

### BAB III

#### DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

##### **A. Sejarah PT Kereta Api Indonesia Divre III Palembang**

Sejarah perkereta-apian di Indonesia dimulai ketika pencangkulan pertama jalur kereta api Semarang-*Vorstenlanden* (Solo-Yogyakarta) di Desa Kemijen oleh Gubernur Jendral Hindia Belanda Mr. L.A.J Baron Sloet Van De Beele Tanggal 17 Juni 1864. Pembangunan dilaksanakan oleh perusahaan swasta *Naamlooze Venootscap Nederlansch Indische Spoorweg Maatschappij* (NV. NISM) menggunakan lebar sepur 1435 mm.

---

Selain di Jawa, pembangunan jalur kereta api dilaksanakan di Aceh (1876), Sumatera Utara (1889), Sumatera Barat (1891), Sumatera Selatan (1914). Sekitar tahun 1911, transmigran pulau Jawa yang didatangkan Hindia Belanda ke Lampung pada 1905 berhasil membangun perkebunan kaitsyuk, tembakau, kopi, karet, kelapa dalam, dan kelapa sawit.<sup>1</sup>

Gubernur Jenderal Hindia Belanda di Batavia lalu menganggap sarana angkutan hasil-hasil bumi dari Sumatera Selatan ke pulau Jawa jika terlalu mengandalkan pelayaran laut terlalu banyak memakan biaya dan waktu serta sulit memasuki pelabuhan di Palembang, Krui, dan Menggala. Maka diputuskan reduksi biaya transportasi dan waktu pengiriman hasil bumi dengan membangun rel kereta

---

<sup>1</sup>PT Kereta Api Indonesia, *Sejarah Perkeretaapian*, <https://heritage.kai.id/page/sejarah-perkeretaapian>, Diakses tanggal 18 November 2018.

api dari Palembang ke Tanjungkarang. Adapun rel KA pertama di Pulau Sumatera dibangun di Aceh (1874), Sumatera Utara (1886), Sumatera Barat (1891), kemudian Sumatera Selatan (1911). Tahun 1911, pembangunan rel KA dimulai oleh pemerintah Hindia Belanda dengan mengerahkan ribuan orang di Palembang dan di Tanjungkarang.

Rel KA antara Tanjungkarang dan Palembang banyak melintasi hutan, perkebunan karet, perkebunan sawit, dan rawa-rawa. Jalur KA ini berbeda dengan yang ada di Pulau Jawa, di mana rel KA dibangun melintasi perkampungan-perkampungan. Penyebabnya, rel KA di Pulau Jawa disiapkan untuk angkutan manusia, sedangkan rel KA ini disiapkan Belanda untuk mengangkut hasil bumi, hasil hutan, dan perkebunan dari negeri jajahan di Sumatera. Lintasan kereta di Sumatera bagian selatan pertama kali dibangun sepanjang 12 kilometer dari Panjang menuju Tanjungkarang, Lampung.<sup>2</sup>

Jalur rel ini mulai dilalui kereta pada tanggal 3 Agustus 1914. Pada waktu bersamaan dilaksanakan juga pemasangan dan pembangunan lintasan rel dari Kertapati, menuju Kota Prabumulih, Sumatera Selatan. Sampai 1914, jalur rel lintas Prabumulih hingga Prabumulih mencapai jarak 78 kilometer. Perlahan, jalur rel kemudian dikembangkan untuk pengangkutan batu bara dari tempat penambangannya di Tanjung Enim. Kemudian dikembangkan juga jalur ke Lahat.

---

<sup>2</sup>PT Kereta Api Indonesia, *Sejarah Perkeretaapian*, <https://heritage.kai.id/page/sejarah-perkeretaapian>, Diakses tanggal 18 November 2018.

Di Lahat ada sebuah bengkel besar kereta (sekarang dinamakan Balai Yasa Lahat) yang berfungsi untuk perbaikan dan perawatan kereta api. Akhirnya pemerintah Hindia Belanda melalui *Zuid Soematera Spoorwegen* (ZSS) tuntas membangun rel kereta api di Lampung dan Sumatera Selatan hingga 529 km.

Seluruhnya merupakan rel selebar 1.067 mm. Sementara mayoritas negara menggunakan rel selebar 1.435 mm yang menjaga stabilitas kereta lebih baik agar bisa berjalan dengan kecepatan lebih tinggi. Awalnya, ZSS berencana membangun rel hingga Tapanuli tetapi dihempaskan kebangkrutan perusahaan akibat resesi setelah Perang Dunia I, yaitu Great Depression yang ternyata berdampak ke rel di Sumatera.

Perhitungan jarak rel kereta api di Sumatera bagian selatan dimulai dari stasiun Panjang, Lampung (KM 0), dari pelabuhan tersebut ruas jalur kereta api berakhir di Stasiun Prabumulih (Sumatera Selatan) km 332+705. Setelah itu jalur kereta api di Stasiun Prabumulih bercabang dua ke barat dan timur. Ke arah barat, jalur kereta berakhir di Lubuklinggau (Sumatera Selatan) di Km 549+448, sedangkan ke arah timur kereta berakhir di Kertapati (Palembang, Sumatera Selatan) di km 400+102. Salah satu keunikan di Divre III ini ialah stasiun pada kota besar satu-satunya di wilayah kerjanya yaitu Palembang tidak terletak di pusat kota seperti halnya di wilayah lain yang biasanya tepat berada di pusat kota. Kertapati yang tepat berada di tepian sungai Musi menjadi stasiun ujung (rel *spoor badug*), dimana jalurnya tak terhubung ke pusat kota sebab kemungkinan Belanda kesulitan

untuk membangun jembatan KA melintasi sungai Musi pada masa lalu. Dan Sulawesi (1922).<sup>3</sup>

Sementara itu di Kalimantan, Bali, dan Lombok hanya dilakukan studi mengenai kemungkinan pemasangan jalan rel, belum sampai tahap pembangunan. Sampai akhir tahun 1928, panjang jalan kereta api dan trem di Indonesia mencapai 7.464 km dengan perincian rel milik pemerintah sepanjang 4.089 km dan swasta sepanjang 3.375 km.

Pada tahun 1942 Pemerintah Hindia Belanda menyerah tanpa syarat kepada Jepang. Semenjak itu, perkeretaapian Indonesia diambil alih Jepang dan berubah nama menjadi *Rikuyu Sokyuku* (Dinas Kereta Api). Selama penguasaan Jepang, operasional kereta api hanya diutamakan untuk kepentingan perang. Salah satu pembangunan di era Jepang adalah lintas Saketi-Bayah dan Muaro-Pekanbaru untuk pengangkutan hasil tambang batu bara guna menjalankan mesin-mesin perang mereka. Namun, Jepang juga melakukan pembongkaran rel sepanjang 473 km yang diangkut ke Burma untuk pembangunan kereta api disana. Setelah Indonesia memproklamasikan kemerdekaan pada tanggal 17 Agustus 1945, beberapa hari kemudian dilakukan pengambilalihan stasiun dan kantor pusat kereta api yang dikuasai Jepang.

---

<sup>3</sup>PT Kereta Api Indonesia, *Sejarah Perkeretaapian*, <https://heritage.kai.id/page/sejarah-perkeretaapian>, Diakses tanggal 18 November 2018.

Puncaknya adalah pengambil alihan Kantor Pusat Kereta Api Bandung tanggal 28 September 1945 (kini diperingati sebagai Hari Kereta Api Indonesia). Hal ini sekaligus menandai berdirinya Djawatan Kereta Api Indonesia Republik Indonesia (DKARI). Ketika Belanda kembali ke Indonesia tahun 1946, Belanda membentuk kembali perkeretaapian di Indonesia bernama *Staats Sporwegen/Verenigde Spoor Wegbedrijf (SS/VS)*, gabungan SS dan seluruh perusahaan kereta api swasta (kecuali DSM).<sup>4</sup>

Berdasarkan perjanjian damai Konfrensi Meja Bundar (KMB) Desember 1949, dilaksanakan pengambilalihan aset-aset milik pemerintah Hindia Belanda. Pengalihan dalam bentuk penggabungan antara DKARI dan SS/VS menjadi Djawatan Kereta Api (DKA) tahun 1950. Pada tanggal 25 Mei DKA berganti menjadi Perusahaan Negara Kereta Api (PNKA). Pada tahun tersebut mulai diperkenalkan juga lambang Wahana Daya Pertiwi yang mencerminkan transformasi Perkeretaapian Indonesia sebagai sarana transportasi andalan guna mewujudkan kesejahteraan bangsa tanah air. Selanjutnya pemerintah mengubah struktur PNKA menjadi Perusahaan Jawatan Kereta Api (PJKA) tahun 1971. Dalam rangka meningkatkan pelayanan jasa angkutan, PJKA berubah bentuk Perusahaan Umum Kereta Api (Perumka) tahun 1991. Perseroan Terbatas, PT. Kereta Api (Persero) tahun 1998.

---

<sup>4</sup>PT Kereta Api Indonesia, *Sejarah Perkeretaapian*, <https://heritage.kai.id/page/sejarah-perkeretaapian>, Diakses tanggal 18 November 2018.

Pada tahun 2011 nama perusahaan PT. Kereta Api (Persero) berubah menjadi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dengan meluncurkan logo baru.

Saat ini PT Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki tujuh anak perusahaan yakni PT. Reska Multi Usaha (2003), PT. Railink (2006), PT. Kereta Api Indonesia Computer Jabodetabek (2008), PT. Kereta Api Pariwisata (2009), PT. Kereta Api Logistik (2009), PT. Kereta Api Properti Manajemen (2009), PT. Pilar Sinergi BUMN Indonesia (2015).<sup>5</sup>

## **B. Sejarah *Light Rail Transit* di Kota Palembang**

Pertama di Indonesia, mampu membangun peradaban dan budaya baru hasil karya anak bangsa yaitu *Light Rail Transit* (LRT) Sumatera Selatan. Kota Palembang merupakan kota industri dan pariwisata yang berkembang pesat sehingga mobilitas masyarakatnya sangat tinggi, hal tersebut dibutuhkan transportasi yang tepat waktu, bebas dari kemacetan, aman dan ramah lingkungan. Oleh karena itu PT Kereta Api Indonesia sebagai oprator LRT Palembang mewujudkan pelayanan transportasi di Indonesia untuk pertama kalinya PT Kereta Api Indonesia mendapat penugasan sebagai oprator pengoprasian LRT di Palembang berdasarkan peraturan Presiden RI nomor 166 tahun 2015 pasal 16 dalam rangka pemanfaatan hasil pembangunan

---

<sup>5</sup>Bdikpuwo, *Divisi Regional III Sumatera Selatan dan Lampung*, [http://pusat-ensiklopedia-online-q.sttbinatunggal.ac.id/id3/2814-2687/Iii-Sumatera-Selatan-Dan-Lampung\\_98587\\_pusat-ensiklopedia-online-q-sttbinatunggal.html](http://pusat-ensiklopedia-online-q.sttbinatunggal.ac.id/id3/2814-2687/Iii-Sumatera-Selatan-Dan-Lampung_98587_pusat-ensiklopedia-online-q-sttbinatunggal.html) , Diakses tanggal 13 November 2018.

prasarana kereta api ringan (LRT) pemerintah menugaskan PT. Kereta Api Indonesia untuk menyelenggarakan sarana kereta api ringan (LRT).

Pembangunan Kereta Api Ringan *Light Rail Transit* (LRT) di kota Palembang, Sumatera Selatan diklaim merupakan yang tercepat di dunia tahap konstruksi hingga beroperasi hanya membutuhkan waktu kurang dari tiga tahun, proyek LRT senilai Rp 10,9 triliun mulai di bangun pada Oktober 2015 dan selesai pada Juli 2018.

Moda transportasi umum modern ini sudah beroperasi sejak pagi pukul 05.00 WIB hingga malam hari pukul 19.00 WIB melayani masyarakat, dalam pengoperasian disediakan delapan rangkaian kereta yang masing-masing rangkaian memiliki kapasitas angkut 500 orang, dimulai pengoperasian LRT 23 Juli 2018 hingga kini 30.000 ribu orang telah memafaatkan pelayanan jasa angkutan umum pertama di Indonesia itu.<sup>6</sup>

Dalam prosesnya PT KAI melakukan pengadaan sarana LRT sebanyak 8 trainset yang diproduksi oleh PT INKA, jalur LRT sepanjang 23 km dengan 13 stasiun, stasiun bandara sultan mahmud badarudin II, stasiun asrama haji, stasiun panti kayu, stasiun RSUD, stasiun garuda dempo, stasiun demang, stasiun bumi sriwijaya, stasiun dishub, stasiun cinde, stasiun ampera, stasiun polresta, stasiun jakabaring, stasiun DJKA dan depo LRT.

---

<sup>6</sup>Irwanto, *Pembangunan LRT Palembang diklaim tercepat di dunia*, <https://www.google.com/browser/hari+pertama+di+bangun+lrt+palembang> Diakses pada tanggal 13 November 2018.

