

DRIVE

Media Komunikasi Internal DAMRI

Edisi: 19/VI/2022

25 Juni 2022

DAMRI Layani Calon Jamaah Haji Beribadah ke Tanah Suci

Layani Perintis di Biak DAMRI Bantu Masyarakat Kawasan 3TP

Komitmen Dalam Melayani Sepenuh Hati

MELAYANI SEPENUH HATI



Salam jumpa kembali para pembaca setia DRIVE. Di edisi kali ini, DRIVE menyajikan beberapa reportase peristiwa baik yang berlangsung di kantor pusat maupun kantor cabang yang terekam baik oleh tim Redaksi DRIVE. Semua peristiwa yang terekam disajikan dengan baik dalam DRIVE agar Insan DAMRI dapat terupdate mengenai informasi-informasi di DAMRI

Para pembaca setia yang budiman, DRIVE edisi kali ini mengambil judul "Melayani Sepenuh Hati" yang menyajikan cerita mengenai peristiwa yang terjadi di DAMRI pada bulan Juni 2022. Secara khusus kami akan menyajikan pelayanan Angkutan Haji dan layanan lainnya pada cabang dimana DAMRI beroperasi.

Tema Melayani Sepenuh Hati kami angkat, karena esensi aktivitas DAMRI diseluruh lini dan pelosok tanah air adalah pelayanan – pelayanan untuk membawa seluruh penumpang, pelanggan kami dari suatu titik ke titik lainnya dalam perjalanannya. Pelayanan yang memastikan para pelanggan tercinta kita merasa nyaman, selamat dan puas atas kualitas perjalanannya. Tagline DAMRI #DAMRITakesyouEverywhere – hendaknya dimaknai sebagai tugas mulia dan dijalani dengan semangat untuk memberikan yang terbaik, dari hati dan sepenuh hati. Kita telah pahami kepuasan pelanggan adalah utama bagi keberlanjutan usaha kita, dan pelayanan menjadi kunci utamanya.

Edisi kali ini akan berisi artikel tentang pelayanan dan keselamatan selain kegiatan-kegiatan lainnya di seluruh cabang DAMRI.

Akhir kata semoga sajian informasi kami di edisi ini dapat memberikan manfaat untuk pembaca setia DRIVE. Dukung kami agar terus bisa menggambarkan berita dan informasi korporasi melalui medium ini. Selamat membaca!

Redaksi DAMRI 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

Layanan Angkutan Haji DAMRI

■ (FRL)

Layanan Angkutan Haji DAMRI menjadi salah satu layanan yang spesial karena hanya beroperasi di Bulan Haji. Tahun ini DAMRI kembali mengoperasikan program Angkutan Haji yang tersebar di 12 embarkasi Kantor Cabang, di antaranya cabang Bandara Soekarno Hatta, Banda Aceh, Padang, Jakarta, Makassar, Mataram, Samarinda, Banjarmasin, Yogyakarta, Palembang, Medan, dan Surabaya.

Periode Angkutan Haji yang dilayani DAMRI berlangsung sejak tanggal 4 Juni hingga 3 Juli 2022, dengan rencana pemulangan akan dilaksanakan pada tanggal 15 Juli - 15 Agustus 2022.

Selain kekhususan layanan ini dalam melayani 'tamu istimewa' menuju tanah suci, DAMRI terus berupaya untuk meningkatkan layanannya – sepenuh hati, bagi pelanggan setianya.



Tim Editorial

Penanggung Jawab
Direktur SDM dan Umum

Editor
Kepala Divisi Sekretariat Perusahaan

Tim Redaksi
Staf Komunikasi Perusahaan & TJSL
Staf Hubungan Kekaryawan

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

Layanan Angkutan Haji 2022 - DAMRI Layani Calon Jamaah Haji Beribadah Ke Tanah Suci

Pemerintah Arab Saudi kembali membuka pelaksanaan Ibadah Haji di tahun 2022, hal tersebut disambut baik oleh Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Agama Republik Indonesia (Kemenag) dengan resmi menerbitkan Surat Keputusan Nomor 405 Tahun 2022 tentang Kuota Haji Indonesia Tahun 1443 H atau 2022.

■ (ATK)

Haji menurut bahasa berarti menyengaja mengunjungi atau menuju, sedangkan menurut istilah berarti mengunjungi tanah suci atau Ka'bah (Baitullah) di Mekkah untuk beribadah kepada Allah dengan memenuhi syariat, rukun dan waktu tertentu. Perjalanan haji merupakan perjalanan spiritual umat muslim di seluruh dunia yang berkumpul pada waktu yang sama di padang Arafah pada tanggal 9 Dzulhijjah.

Untuk musim haji tahun ini, Pemerintah melalui Kementerian Agama RI memutuskan hanya akan memberangkatkan calon jamaah haji ke Tanah Suci Mekkah pada tahun 2022 dengan batas usia di bawah 65 tahun, dan sudah mendapatkan layanan vaksinasi sesuai ketentuan yang diterapkan pemerintah Arab Saudi.

Dibukanya pelaksanaan ibadah haji tahun ini, juga membuka peluang bagi DAMRI sebagai operator transportasi darat untuk turut menghadirkan layanan angkutan haji yang aman dan prima.

Tahun ini DAMRI memberangkatkan sebanyak 175 ribu calon jamaah haji yang terdiri dari 227 kloter. