

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Kehadiran kereta api di Indonesia ditandai dengan pencangkulan pertama pembangunan jalan KA di desa Kemijen, Jumat tanggal 17 Juni 1864 oleh Gubernur Jenderal Hindia Belanda, Mr. L.A.J Baron Sloet van den Beele. Pembangunan diprakarsai oleh Naamloze Venootschap Nederlandsch Indische Spoorweg Maatschappij (NV. NISM) yang dipimpin oleh Ir. J.P de Bordes dari Kemijen menuju desa Tanggung (26 km) dengan lebar sepur 1435 mm. Ruas jalan ini dibuka untuk angkutan umum pada hari Sabtu, 10 Agustus 1867.

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

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

bahkan tahun 1992 di Sulawesi juga telah dibangun jalan KA sepanjang 47 km antara Makasar – Takalar, yang pengoperasiannya dilakukan tanggal 1 Juli 1923, sisanya Ujung Pandang – Maros belum sempat diselesaikan. Sedangkan di Kalimantan, meskipun belum sempat dibangun, studi jalan KA Pontianak – Sambas (220 Km) sudah diselesaikan. Demikian juga di pulau Bali dan Lombok, pernah dilakukan studi pembangunan jalan KA.

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

Jenis jalan rel KA di Indonesia semula dibedakan dengan lebar sepur 1.067 mm ; 750 mm (di Aceh) dan 600 mm di beberapa lintas cabang dan tram kota. Jalan rel yang dibongkar semasa pendudukan Jepang (1942 – 1943) sepanjang 473 km, sedangkan jalan KA yang dibangun semasa pendudukan Jepang adalah 83 km antara Bayah – Cikara dan 220 km antara Muaro – Pekanbaru. Ironisnya, dengan teknologi yang seadanya, jalan KA Muaro – Pekanbaru diprogramkan selesai pembangunannya selama 15 bulan yang 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.

Setelah Kemerdekaan Indonesia diproklamkan 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 diperbolehkan campur tangan lagi urusan perkeretaapian di Indonesia. Inilah yang melandasi ditetapkannya 28 September 1945 sebagai Hari Kereta Api Indonesia, serta dibentuknya Djawatan Kereta Api Republik Indonesia (DKARI). Pada tanggal 1 Januari 1950, DKRI digabungkan dengan SS / VS dan diberi DKARIS yang akhirnya dikenal dengan sebutan DKA (Djawatan Kereta Api).

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.61 Tahun 1970 diubah dari Djawatan Kereta Api menjadi Perusahaan Negara Kereta Api (PNKA). Lalu Peraturan Pemerintah No.71 Tahun 1971 menetapkan pengalihan bentuk badan usaha. Sehingga tanggal 15 September 1971 bentuk usaha dari Perusahaan Negara berubah menjadi Perusahaan Jawatan Kereta Api (PJKA).

Kemudian berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 57 tahun 1990, dan surat Keputusan Menteri Perhubungan No.KM 42 / 1988 Tanggal 1 Januari 1991 status PJKA berubah menjadi Perusahaan Umum Kereta Api (PERUMKA).

Dan perubahan nama perusahaan yang terakhir pada tanggal 1 Juni 1999 terjadi perubahan menjadi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) berdasar Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1998.

Tabel 2.1

Sejarah Singkat Perusahaan

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

Sumber : profil PT. Kereta Api (Persero)201

2.2 Lokasi Perusahaan

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang

Jl. MH. Thamrin No. 3, Sekayu, Semarang Tengah, Kota Semarang, Provinsi Jawa Tengah.

2.3 Visi dan Misi Perusahaan

2.3.1 Visi PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Visi dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah penyediaan kereta api sebagai pilihan utama, dengan pedoman :

- a. Seluruh lapisan masyarakat adalah pelanggan.
- b. Berkembang dan terdepan dalam keselamatan dan keandalan.
- c. Pelopor perkembangan yang berwawasan lingkungan.
- d. Karyawan bangga dan sejahtera.
- e. Keuangan perusahaan sehat.

Dalam mencapai Visi nya, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) menumbuhkan kembangkan semangat *TOP 21* (Teknologi Operasi dan Pelayanan Prima Menuju Abad 21) :

o Teknologi

Kemajuan teknologi dimanfaatkan untuk peningkatan pelayanan, kapasitas angkut, keandalan operasi dan nilai lebih pelanggan.