Pembelian tiket bisa melalui loket di stasiun pemberangkatan atau dengan menggunakan KUE (Kartu Uang Elektronik), untuk tarif tiket LRT antar stasiun adalah Rp5.000 dan tujuan stasiun bandara Rp10.000. LRT akan meningkatkan mutu pelayanan transportasi di Indonesia khususnya di perkotaan Palembang. Melalui percepatan waktu tempuh, mengurangi kemacetan, peningkatan keselamatan transportasi dan sebagai moda transportasi ramah lingkungan sekaligus membangun budaya baru di Indonesia.<sup>7</sup>

Pembangunan *Light Rail Transit* (LRT) di kota Palembang mulai beroperasi secara komersial 1 Agustus 2018 setelah mengakhiri masa uji coba yang dimulai sejak 13 Juli 2018 lalu, Pengoperasian LRT ini juga merupakan bagian dari fasilitas yang diberikan kotasetempat kepada para peserta Asian Games 2018. Setelah ajang bersejarah pesta olahraga se-Asia ini tuntas digelar. Beberapa di antaranya dilengkapi *lift* dan eskalator karena jalur LRT di Palembang semuanya *elevated* atau dibangun di atas jalan raya. Pengoperasian LRT Palembang ini membuka lembar sejarah baru dalam modernisasi sistem transportasi di Indonesia, utamanya karena sebagian besar dibangun dengan sumber daya dalam negeri.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup>Data Dokumen, Humas PT Kereta Api Indonesia Divre III Palembang, *KAI Operator LRT* (Palembang 2018).

<sup>8</sup>Heru Andriyanto, *LRT Pertama Indonesia Resmi Beroperasi di Palembang*, <http://www.beritasatu.com/nasional/503666-lrt-pertama-indonesia-resmi-beroperasi-di-palembang.html> Diakses pada tanggal 13 November 2018.



## C. Logo Perusahaan

---



**Gambar1 Logo KAI**

### 1. Makna Gambar

#### a. Garis melengkung:

Melambangkan gerakan yang dinamis PT KAI dalam mencapai Visi dan Misinya.

#### b. Anak Panah:

Melambangkan Nilai Integritas, yang harus dimiliki insan PT KAI dalam mewujudkan Pelayanan Prima.

### 2. Warna

#### 1. Orange

Melambangkan proses Pelayanan Prima (Kepuasan Pelanggan) yang ditujukan kepada pelanggan internal dan eksternal.

#### 2. Biru

Melambangkan semangat Inovasi yang harus dilakukan dalam memberikan nilai tambah ke *stakeholders*. Inovasi dilakukan dengan semangat sinergi di semua bidang dan dimulai dari hal yang paling kecil sehingga dapat melesat.

## **D. Budaya Perusahaan**

### 1. Integritas

---

Kami insan PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) bertindak konsisten sesuai dengan nilai-nilai kebijakan organisasi dan kode etik perusahaan. Memiliki pemahaman dan keinginan untuk menyesuaikan diri dengan kebijakan dan etika tersebut dan bertindak secara konsisten walaupun sulit untuk melakukannya.

### 2. Profesional

---

Kami insan PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) memiliki kemampuan dan penguasaan dalam bidang pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan, mampu menguasai untuk menggunakan, mengembangkan, membagikan pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan kepada orang lain.

### 3. Keselamatan

---

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

### 4. Inovasi

---

Kami insan PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) selalu menumbuhkan kembangkan gagasan baru, melakukan tindakan perbaikan yang berkelanjutan dan menciptakan lingkungan kondusif untuk berkreasi sehingga memberikan nilai tambah bagi stakeholder.

---

## 5. Playanan 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).

---

### **E.Letak Geografis kantor PT Kereta Api Divre III Palembang**

Tanah terletak di Jl.Jend Ahmad Yani No 541 13 ulu (plaju) Palembang 30263 , Telp (0711)512383 . yang merupakan daerah bebas banjir , diaerah ini telah tersedia fasilitas listrik , air dan telepon yang tersambung pada lokasi . lokasi ini didominasi oleh bangunan kantor dengan ketinggian rata-rata 1 (satu) lantai . Divisi Regional III Palembang (Divre III PG) yang kadang-kadang disebut Divisi Regional III Kertapati atau Divisi Regional III Sumatera Selatan adalah Divre KAI dengan wilayah kerja sebagian Provinsi Sumatera Selatan yang dipimpin oleh seorang Kepala Divisi Regional (Kadivre) yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direksi PT Kereta Api Indonesia.Stasiun tertinggi di Lubuk Linggau yaitu +129 m dan karakteristik jalur mayoritas lintas datar, emplasemen stasiun kecil dapat mencapai kurang lebih 1 kilometer, KA batubara lebih sering diprioritaskan dibanding KA penumpang dan batas kecepatan 70 s.d 90km/jam.

---

## **F. Visi dan Misi**

Adapun Visi PT Kereta Api Indonesia Divre III Palembang menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan *stakeholders*.

Misi PT Kereta Api Indonesia Divre III Palembang yaitu menyelenggarakan bisnis perkeretaapian dan bisnis usaha penunjangnya, melalui praktek bisnis dan model organisasi terbaik untuk memberikan nilai tambah yang tinggi bagi *stakeholders* dan kelestarian lingkungan berdasarkan 4 pilar utama : Keselamatan, Ketepatan waktu, Pelayanan dan Kenyamanan.

Tupoksi atau Tugas pokok dan fungsi humas selalu dilakukan dan dilaksanakan selama menjalankan kinerjanya adapun visi dan misi dari PT Kereta Api Indonesia Divre III Palembang yang menjadi penunjang keberhasilan selama menjalankan tugas nya.

Untuk mendapatkan informasi lebih lanjut mengenai tugas pokok dan fungsi serta visi dan misi dari pihak PT Kereta Api Indonesia Divre III Palembang peneliti mewawancarai asisten manager dan pelaksana humas yang bekerja di sana.

Kepada Bapak Imanuel Setya Budi Harwanto selaku asisten manager humas, apakah unit humas PT Kereta Api Indonesia divre III Palembang ini bekerja baik dalam tim, jawabanya:

---

Tabel 3.1  
Hasil Wawancara dengan Narasumber

| No | Nama                         | Hasil Wawancara   |
|----|------------------------------|---|
| 1  | Immanuel Setya Budi Harwanto | Bekerja tidak bisa sendiri, masyarakat makhluk sosial ada tupoksi masing-masing target membangun citra perusahaan, harus bekerja dalam tim sesama tim tidak bisa bekerja target tidak akan tercapaian juga ada ISO standarisasi tupoksi meskipun pegawai mengalami mutasi atau pindah wilayah kerja tetapi bekerja sama akan tetap berjalan. <sup>9</sup> |

Tabel 3.2 Hasil Wawancara dengan Narasumber

| No | Nama                  | Hasil Wawancara   |
|----|-----------------------|---|
| 1  | Muhammad Reza Pahlevi | Organisasi tidak lepas antara kerja sama seorang pemimpin dan bawahan, dua hal telah dijaga dan dilaksanakan dengan baik. <sup>10</sup> |

<sup>9</sup>Immanuel Setya Budi Harwanto, Asisten Manager Humas PT Kereta Api Indonesia Divre III Palembang, *Wawancara Pribadi*, Palembang 16 November 2018.

<sup>10</sup>Muhammad Reza Pahlevi, Pelaksana Humas PT Kereta Api Indonesia Divre III Palembang, *Wawancara Pribadi*, Palembang 16 November 2018.

## G. Tugas dan Wewenang bagian Hubungan Masyarakat Daerah

---

1. Penjabaran strategi dan kebijakan yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawabnya yang telah ditetapkan Kantor Pusat, di Wilayah Divisi Regional III Palembang.
2. Pengelolaan informasi dan komunikasi di dalam perusahaan (internal) sertamenjalin hubungan dengan media massa di luar perusahaan (eksternal)
3. Membantu melaksanakan program *Corporate Social Responsibility* (CSR) di wilayah Divisi Regional III Palembang.
4. Dalam menjalankan tugas pokok dan tanggung jawabnya, HUMASDA di Pimpin oleh seorang Manager Divisi Regional III Palembang dan dibantu oleh 1 (satu) Assistant Manager, yaitu : Assistant Manager Internal dan Eksternal yang mempunyai tugas pokok dan tanggung jawab masing – masing.<sup>11</sup>

Pertanyaan kepada Bapak Imanuel Setya Budi Harwanto selaku asisten manager humas divre III Palembang, pertanyaan ketika ada suatu konflik dengan masyarakat atau partner kerja, apa yang dilakukan untuk menyelesaikan masalah tersebut, jawabanya:

---

<sup>11</sup>Humas PT Kereta Api Indonesia Divre III Palembang, *Arsip Dokumen Tupoksi Unit Humasda Secara Umum*, (Palembang, 2018).

