

DRIVE

Media Komunikasi Internal DAMRI

Edisi: 21/VIII/2022

AGUSTUS 2022

Bus Kuning Layanan DAMRI Untuk Mahasiswa di Kawasan Universitas Indonesia, Depok

Layanan Jakarta – Solo Sukses Menemani Perhelatan Asean Para Games

Kontribusi Insan DAMRI Dalam Acara Paduan Suara

TEKAD LEBIH KUAT UNTUK BERTUMBUH LEBIH CEPAT



Salam sejahtera pembaca yang budiman, Bahagia sekali dapat menyeru kembali pembaca setia DRIVE, sama seperti sebelumnya, edisi kali ini tim redaksi akan menyajikan berbagai peristiwa korporasi baik di kantor pusat maupun kantor cabang DAMRI.

Pembaca yang budiman, banyak peristiwa mengesankan yang akan diulas di dalam majalah DRIVE edisi kali ini. Di antaranya adalah kegiatan perayaan Hari Ulang Tahun ke-77 Republik Indonesia di cabang DAMRI seluruh Indonesia. Selain itu, kami juga mengangkat cerita tentang salah satu Insan DAMRI yang mampu menorehkan prestasi di kegiatan paduan suara dalam rangka menyambut Hari Perhubungan Nasional 2022.

Hadir pula artikel menarik dari tim keselamatan yang mengangkat topik keamanan dalam berkendara yang patut Insan DAMRI perhatikan. Selain itu, tim pelayanan menulis sebuah studi kasus yang membahas tentang kegagalan dan perbaikan pelayanan yang pernah terjadi ditangani oleh Perusahaan.

Lihat pula kolom “Cerita Kita” yang pada edisi kali ini ditulis oleh Insan DAMRI dari cabang Lampung. Tulisannya akan membawa pembaca menyusuri kawasan wisata yang indah akan kekayaan alamnya. Semua kawasan wisata tersebut tentunya dapat dilalui oleh armada DAMRI.

Jangan lupa untuk melihat kolom GCG agar rekan-rekan semua semakin memahami lingkup kepatuhan dalam bekerja, dan dapat terus menjadi pribadi yang berkembang dalam karier dan kehidupan.

Akhir kata semoga sajian reportase kami di edisi kali ini dapat bermanfaat untuk pembaca setia DRIVE. Dukung kami agar terus bisa mengabarkan berita dan informasi korporasi melalui medium ini.

Dalam rangka hadirnya kolom “Cerita Kita” kami sangat terbuka jika rekan-rekan cabang ingin mengirimkan tulisan yang berisi cerita-cerita untuk dibaca.

Selamat membaca!

Redaksi mengundang seluruh Insan DAMRI untuk berkontribusi dengan mengirimkan informasi terbaru yang menarik seputar DAMRI di setiap wilayah kerja Insan DAMRI ke email redaksi@damri.co.id

Tim Editorial

Penanggung Jawab
Direktur SDM dan Umum

Editor
Kepala Divisi Sekretariat Perusahaan

Tim Redaksi
Staf Komunikasi Perusahaan
Staf Strategi Korporasi

DRIVE diterbitkan oleh
Perum DAMRI Kantor Pusat
Jl. Matraman Raya No. 25 Jakarta Timur
Tlp. (021) 8533131, Email: redaksi@damri.co.id
Web: damri.co.id, Call Center: 1500-825

Momentum HUT RI ke-77, DAMRI Dekatkan Diri ke Pelanggan



Menyambut HUT ke-77 RI yang jatuh pada 17 Agustus 2022, DAMRI ikut memeriahkan dengan melakukan berbagai kegiatan. Mulai dari penghentian sejenak aktivitas operasional bus pada pukul 10.17 s.d 10.20 dan seluruh pelanggan didalam bus wajib bersikap sempurna dan menyanyikan lagu Indonesia Raya.

Selain itu, kemeriahan HUT RI juga diikuti dengan pemberian 600 bingkisan *goodie bag* yang berisi perlengkapan protokol kesehatan kepada para pelanggan yang beruntung. Pemberian bingkisan ini dilaksanakan di berbagai titik keberangkatan, yaitu Pool DAMRI Kemayoran, Gambir, Rawamangun, Bekasi Barat, dan Botani Square.

