

BAB II

GAMBARAN UMUM/PERUSAHAAN/ORGANISASI

2.1 Tentang KAI Commuter

Dikutip dari dokumen perusahaan mengenai Company profile KAI Commuter, bahwa KAI Commuter merupakan anak usaha PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang berdiri pada 15 September 2008 dengan nama PT KAI Commuter Jabodetabek. Pada tahun 2017 berubah nama menjadi PT Kereta Commuter Indonesia yang saat ini mengoperasikan layanan perkotaan di wilayah Jabodetabek, Bandung, Merak, Yogyakarta, dan Surabaya.

Maksud dan tujuan perusahaan adalah menjalankan kegiatan usaha di bidang transportasi secara umum, dengan fokus khusus pada sektor perkeretaapian. Perusahaan memiliki tujuan untuk menyediakan barang dan jasa berkualitas tinggi yang mampu bersaing, baik dalam bidang angkutan penumpang dengan kereta api maupun kegiatan di luar angkutan penumpang, dengan tetap berpedoman pada prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.

KAI Commuter secara konsisten berupaya menyediakan layanan transportasi yang aman dan nyaman bagi seluruh masyarakat. Untuk mendukung hal ini, KCI juga terus meningkatkan kualitas fasilitas yang ada. Sekarang, setiap stasiun sudah dilengkapi dengan berbagai fasilitas, seperti toilet yang bersih, tempat makan, pos keamanan, dan lainnya.



Gambar 2.1 Logo Perusahaan
Sumber: Website Commuterline.id

Berdasarkan informasi dari *website* resmi perusahaan KAI Commuter, Logo KAI Commuter terinspirasi dari bentuk rel kereta api, yang divisualisasikan melalui garis yang mengarah ke atas pada huruf "A". Elemen ini merepresentasikan semangat KAI untuk terus berkembang dan menjadi penyedia solusi transportasi publik yang terintegrasi, andal, dipercaya dan kolaboratif, dengan cita-cita menghubungkan seluruh wilayah Indonesia dari Sabang hingga Merauke. Penggunaan huruf miring (*italic*) dengan desain huruf "A" yang dimodifikasi mencerminkan karakter perusahaan yang progresif, terbuka terhadap inovasi, serta dapat dipercaya. Desain grafisnya menampilkan garis-garis tegas namun tetap bersahabat, sementara perpaduan warna pada tiap huruf menunjukkan keharmonisan dan profesionalisme dalam hubungan antara KAI dengan para pemangku kepentingan. Warna biru tua melambangkan stabilitas, integritas, profesionalisme, dan kepercayaan diri. Sementara aksesoris oranye menambahkan kesan energik, penuh semangat, kreatif, dan optimis. Sedangkan pada tulisan "Commuter", warna merah dipilih untuk mewakili kekuatan dan energi perusahaan dalam menjalankan layanan transportasi kereta komuter yang mengedepankan keselamatan, kenyamanan, ketepatan waktu, serta kepedulian terhadap lingkungan.

Nilai dan budaya perusahaan KAI selaras dengan upaya transformasi budaya untuk memperkuat sinergi melalui penerapan nilai-nilai inti BUMN yang seragam. Oleh karena itu, seluruh pegawai BUMN, termasuk KAI, wajib mengimplementasikan **Core Values "AKHLAK"** dalam setiap aspek pekerjaan dan perilaku sehari-hari. **Amanah** berarti memegang teguh kepercayaan yang telah diberikan. Hal ini diwujudkan melalui komitmen untuk selalu memenuhi janji dan tanggung jawab, baik terhadap tugas, keputusan, maupun tindakan yang diambil. Setiap individu juga dituntut untuk berpegang teguh pada nilai-nilai moral dan etika dalam menjalankan perannya. **Kompeten** memiliki arti terus belajar dan mengembangkan kapabilitas diri. Hal ini tercermin dalam upaya untuk senantiasa meningkatkan kompetensi guna menghadapi tantangan yang terus berkembang. Selain itu, sikap kompeten juga ditunjukkan dengan kesediaan untuk membantu

orang lain dalam proses belajar, serta menyelesaikan setiap tugas dengan hasil yang berkualitas tinggi.