- **Operasi**

Keselamatan, ketepatan, kenyamanan yang tinggi menjadikan kereta api terpercaya sebagai sarana transportasi utama.

- **Pelayanan Prima**

Perbaikan terus menerus atas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

- **Dua**

1. Kereta Api merupakan alat utama dalam Sistranas (Sistem Transportasi Nasional) untuk mendukung pembangunan nasional.
2. Keuangan yang sehat, menjamin pertumbuhan yang tinggi dan meningkatkan kemampuan seluruh sumber daya perusahaan.

- **Satu**

Penyedia jasa kereta api yang andal merupakan bukti nyata kemampuan perusahaan.

2.3.2 Misi PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Misi dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah mewujudkan transportasi yang bersifat masal untuk pertumbuhan ekonomi serta menjunjung pembangunan sektor lain pemeretaannya. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) menetapkan Strategi Kebijakan yaitu 5 peningkatan dan sukses sebagai berikut :

5 (Lima) Peningkatan :

1. Peningkatan citra perusahaan dengan peningkatan pelayanan melalui ketepatan waktu dan keselamatan perjalanan kereta api, keamanan, dan kebersihan baik di stasiun maupun di dalam kereta api serta terhadap kepuasan.
2. Peningkatan keandalan dan ketersediaan sarana dan prasarana melalui efektivitas dan efisiensi perawatan.
3. Peningkatan pangsa angkutan barang dengan percepatan pertumbuhan volume angkutan barang.
4. Peningkatan produktivitas asset.
5. Peningkatan kesejahteraan karyawan secara bertahap sesuai kemampuan perusahaan.

5 (Lima) Sukses :

1. Menyusun pengembangan kinerja dengan pendapatan dan profesionalisme.
2. Menyukseskan modernisasi peralatan kereta api melalui penerapan teknologi yang lebih tinggi.
3. Menyukseskan pengembangan kualitas Sumber Daya Manusia.
4. Menyukseskan angkutan penting
5. Menyukseskan pengoperasian kereta api unggulan (produk baru).

2.4 Arti dan Makna Logo Perusahaan

Gambar 2.1

Logo PT. Kereta Api Indonesia (Persero)



Sumber : PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Arti dan Makna logo perusahaan adalah sebagai berikut :

- **3 Garis Melengkung** melambangkan gerakan yang dinamis PT.Kereta Api Indonesia (Persero) dalam mencapai Visi dan Misi nya.
- **2 Garis Warna Orange** melambangkan proses pelayanan prima (Kepuasan Pelanggan) yang ditujukan kepada pelanggan internal dan eksternal.
- **Anak Panah yang Berwarna Putih** melambangkan nilai integritas yang harus dimiliki setiap insan PT. KAI dalam mewujudkan pelayanan prima.
- **1 Garis Lengkung Berwana Biru** melambangkan semangat inovasi yang harus dilakukan dalam memberikan nilai tambah kepada stakeholders. (Inovasi dilakukan dengan semangat sinergi di semua bidang dan dimulai dari hal yang paling kecil sehingga dapat melesat.

2.5 Slogan dan Budaya PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

2.5.1 Slogan PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Slogan PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

“ Anda adalah Prioritas Kami”

Makna :

- **Anda** adalah pelanggan yang terdiri dari pelanggan internal didalam lingkungan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dan pelanggan eksternal diluar lingkungan PT. Kereta Api Indonesia (Persero).
- Pelanggan harus **menjadi prioritas** dalam pencapaian pelayanan.
- Untuk mencapai pelayanan diperlukan **kerja sama** antar individu dan bagian.

2.5.2 Budaya PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Budaya PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yaitu “ 5 Nilai Utama”

1. Integritas

Kami insan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) bertindak konsisten sesuai dengan nilai-nilai kebijakan organisasi dan kode etik perusahaan. Memiliki pemahaman dan keinginan untuk menyesuaikan diri dengan kebijakan dan etika tersebut dan bertindak secara konsisten walaupun sulit untuk melakukannya.