Setelah banyak bercengkrama dengan para pelanggan di momen 17-an, harapannya dapat meningkatkan loyalitas dan kepercayaan pelanggan terhadap layanan DAMRI. Selain itu, semoga DAMRI dapat mencetak momen-momen berharga dengan para pelanggan di lain waktu.



Layanan DAMRI Jakarta – Solo Sukses Menemani Perhelatan *Asean Para Games*

Asean Para Games di Kota Solo sukses diselenggarakan pada 30 Juli – 6 Agustus 2022 lalu. Mendukung perhelatan tersebut, DAMRI hadirkan layanan dengan rute Jakarta – Solo



Indonesia menjadi tuan rumah dari perhelatan *Asean Para Games 2022*, yang sebelumnya Indonesia juga pernah menjadi tuan rumah ajang ini pada 2011 lalu. Salah satu upaya DAMRI dalam mendukung ajang bergengsi ini adalah dengan menghadirkan layanan rute Jakarta - Solo. Melalui armada ini, masyarakat Indonesia dapat hadir mendukung para atlet dengan menggunakan DAMRI sebagai transportasi pilihannya.

General Manager DAMRI Cabang Bandara Soekarno-Hatta, Nardi mengatakan bahwa layanan Jakarta - Solo merupakan salah satu dukungan DAMRI untuk memeriahkan perhelatan *Asean Para Games* yang diselenggarakan di Kota Solo beberapa waktu lalu. Dengan hadirnya layanan ini, masyarakat dari Kota Jakarta dapat terbantu ketika mengunjungi perhelatan tersebut.

Layanan rute Jakarta - Solo memiliki dua jadwal keberangkatan, yakni jika masyarakat naik dari Pool Kemayoran, keberangkatan tersedia pukul 14.00 WIB, sedangkan untuk keberangkatan dari Pulo Gebang, keberangkatan tersedia pukul 15.00 WIB. Tarif yang dikenakan sebesar Rp 200.000,00,-

Nardi menambahkan, seluruh pelanggan yang akan bepergian ke luar kota wajib mengikuti syarat ketentuan yang ditetapkan DAMRI, di antaranya adalah:



- Wajib mendapatkan vaksin dosis ketiga (*booster*);



- Pelanggan dengan vaksin kedua wajib menunjukkan hasil negatif rapid test antigen 1X24 jam atau RT-PCR tes 3X24 jam;



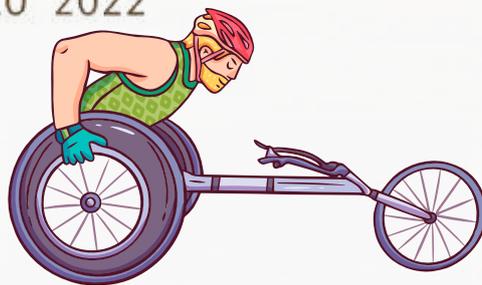
- Pelanggan dengan vaksin dosis pertama wajib menunjukkan hasil negatif RT-PCR 3X24 jam;



- Pelanggan dengan usia 6-17 tahun wajib menunjukkan sertifikat vaksin dosis kedua tanpa menunjukkan hasil RT-PCR maupun rapid test antigen;



- Pelanggan di bawah usia 6 tahun tidak wajib menunjukkan hasil negatif rapid test antigen, namun wajib ada pendamping yang memenuhi syarat.



“DAMRI sangat antusias untuk mendukung perhelatan *Asean Para Games 2022* ini, semoga kedepannya DAMRI dapat terus berperan aktif, dan menjadi bagian dalam mendukung perhelatan lainnya di tingkat nasional maupun internasional.” tutup Nardi.

Bus Kuning Layanan DAMRI Untuk Mahasiswa di Kawasan Universitas Indonesia, Depok



Demi mendukung kemajuan di dunia pendidikan, DAMRI bersama Universitas Indonesia (UI) berkolaborasi menghadirkan sarana transportasi di kawasan UI yang beroperasi mulai tanggal 1 Agustus 2022.



Hadirnya bus di kawasan kampus tersebut tentunya merupakan salah satu peran DAMRI dalam memudahkan mahasiswa hingga para pengajar untuk melakukan mobilisasi dari satu tempat ke tempat lainnya di lingkungan UI.