Tabel 3.3  
 Hasil Wawancara dengan Narasumber

| No | Nama                         | Hasil Wawancara   |
|----|------------------------------|---|
| 1  | Immanuel Setya Budi Harwanto | <p>Konflik masyarakat PT KAI mengenai aset, sebagian orang mengklaim bahwa itu tanah mereka padahal punya kereta api, bagaimana caranya meluruskan informasi. Merangkul pemerintah daerah di edukasi. PT KAI ada penugasan untuk menjaga seluruh tanah yang dikuasai kereta api. Itu cara pertama sosialisasi dulu ke prangkat desa atau perangkat disitu sampe dengan rt rw kalau sudah terjadi kesepakatan baru kita sosialisasi ke warga itu ada tahapnya. Itu masalah lahan dan KAI harus fleksibel dengan usaha punya sopan santun. Dan ke antar personil, itu bisa diselesaikan setiap pekerjaan ada atasan, atasan yang merasakan, kenapa suasana kerja jadi seperti ini pasti ada solusi. Tapi rata-rata itu jarang terjadi di kereta api, sebelum jadi pegawai ada diklat diksawira yaitu didikan dasar perwira.”<sup>12</sup></p> |

<sup>12</sup>Immanuel Setya Budi Harwanto, Asisten Manager Humas PT Kereta Api Indonesia Divre III Palembang, *Wawancara Pribadi*, Palembang 16 November 2018.

Tabel 3.4  
Hasil Wawancara dengan Narasumber

| No | Nama                  | Hasil Wawancara  |
|----|-----------------------|--|
| 1  | Muhammad Reza Pahlevi | Tindak penyelesaian itu sesuai dengan kapasitas masing-masing. mempunyai struktur organisasi ada pelaksana, asisten manager dan manager. Seorang manager mempunyai wewenang untuk menyampaikan solusi dan permasalahan yang dihadapi. Kepada media semua dalam satu ikatan tetapi punya wewenang untuk menyampaikan komitmen ke media itu seorang manager langsung.” <sup>13</sup> |

#### **H. Tugas Pokok dan Fungsi Unit Hubungan Masyarakat PT Kereta Api Indonesia Divre III Palembang Secara**

Sesuai keputusan Direksi No Kep.U/Ko.104/Xii/2/Ka-2016 tentang struktur organisasi Divre III Palembang, Unit Humasda memiliki Tupoksi sebagai berikut:

- a. Menyelenggarakan program kegiatan kehumasan meliputi humas penyuluhan dan pembentukan citra perusahaan *internal* dan *eksternal* di wilayah Divre III Palembang.

---

<sup>13</sup>Muhammad Reza Pahlevi, Pelaksana Humas PT Kereta Api Indonesia Divre III Palembang, *Wawancara Pribadi*, Palembang 16 November 2018.



- b. Penjabaran strategi dan kebijakan yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawabnya yang telah ditetapkan kantor pusat di wilayah Divre III Palembang *Corporate Image Building*.
- c. Pengelolaan informasi dan komunikasi di dalam perusahaan (*internal*) serta menjalin hubungan dengan media di luar perusahaan (*eksternal*).
- d. Membantu melaksanakan program *corporate social responsibility(CSR)* di wilayah Divre III Palembang.

## **I. TUGAS POKOK DAN FUNGSI HUMAS DIVRE III PALEMBANG**

- 1. Melaksanakan program kegiatan kehumasan meliputi hubungan kemasyarakatan, penyuluhan dan pembentukan citra perusahaan *internal* antara lain:
  - a. Melaksanakan kegiatan pembuatan kliping media massa.
  - b. Melaksanakan kegiatan peliputan dan dokumentasi kegiatan perusahaan.
  - c. Mengidentifikasi layanan informasi kepada publik *internal* yang membutuhkan.
  - d. Bertanggung jawab mengurus dan update berita media massa dan media monitoring.

