e. 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 :

a. 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.
b. 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 :

a. Mengidentifikasikan dan menganalisis permasalahan yang menyangkut dengan opini publik internal.
b. Mengoleksi, menyusun, serta merancang paket informasi untuk membentuk opini publik internal.
c. Memantau aspirasi serta opini publik internal melalui kegiatan kunjungan ke daerah.
d. Menjalin kerjasama dengan antar bagian dalam perusahaan untuk memudahkan indentifikasi permasalahan opini publik internal.
e. Memberikan layanan informasi kepada publik internal yang membutuhkan.
f. Merencanakan dan melaksanakan program komunikasi publik internal.

g. Melakukan evaluasi tugas pokok dan program kegiatan komunikasi internal.
h. Melaporkan pelaksanaan kegiatan komunikasi internal serta berbagi permasalahan dan kendala yang dihadapi.

Ciri Pelaksanaan Pekerjaan :

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

Hubungan Kerja :

a. Melakukan koordinasi kerja dengan sejumlah bagian dalam Sekretaris Perusahaan serta antar Direktorat dalam perusahaan serta Daerah Operasional (Daop) dan Divisi Regional (Divre).
b. Menjadikan lingkungan keraja sebagai sumber informasi publik internal khususnya yang menyangkut dengan kebutuhan pers akan informasi perusahaan.

c. Memasukkan kepentingan lintas fungsi dalam penyusunan program kerja kehumasan, serta mendistribusi permasalahan yang dihadapi kepada sejumlah bagian (Subdit, Direktorat, Divre, Daop, dan lainnya).
d. Memerankan fungsi sebagai "*konselor*" dan "*guide*" dalam pelaksanaan tugas yang berhubungan dengan pembentukan opini internal kepada semua bagian secara lintas fungsi.
e. 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)

1. 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).

2. 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
3. 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.

4. 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).
5. Menguasai teknik-teknik komunikasi dalam berbagi situasi, baik sebagai komunikator amupun sebagai komunikan.

1.5.4.2 Staf Madya (Tingkat Jabatan 3a)

1. 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).
2. 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.
i. Norma dan ketentuan perawatan prasarana dan sarana kereta api.

3. 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. Pelayanan : Etika dan psikologis pelayanan.
4. Menguasai teknik-teknik komunikasi dalam berbagi situasi, baik sebagai komunikator amupun sebagai komunikan.

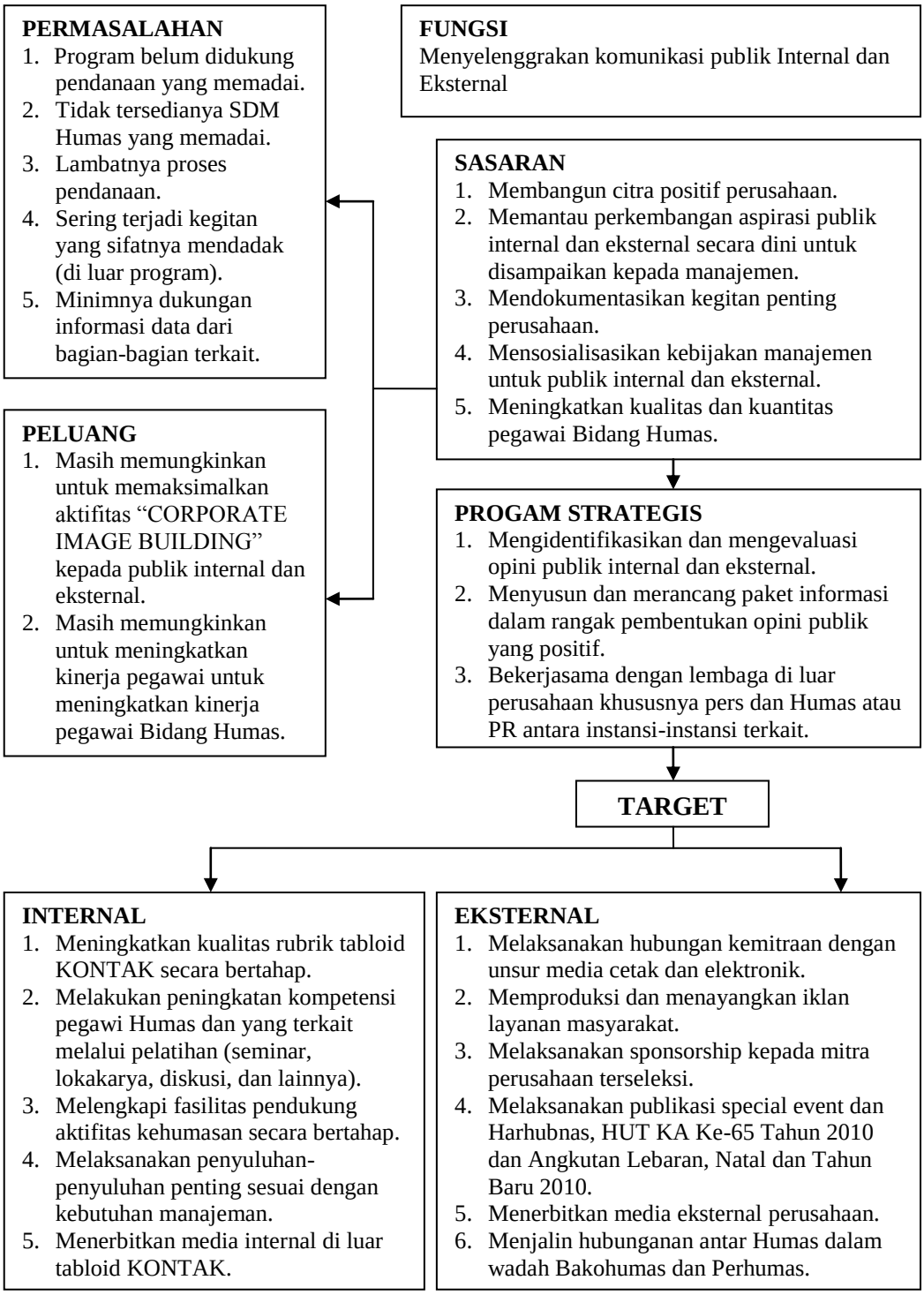
1.5.4.3 Staf Muda (Tingkat Jabatan 4a)