“Bus DAMRI melayani rute keberangkatan dari **Asrama Mahasiswa - Halte Menwa - Stasiun UI - Halte setiap fakultas**, dengan rute yang berlaku sebaliknya. Jam keberangkatan pertama mulai pukul 06.45 hingga 22.00 WIB, dengan waktu keberangkatan setiap 4 menit sekali menyesuaikan kondisi keramaian halte,” ujar Kepala Divisi Sekretariat Perusahaan DAMRI Akhmad Zulfikri.

Mahasiswa yang ingin menggunakan layanan DAMRI dapat menunggu di halte yang telah tersedia di lingkungan UI. Dengan tarif 0 rupiah alias gratis, mahasiswa dapat langsung menaiki bus secara aman dan nyaman. Armada yang dikerahkan DAMRI sebanyak 10 unit yang akan beroperasi di lingkungan UI.

Hadirnya DAMRI di lingkungan Universitas Indonesia, dapat memacu kolaborasi dengan pihak kampus lainnya untuk menyediakan layanan bus di kawasan kampusnya. Selain itu, untuk hadirnya DAMRI juga diharapkan dapat meningkatkan motivasi mahasiswa untuk lebih sering menggunakan angkutan publik.” Tandas Fikri





Studi Kasus *Service Failure* (Kegagalan Pelayanan) dan *Service Recovery* (Perbaikan Pelayanan) kepada Pelanggan

Dalam beberapa kesempatan sebelumnya, telah diulas mengenai pentingnya *service recovery* atau perbaikan pelayanan saat terjadi kegagalan pelayanan. Saat ini, Pelayanan akan berbagi mengenai beberapa kasus kegagalan pelayanan yang berhasil ditangani ataupun yang gagal ditangani oleh perusahaan.



1. *Blackout* (Mati Lampu) yang membuat geger

Masih ingat dengan kasus mati lampu yang sempat menghebohkan DKI Jakarta pada bulan Agustus 2019? Kasus tersebut sampai membuat Presiden Republik Indonesia turun tangan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut karena dinilai menimbulkan kerugian yang cukup fatal dalam keberlangsungan berbagai aktivitas masyarakat. Tidak ingin berlarut-larut dalam kekecewaan pelanggan, PLN selaku penyedia jasa berinisiatif untuk memberikan kompensasi kepada masyarakat yang terdampak. Kompensasi tersebut, bisa dibilang sebagai bentuk *service recovery* atas kegagalan pelayanan yang mereka berikan. Adapun bentuk kompensasi yang diberikan, mengutip dari kompas.com adalah berupa dana yang akan di distribusikan kepada masyarakat terdampak. Adapun detailnya yakni:

- Untuk pelanggan pascabayar, kompensasi akan diberikan dalam bentuk pengurangan tagihan.
 - Untuk pelanggan prabayar, kompensasi akan diberikan dalam bentuk tambahan token saat pembelian.
- Setelah diberikan kompensasi, meskipun kekecewaan pelanggan tidak bisa dieliminasi 100%, setidaknya tindakan tersebut dapat sedikit megobati kekecewaan pelanggan.



2. *JetBlue* dan kemarahan pelanggan

Pada tanggal 14 Februari 2007 terjadi badai salju di Bandara John F. Kennedy yang menyebabkan ratusan penumpang terperangkap di bandara tanpa asupan makanan. Pada saat itu tidak ada respon yang cepat dalam menghadapi situasi tersebut dari pihak manajemen sehingga memicu kemarahan pelanggan yang berujung pada menurunnya kinerja saham di pasar modal.

Dari kedua kasus tersebut, dapat kita simpulkan pentingnya untuk segera mengambil tindakan perbaikan untuk meredam kekecewaan pelanggan agar tidak berlarut-larut, yang dapat menggiring opini negatif publik dan menyebabkan penurunan nilai perusahaan. Saatnya kita fokus kepada pelanggan agar pelayanan kita dapat meningkat dan berdampak kepada peningkatan pendapatan perusahaan.

Etika Berkendara Seri II:

Etika dan Aturan Berkendara di Jalan Tol

Jalan Tol atau singkatan dari *Tax On Location* adalah jalan yang khusus diperuntukan bagi kendaraan roda empat atau lebih. Menurut Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Jalan, Jalan Tol didefinisikan sebagai Jalan Bebas Hambatan yang merupakan bagian dari sistem jaringan jalan dan sebagai jalan nasional yang penggunaannya diwajibkan untuk membayar.