- e. Bertanggung jawab terhadap pengelolaan administrasi keuangan kehumasan Devisi Regional III Palembang.<sup>14</sup>
2. Melaksanakan program kegiatan kehumasan meliputi hubungan kemasyarakatan, penyuluhan dan pembentukan citra perusahaan *eksternal* antara lain:
- a. Menjalin hubungan yang baik dengan wartawan media massa.
  - b. Melakukan evaluasi terhadap pemberitaan di media massa secara rutin.
  - c. Membuat press release dalam setiap kegiatan perusahaan yang dipublikasikan.
  - d. Mengkoordinasi dan mengatur kegiatan konferensi press.
  - e. Membantu melaksanakan kegiatan-kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR) perusahaan, mulai dari pembentukan sampai dengan pendokumentasian.
  - f. Merencanakan dan melaksanakan program komunikasi kepada *public eksternal* mulai berbagai *event* pameran, iklan, pengisian program TV dan promosi kehumasan.
  - g. Memberikan layanan informasi kepada masyarakat *eksternal* termasuk pers yang membutuhkan.

---

<sup>14</sup>Humas PT Kereta Api Indonesia Divre III Palembang, *Arsip Dokumen Tupoksi Unit Humasda Secara Umum*, (Palembang, 2018).

Mengenai tugas pokok dan fungsi humas divre III Palembang yang diajukan kepada Bapak Imanuel Setya Budi Harwanto selaku asisten manager humas divre III Palembang, pertanyaan yang diajukan adalah apa saja kegiatan tugas humas yang sangat dekat dengan kegiatan eksternal, untuk pertanyaan tersebut jawabannya:

Tabel 3.5

## Hasil Wawancara dengan Narasumber

| No | Nama                         | Hasil Wawancara  |
|----|------------------------------|--|
| 1  | Immanuel Setya Budi Harwanto | Hubungannya dengan eksternal tujuan untuk membangun citra perusahaan untuk jadi positif, maka apalagi di kereta api untuk menarik konsumen. Humas selalu bersentuhan dengan masyarakat dengan memberikan informasi-informasi yang ada kebijakan yang ada di dalam kereta api dan inovasi yang dilakukan kereta api untuk menarik minat masyarakat contoh produk-produknya. <sup>15</sup> |

<sup>15</sup>Immanuel Setya Budi Harwanto, Asisten Manager Humas PT Kereta Api Indonesia Divre III Palembang, *Wawancara Pribadi*, Palembang 16 November 2018.

Adapun pertanyaan yang sama diberikan ke Bapak Muhammad Reza Pahlevi, selaku pelaksana humas divre III Palembang jawabannya:

Tabel 3.6

## Hasil Wawancara dengan Narasumber

| No | Nama                  | Hasil Wawancara  |
|----|-----------------------|--|
| 1  | Muhammad Reza Pahlevi | Program sosial yang berbentuk CSR program kemitraan program bina lingkungan dan kemitraan berupa pinjaman modal feedback kerja sama ketika mengadakan suatu kegiatan, mitra binaan memberikan kontribusi berupa pemasaran produk mereka, kontribusinya berupa pinjaman modal dan dikembalikan bukan bunga tetapi biaya administrasi. Dan yang kedua program bina lingkungan berikan pada masyarakat itu secara cuma-cuma , proposal masuk yang berkaitan dengan permohonan dana yang akan dimanfaatkan untuk kemaslahatan berupa bantuan baik itu berupa uang ataupun alat sekolah.” <sup>16</sup> |

<sup>16</sup>Muhammad Reza Pahlevi, Pelaksana Humas PT Kereta Api Indonesia Divre III Palembang, *Wawancara Pribadi*, Palembang 16 November 2018.

## **J. Tugas Pokok dan Fungsi Humas**

1. Ikut membantu kelancaran tugas Manager dan Asmen Humas dalam pencitraan perusahaan
2. Membuat Administrasi Kehumasan
3. Pendistribusian tabloid dan majalah majalah KA
4. Membantu Pendokumentasian Humas dalam kegiatan perusahaan
5. Membuat penjagaan surat masuk dan keluar
6. Melakukan editing foto hasil kegiatan
7. Membantu membuat pemberitaan (milis broadcast, berita majalah kontak, release kegiatan)<sup>17</sup>