1. 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).
2. 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.

i. Norma dan ketentuan perawatan prasarana dan sarana kereta api.

3. 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.
4. Menguasai teknik-teknik komunikasi dalam berbagi 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, 2012

1.6 Sarana dan Prasarana Divisi Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Pusat Bandung

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 Divisi Humas

No	Sarana	Jumlah
1	Ruang Tamu	1
2	Ruang Kepala Bidang Humas	1
3	Ruang Kepala Hubungan Internal	1
4	Ruang Kepala Hubungan Eksternal	1
5	Ruang Seluruh Staf Humas	1
6	Ruang Pertemuan	1
7	Ruang Redaksi Kontak	1
8	Ruang Dapur	1
9	Ruang Toilet	2
10	Ruang Mushola	1

Sumber : Arsip Penulis 2012

Tabel 1.3

Prasarana Divisi Humas

NO	PRASARANA	JUMLAH
1	Komputer	11
2	Speaker	3
3	Meja konferensi	1
4	Kursi konferensi	15
5	Meja dan kursi kerja karyawan	21
6	Meja tamu	2
7	Kursi tamu	10
8	Telepon Umum	1
9	TOKA (Telepon Otomatik Kereta Api)	6
10	Kursi kerja	21
11	Televisi	4
12	Seperangkat ATK	21
13	Papan Kegiatan	2
14	Saluran tv cabel Indovision	1
15	Saluran internet internal	1
16	Saluran internet eksternal (Speedy, VPN, MSN)	3
17	Mesin Fax	2
18	Lemari File	20
19	Lemari dokumentasi	4
20	Dokumentasi File berbentuk audivisual	285
21	Kamera DSLR	9
22	Kamera Saku	6
23	Handicam	2
24	Kamera Profesional	1
25	Alat perekam	3
26	Tripod	1
27	Mesin Penjilid	1

28	Mesin tik manual	2
29	AC	4
30	Buku perpustakaan humas	86
31	Printer	10

Sumber : Arsip Penulis, 2012

1.7 Lokasi dan Waktu Praktek Kerja Lapangan (PKL)

1.7.1 Lokasi Praktek Kerja Lapangan (PKL)

Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini dilaksanakan di Divisi Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Pusat Bandung, yang terletak di Jalan Perintis Kemerdekaan No. 1 Bandung. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Pusat Bandung, tidak jauh dari bank BNI.

1.7.2 Waktu Praktek Kerja Lapangan (PKL)

Waktu pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) dilakukan selama kurang lebih 1 bulan 3 minggu (40 hari kerja), dimulai pada tanggal 13 Agustus 2012 s.d 30 September 2012 di Divisi Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Pusat Bandung, setiap hari Senin s.d Jumat di mulai pukul 07.00 WIB s.d 12.00 WIB (setengah hari jam kerja).