Dalam upaya menjaga keselamatan dan menghindari risiko kecelakaan lalu lintas, pengemudi wajib mengetahui etika dan aturan berkendara di jalan tol berdasarkan Peraturan Pemerintah RI Nomor 15 Tahun 2005 berikut ini:



5. Terdapat larangan selama berkendara di jalan tol, di antaranya:

- Dilarang menarik/menderek/mendorong kendaraan, kecuali menggunakan penarik/penderek/pendorong yang disediakan pihak badan usaha jalan tol.
- Dilarang menaik atau menurunkan penumpang, barang atau hewan di sepanjang jalan tol.
- Dilarang membuang benda apapun baik disengaja maupun tidak disengaja.

Lakukan hal berikut agar selamat dan aman berkendara di jalan tol :

- Gunakan sabuk keselamatan saat berkendara
- Perhatikan jarak aman dengan kendaraan lain, dengan menggunakan prinsip '3 detik'
- Patuhi rambu-rambu lalu lintas yang ada
- Istirahat jika merasa lelah atau mengantuk
- Pastikan kendaraan dalam keadaan laik jalan (kondisi mesin dan ban baik, bensin cukup, dll)

Kilas DAMRI bulan Agustus 2022

1 s.d 3 Agustus 2022

Bertempat di Ruang Aula Lantai 4 Kantor Pusat, Kepala Divisi, Kepala Subdivisi, dan beberapa staf Kantor Pusat DAMRI mengikuti pelatihan tentang Produktivitas Karyawan dalam Lingkungan Perum DAMRI (Training 5S-Kaizen).



4 Agustus 2022

Survei lokasi untuk pemasangan teknis program TJSI DAMRI "Daur Ulang Cuci Bus" di Kemayoran, Jakarta Pusat, pada 4 Agustus 2022. Survei dilakukan oleh Staf TJSI, staf Teknik, dan Humas PT Indra Karya.

4 Agustus 2022

DAMRI bersama PT Varuna Tirta Prakasya melakukan penandatanganan *Memorandum of Understanding (MoU)* tentang Kerjasama Angkutan Logistik, Pemanfaatan Aset dan Pergudangan. Diselenggarakan di Kantor Pusat DAMRI.



8 Agustus 2022

Sosialisasi pengenalan perusahaan oleh Kepala Divisi kepada beberapa karyawan baru melalui seleksi program BUMN *Forum Human Capital Indonesia (FHCI)*. Diselenggarakan di Aula Kantor Pusat DAMRI.



13 Agustus 2022

DAMRI bersama PT Bina Wana Lestari melakukan penandatanganan *Memorandum of Understanding (MoU)* tentang Pengembangan Camper Bus di Kawasan Hejo Forest, Ciwidey, Bandung. Acara di selenggarakan di Hejo Forest, Bandung.



19 Agustus 2022

DAMRI bersinergi dengan Pemerintah Provinsi Jawa Timur menyediakan operasional Bus Trans Jatim dengan rute Sidoarjo - Surabaya - Gresik. *Launching* diselenggarakan di Terminal Porong, Sidoarjo, Jawa Timur, yang dihadiri oleh Gubernur Jawa Timur beserta jajaran, Direktur Komersial dan Pengembangan Usaha DAMRI, Area Manager Divisi Regional II, dan General Manager Cabang Surabaya.

Kilas DAMRI bulan Agustus 2022



17 Agustus 2022
DAMRI Cabang Surabaya melakukan Upacara Hari Ulang Tahun ke-77 Republik Indonesia

17 Agustus 2022
DAMRI Cabang Padang melakukan Upacara Hari Ulang Tahun ke-77 Republik Indonesia



17 Agustus 2022
DAMRI Cabang Mataram melakukan Upacara Hari Ulang Tahun ke-77 Republik Indonesia

17 Agustus 2022
DAMRI Cabang Palembang melakukan Upacara Hari Ulang Tahun ke-77 Republik Indonesia



Ke Lampung... Enaknya Ke Mana?