2. Profesional

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

Gambar 2.2
Budaya PT. Kereta Api Indonesia (Persero)



Sumber : <http://www.kereta-api.co.id/>

3. Keselamatan

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

4. Inovasi

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

5. Pelayanan Prima

Kami insan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) akan memberikan pelayanan yang terbaik yang sesuai dengan standar mutu yang memuaskan dan sesuai harapan atau melebihi harapan pelanggan dengan memenuhi 6 A unsur pokok yaitu : Ability (Kemampuan), Attitude (Sikap), Appearance (Penampilan) , Attention (Perhatian), Action (Tindakan), Accountability (Tanggung Jawab).

(<http://www.kereta-api.co.id/>)

2.6 Bidang Usaha Perusahaan

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara yang menyediakan, mengatur, dan mengurus jasa angkutan kereta api di Indonesia, baik jasa angkutan barang maupun jasa angkutan penumpang yang tujuannya memperlancar transportasi manusia ataupun barang. Secara umum, bidang usaha PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Melaksanakan pembinaan teknik dan pengendalian angkutan penumpang dan angkutan barang.
2. Melaksanakan program pemeliharaan jalan kereta api, sepur simpang dan sarana pendukung lainnya.
3. Melaksanakan program pemasaran angkutan penumpang dan barang.
4. Memanfaatkan fasilitas yang ada di daerah operasi untuk kepentingan perusahaan.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang membagi kelas Kereta Api penumpang menjadi 3 kelas, yaitu :

1. Kelas Eksekutif. Kelas ini dibagi menjadi 3, yakni : Wisata, Spesial, dan Eksekutif.
2. Kelas Bisnis
3. Kelas Ekonomi. Kelas ini dibagi menjadi 3, yakni : Ekonomi utama jarak jauh, Ekonomi Lokal Karya, dan Ekonomi Lokal Cabang.

Saat ini PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang mengoperasikan banyak armada kereta api regular untuk melayani penumpang dan barang yang berasal dari Semarang dan sekitarnya. Kereta api tersebut adalah:

1. Kereta Api Penumpang
 - a. Kereta api kelas eksekutif : Argo Sindoro , Argo Muria
 - b. Kereta api kelas ekonomi : Menoreh, Tawang Jaya, Ambarawa Ekspres, Kaligung, Kamandaka, Blora Jaya, Kedung Sepur.
 - c. Kereta api wisata : Kereta api wisata Ambarawa – Tuntang
2. Kereta Api Barang
 - a. KA Pasir Kwarsa
 - b. KA Pupuk – Peti Kemas
 - c. KA BBM
 - d. KA Pupuk

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki banyak aset yang dapat meningkatkan pendapatan perusahaan, antara lain :

1. Penjualan Tiket

Hasil penjualan tiket dari setiap stasiun dan beberapa biro perjalanan.

2. Penyewaan bangunan atau gedung

3. Koperasi

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) juga mempunyai koperasi sebagai wadah usaha guna membantu meningkatkan kesejahteraan karyawan di lingkungan perusahaan.

4. Kerjasama dengan Swasta

Di setiap stasiun terdapat restoran kereta api (restorka) yang dikelola PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang bekerja sama dengan pihak swasta yang lebih dikenal dengan Kerjasama Operasi (KSO).

5. Penyewaan Tanah

Tanah sepanjang rel kereta api milik PT. Kereta Api Indonesia (Persero), yang disewakan kepada petani untuk lahan pertanian dan untuk perumahan sebagai tempat tinggal.

2.7 Wilayah Kerja Perusahaan

Unit organisasi dalam lingkungan wilayah usaha pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) disebut dengan Daerah Operasi (DAOP) yang dipimpin oleh seorang Kepala Daerah Operasi PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

bertempat, berkedudukan, dan berkantor pusat di Bandung. Dalam pelaksanaannya, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) mengutamakan prinsip desentralisasi. Berdasarkan pasal 74 KM No. 42 Tahun 1998 terdapat 10 Daerah Operasi yang terdapat di Pulau Jawa, yaitu :

1. Daerah Operasi I berkedudukan di DKI Jakarta
2. Daerah Operasi II berkedudukan di Bandung
3. Daerah Operasi III berkedudukan di Cirebon
4. Daerah Operasi IV berkedudukan di Semarang
5. Daerah Operasi V berkedudukan di Purwokerto
6. Daerah Operasi VI berkedudukan di Yogyakarta
7. Daerah Operasi VII berkedudukan di Madiun
8. Daerah Operasi VIII berkedudukan di Surabaya
9. Daerah Operasi IX berkedudukan di Jember
10. Kepala DAOP JABODETABEK berkedudukan di Jakarta Pusat.

2.8 Profil Stasiun Besar Semarang Tawang dan Struktur Organisasi

2.8.1 Profil Stasiun Besar Semarang Tawang

Stasiun Besar Semarang Tawang adalah satu diantara dua stasiun kereta yang berada di Kota Semarang. Stasiun ini melayani angkutan penumpang yang akan naik kereta api dengan kelas eksekutif, bisnis, dan ekonomi AC. Stasiun Tawang berada dibagian utara kota lama Semarang, tepatnya di Jalan Taman Tawang nomor 01 Semarang. Stasiun ini dibangun pada tanggal 29

April 1911 dengan ditandai peletakan batu pertama oleh perusahaan yang mengelolanya yaitu *Netherland Indische Spoorweg maatschappij* (NIS) dengan rancangan bangunan dari arsitek Sloth-Blauwboer dan pada tanggal 1 Juni 1914 stasiun ini diresmikan.

Stasiun Tawang merupakan stasiun kereta api terbesar tertua di Indonesia setelah Semarang Gudang dan diresmikan pada tanggal 19 Juli 1868 oleh *Nederlands Indische Spoorweg Maatscappij* (NIS) untuk jalur Semarang Tawang ke Tanggung. Jalur ini menggunakan lebar 1435 mm. Pada tahun 1873 jalur ini diperpanjang hingga Stasiun Solo Balapan dan berlanjut hingga Stasiun Lempuyangan di Yogyakarta.

Setelah melalui proses panjang akhirnya pada tanggal 10 Februari jalur kereta tersebut bisa diselesaikan. Seiring berjalannya waktu dengan adanya jalur kereta tersebut terjadi perkembangan kegiatan perdagangan yang sangat pesat. Karena banyaknya penumpang yang ingin menggunakan jalur ini membuat Stasiun Tambak Sari sudah *overload* dan tidak memenuhi persyaratan untuk digunakan. Oleh karena itu dibuatlah suatu rencana untuk membuat stasiun kereta api yang baru. Untuk membuat rancangan pembangunan stasiun tersebut dipercayakan kepada arsitek J.P de Bordes. Setelah Indonesia merdeka stasiun ini diambil alih oleh pemerintahan Republik Indonesia yang kemudian diganti namanya dengan nama Perusahaan Jawatan Kereta Api Tawang (PJKA).

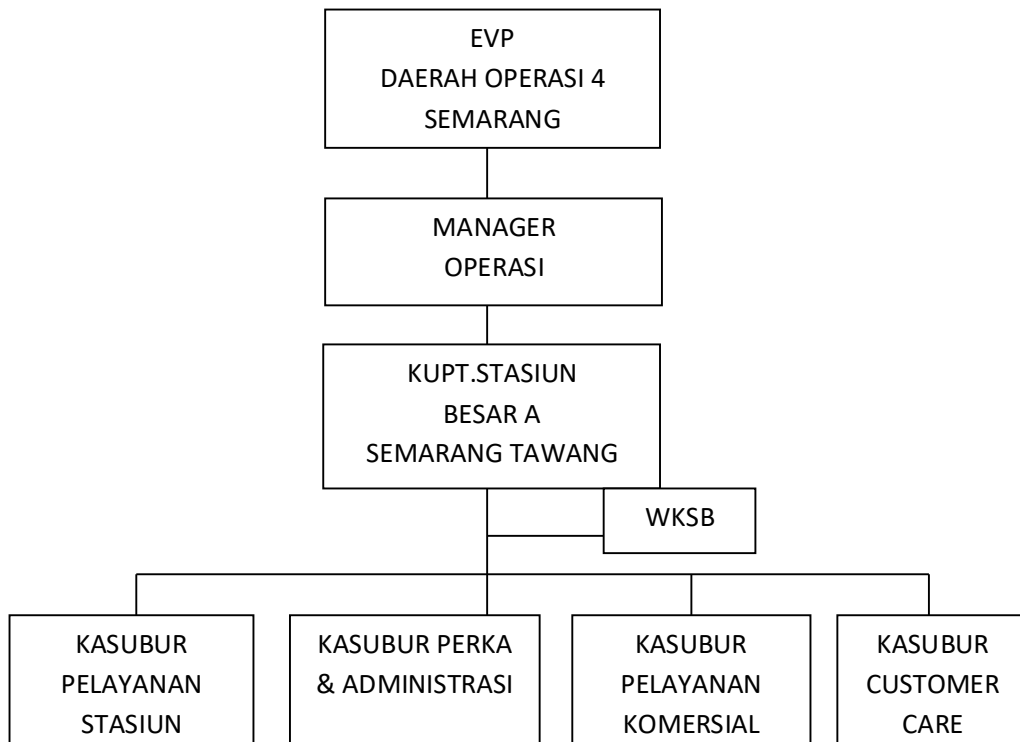
2.8.2 Struktur Organisasi Stasiun Besar Semarang Tawang