Harmonis mencerminkan sikap saling peduli dan menghargai perbedaan. Setiap individu diharapkan mampu menghormati orang lain tanpa memandang latar belakang, memiliki kepedulian sosial yang tinggi dengan senang membantu sesama, serta berkontribusi dalam menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, inklusif, dan kondusif bagi semua. **Loyal** mempunyai arti menunjukkan dedikasi tinggi dan selalu mengutamakan kepentingan bangsa dan negara. Sikap ini tercermin dalam menjaga nama baik seluruh elemen perusahaan termasuk sesama pekerja, direksi, dewan komisaris, pemegang saham, hingga negara. Loyalitas juga diwujudkan melalui kesediaan untuk berkorban demi tercapainya tujuan yang lebih besar serta kepatuhan kepada pimpinan, selama tidak bertentangan dengan hukum dan nilai-nilai etika. **Adaptif** mencerminkan semangat untuk terus berinovasi dan bersikap antusias dalam menghadapi maupun mendorong perubahan. Nilai ini diwujudkan melalui kemampuan untuk cepat menyesuaikan diri demi menjadi lebih baik, komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan seiring perkembangan teknologi, serta sikap proaktif dalam menghadapi tantangan dan peluang di lingkungan kerja. **Kolaboratif** berarti membangun kerja sama yang sinergis dengan berbagai pihak. Nilai ini diwujudkan melalui pemberian kesempatan seluas-luasnya kepada semua pihak untuk berkontribusi, keterbukaan dalam bekerja sama demi menciptakan nilai tambah, serta kemampuan menggerakkan dan mengoptimalkan berbagai sumber daya secara bersama-sama untuk mencapai tujuan bersama.

2.2 Visi Misi KAI Commuter

KAI Commuter sebagai salah satu layanan transportasi perkotaan terbaik di Indonesia memiliki visi dan misi yang jelas dikutip dari website perusahaan sebagai berikut:

VISI

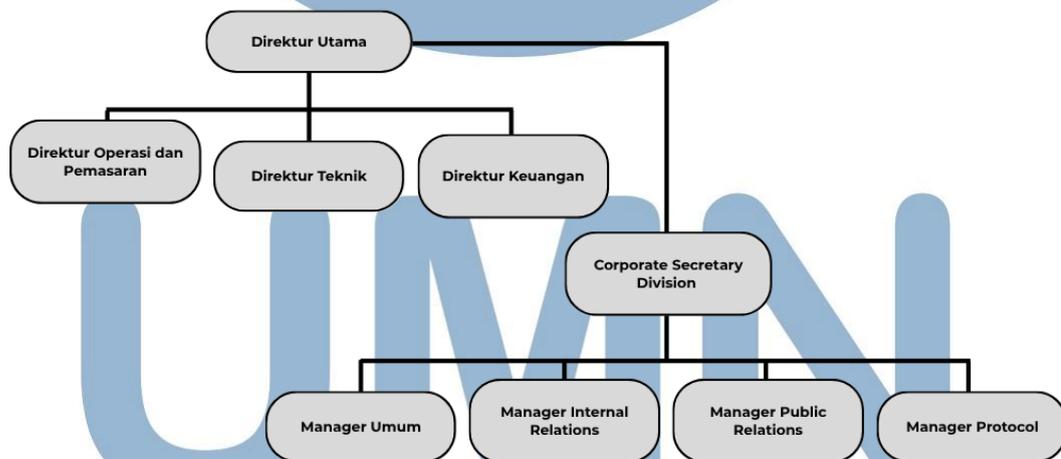
Menjadi bagian gaya hidup masyarakat urban melalui pengelolaan transportasi perkotaan terbaik di Indonesia.

MISI

1. Mengelola transportasi perkotaan terbaik beserta layanan pendukung dengan fokus utama kepada keselamatan, keamanan, efisien, dan inovasi digital yang berorientasi berkelanjutan akan lingkungan sosial, dan tata kelola.
2. Mengembangkan sumber daya manusia yang kompeten, berdaya saing unggul, dan adaptif terhadap perubahan.
3. Berperan aktif dalam pengembangan serta integrasi transportasi urban di Indonesia melalui kolaborasi dengan pemangku kepentingan.

2.3 Struktur Organisasi KAI Commuter

Berdasarkan dokumen perusahaan, disebutkan bahwa KAI Commuter memiliki struktur organisasi sebagai berikut:



Gambar 2.2 Struktur Organisasi KAI Commuter

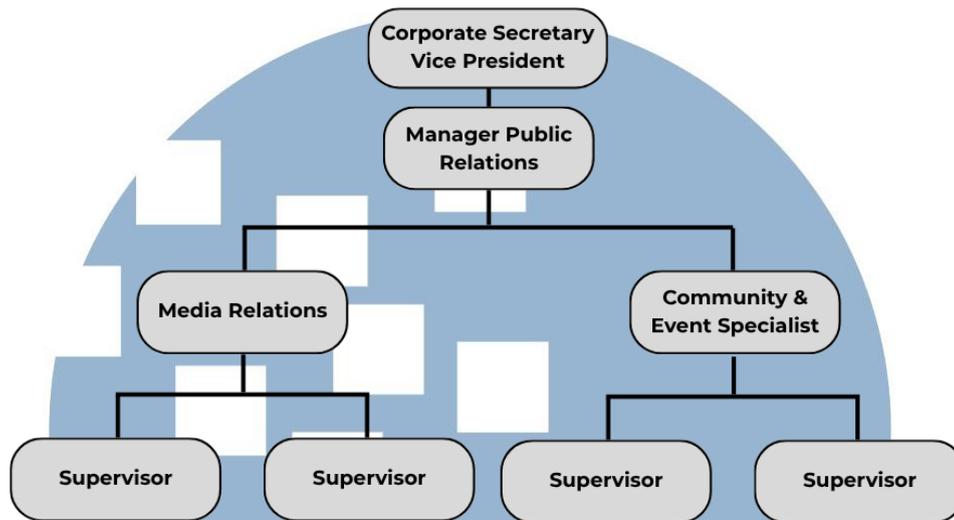
Sumber: PT. Kereta Commuter Indonesia

Struktur organisasi KAI Commuter, yang merupakan anak perusahaan PT Kereta Api Indonesia (Persero), dipimpin oleh seorang Direktur Utama dan dibantu oleh beberapa direktur serta komisaris. Direktur Utama merupakan pemimpin tertinggi dalam perusahaan, yang bertanggung jawab atas keseluruhan operasional dan kebijakan perusahaan, serta mewakili perusahaan dalam berhubungan dengan pihak eksternal. Di bawah Direktur Utama terdapat beberapa direktur yang

membidangi fungsi-fungsi tertentu, seperti Direktur Operasi dan Pemasaran yang bertanggung jawab atas operasional harian KRL, termasuk jadwal perjalanan, kelancaran perjalanan, serta strategi pemasaran untuk meningkatkan jumlah penumpang dan pendapatan. Direktur Teknik yang bertanggung jawab atas aspek teknis operasional kereta api, perawatan, dan pengembangan sarana dan prasarana. Direktur Keuangan yang mengelola aspek keuangan perusahaan, termasuk anggaran, akuntansi, dan pelaporan keuangan. Selain itu, terdapat Dewan Komisaris yang bertugas mengawasi kinerja Direksi.

Dikutip dari supervisi, posisi *Corporate Secretary Division* berada langsung dibawah Direktur Utama, yang menunjukkan pentingnya peran divisi ini dalam mengelola komunikasi strategis perusahaan. Tugas utamanya adalah memastikan kelancaran komunikasi internal dan eksternal perusahaan, menjaga kepatuhan terhadap peraturan, serta mengelola hubungan dengan pemangku kepentingan. Divisi ini juga berperan untuk mengelola dokumentasi perusahaan, menyelenggarakan rapat, dan memberikan saran terkait tata kelola perusahaan. Di bawah *Corporate Secretary Division* terdapat empat posisi manajer, yaitu Manajer Umum, Manajer *Internal Relations*, Manajer *Public Relations*, dan Manajer Protokol.

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA



Gambar 2.3 Struktur Departemen Public Relations

Sumber: PT Kereta Commuter Indonesia

Departemen *Public Relations* bertanggung jawab terhadap pengelolaan komunikasi perusahaan dengan publik, baik internal maupun eksternal. Berikut masing-masing *job description* posisi pada Departemen *Public Relations*:

A. Corporate Secretary Vice President

Mereview dan mengevaluasi yang dikerjakan dan telah dilakukan oleh KAI Commuter.

B. Manager Public Relations

Menangani dan menyelesaikan krisis yang dapat mempengaruhi reputasi perusahaan. Menjalin hubungan yang baik dengan media guna mempertahankan citra perusahaan yang positif. Menyusun rencana dan menyelenggarakan berbagai kegiatan perusahaan. Mengawasi, mengevaluasi, dan menyusun laporan terkait efektivitas strategi komunikasi yang telah dijalankan.

C. Media Relations

Membuat *press release*, mengadakan kegiatan konferensi pers, *media visit*, *media monitoring*, konten media sosial, dan PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) perusahaan.

D. Community & Event Specialist

Mengadakan dan menjalankan kegiatan TJSL (Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan) perusahaan, serta sosialisasi perlintasan dan melakukan edukasi terkait vandalisme dan pelecehan seksual.

E. Supervisor

Memiliki tugas utama di bidang administrasi pengadaan, bertanggung jawab untuk mengelola dan menjalankan seluruh proses pengadaan barang atau jasa di dalam perusahaan. Selain itu, *supervisor* juga berperan penting dalam memastikan bahwa seluruh proses pengadaan berlangsung secara lancar, efisien, transparan, dan tepat sasaran sesuai dengan kebutuhan perusahaan, baik dari segi kualitas, kuantitas, waktu, maupun anggaran yang telah ditetapkan