Lampung Selatan merupakan salah satu Kabupaten yang ada di Provinsi Lampung. Wilayah ini memiliki berbagai destinasi wisata alam yang mampu memanjakan mata bagi siapapun yang mengunjunginya, terutama destinasi pantainya.

Salah satu daerah di Lampung Selatan yang menyajikan pemandangan hamparan pantai yang indah dan memanjakan salah satunya adalah Pantai Kalianda.



Selain Pantai Kalianda, terdapat juga spot wisata keren yang pastinya akan membuat para wisatawan jatuh cinta, salah satunya adalah Grand Elty Krakatoa Resort.



Grand Elty Krakatoa mampu memanjakan para pengunjungnya dan akan merasa berkesan saat berkunjung dan berlibur di kawasan tersebut, dengan adanya fasilitas yang disediakan oleh manajemen wisata salah satunya ada tempat penginapan.



Menginap di sana merupakan salah satu pilihan yang tepat. Kamu bisa melihat matahari terbenam di sore hari sambil menikmati suasana sekitar, seperti ombak-ombak kecil dari pantai, yang terlihat di pinggirannya.

Ditambah lagi, hadirnya menu-menu makanan dan minuman yang sangat enak yang ada di restaurant Grand Elty, yang tentunya dapat menambah pengalaman liburan menjadi terasa semakin menyenangkan.



Insan DAMRI yang berlibur di Grand Elty Krakatoa juga dimanjakan dengan berbagai jenis permainan dan fasilitas yang diberikan oleh pihak resort. Seperti snorkeling, banana boat, kolam renang, dan bersepeda santai di sekitaran pantai Grand Elty Krakatoa.



Untuk para pengunjung yang ingin mengunjungi destinasi Grand Elty Krakatoa jangan ragu karena armada DAMRI siap menemani pengunjung melakukan perjalanan dengan titik keberangkatan dari **Stasiun Tanjung Karang** menuju **Grand Elty Krakatoa**. Tarif yang dikenakan sebesar Rp80.000,00 sudah termasuk tiket pulang pergi. Kemudian untuk tiket masuk ke tempat wisata Grand Elty Krakatoa dikenakan tarif sebesar Rp50.000,00.



Penulis : Okto Saputra
Staf Layanan Jasa DAMRI
Cabang Lampung

Kontribusi Insan DAMRI Mengikuti Tim Paduan Suara untuk Memperingati Hari Perhubungan Nasional



Dalam Rangka menyambut Hari Perhubungan Nasional 2022 dan Launching Lagu Mars Perhubungan, Kementerian Perhubungan mengadakan kegiatan audisi paduan suara.

Dalam Rangka menyambut Hari Perhubungan Nasional 2022 dan Launching Lagu Mars Perhubungan, Kementerian Perhubungan mengadakan kegiatan audisi paduan suara.

Berkaitan dengan kegiatan tersebut, salah satu perwakilan DAMRI, Pascalia Damayanti turut berkontribusi mengikuti audisi. Kabar baiknya, Pasca berhasil lolos audisi dan resmi menjadi anggota paduan suara.

Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh Biro Umum dan Biro Kepegawaian Kementerian Perhubungan. Tim paduan suara yang berhasil lolos audisi langsung dilatih dengan ahlinya, yaitu Addie MS Orchestra. Mulai dari tahap berlatih hingga pentas, kegiatan dilaksanakan di Jakarta Theater.



Pascalia mengatakan latihan paduan suara ini dilakukan selama 4 minggu, dimana dalam waktu seminggu, latihan olah vokal dilaksanakan sebanyak 3 kali. Kemudian, latihan semakin digencarkan ketika mendekati hari Perhubungan Nasional 2022.

Dalam kegiatan ini, Pascalia mengaku banyak mendapatkan hal baru. Salah satunya pengalaman berkontribusi langsung dan dilatih oleh seorang profesional. Ia pun mengatakan berkat kegiatan ini, ia bertemu banyak kolega baru hingga orang-orang hebat. Pengalaman ini sangat berharga dan meninggalkan kesan yang baik, katanya.



“Kesan pesan selama mengikuti kegiatan ini, sangat berkesan dan tak akan terlupakan karena pengalaman pertama dilatih oleh orang hebat seperti Addie MS. Kemudian jadi punya keluarga baru dengan teman teman paduan suara Kementerian Perhubungan” tuturnya.

Sosialisasi GCG