Struktur organisasi yang baik sangat diperlukan bagi setiap perusahaan baik perusahaan pemerintah maupun swasta, karena tanpa adanya struktur organisasi yang baik maka segala kegiatan perusahaan tidak akan berlangsung dengan lancar. Dengan struktur organisasi seorang dapat mengetahui wewenang dalam menjalankan tugas. Berikut merupakan struktur organisasi Stasiun Besar Semarang Tawang Daerah Operasi IV Semarang :

Gambar 2.3

Bagan Struktur Organisasi Stasiun Besar Semarang Tawang

Daerah Operasi IV Semarang



Sumber Data : PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IV Semarang

2.9 Job Deskripsi

1. Kepala Stasiun Semarang Tawang (KS)

Mempunyai tugas pokok dan tanggung jawab melaksanakan kegiatan operasi angkutan kereta api, menjamin keselamatan, ketertiban dan kelancaran dalam kegiatan operasi angkut kereta api ; menjamin ketertiban dan kelancaran persediaan, penjualan tiket dan administrasinya, menjamin keamanan dan ketertiban stasiun, menjamin kemudahan, kenyamanan, kebersihan, keindahan dan kejelasan informasi kepada pengguna jasa angkut kereta api ; menjamin kebersihan stasiun dan kebersihan KA yang berangkat dari stasiunnya ; mengkoordinasikan seluruh kegiatan unit pelaksana teknis di lingkungan stasiun.

2. Wakil Kepala Stasiun Semarang Tawang

Mempunyai tugas pokok dan tanggung jawab yang ditetapkan atas kesepakatan bersama antara KSB dan WKSB setempat serta diketahui dan mendapat persetujuan dari Manager Operasi.

3. Kepala Sub Urusan Perka dan Administrasi

Bertanggung jawab melaksanakan kegiatan administrasi Perka, administrasi Stasiun, memantau dan mengevaluasi pelaksanaan SOP di Stasiun, serta pembinaan personil Perka antara lain PPKA, PAP, PJJ, Jrr, Pjw.

4. Kepala Sub Urusan Pelayanan Stasiun

Bertanggung jawab melaksanakan kegiatan dan pengendalian terhadap kebersihan stasiun dan kebersihan rangkaian KA di Stasiun.

5. Kepala Sub Urusan Pelayanan Komersial Stasiun

Mempunyai tugas pokok dan tanggung jawab melaksanakan kegiatan pelayanan announcement, porter, pergudangan, angkutan hantaran, customer care dan loket.

6. Kepala Sub Urusan Customer Care

Bertanggung jawab mengkoordinasikan pelayanan informasi di stasiun (*customer service center* dan *customer service mobile*), mengelola kotak saran dan keluhan pelanggan di stasiun, mengelola database pelanggan di stasiun, membantu melaksanakan *service recovery* serta penanganan insiden yang menimpa pengguna jasa di stasiunnya, menyediakan pelayanan khusus kepada pelanggan berkebutuhan khusus di stasiun, memeriksa kelengkapan peralatan kerja CSOS termasuk penyedia data dan informasi pelayanan stasiun, memberikan pengarahan kepada CSOS, memantau dan melakukan penilaian kerja CSOS.