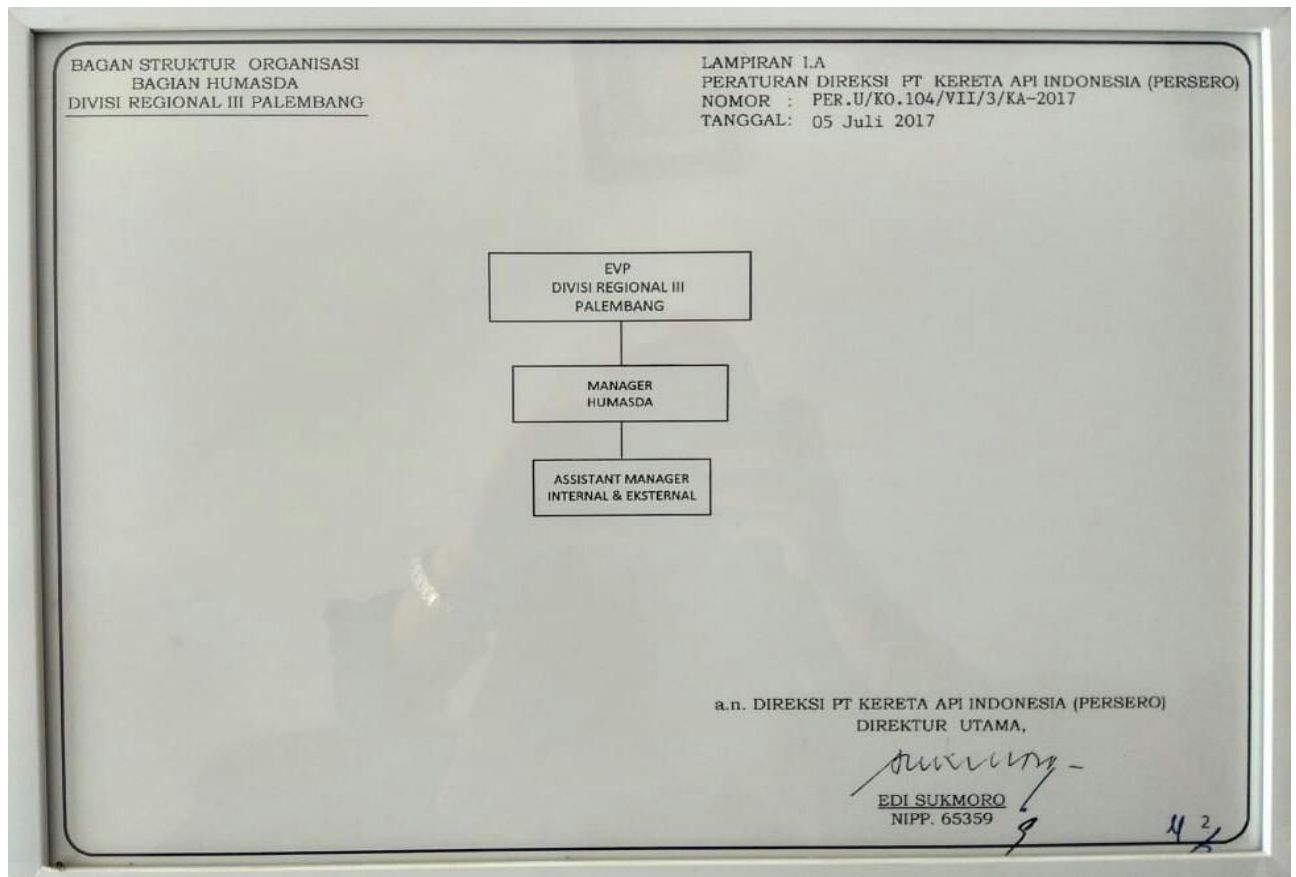
## **K. Kekuatan Pegawai di Unit Humas PT Kereta Api Indonesia Divre III Palembang**

1. Manager Humas 1 Orang
2. Asmen Internal dan Eksternal ( – )
3. Pelaksana Humas 3 Orang
4. Tenaga Outsorching (Fotografer Kedinasan) 1 orang.

---

<sup>17</sup>Humas PT Kereta Api Indonesia Divre III Palembang, *Arsip Dokumen Tupoksi Unit Humasda Secara Umum*, (Palembang, 2018).

**GAMBAR 2 BAGAN STRUKTUR ORGANISASI BAGIAN HUMASDA  
DIVISI REGIONAL III PALEMBANG<sup>18</sup>**



<sup>18</sup>Humas PT Kereta Api Indonesia Divre III Palembang, *Arsip Dokumen Bagan Struktur Organisasi Bagian Humas Divisi Regional III Palembang*, (Palembang, 2018).

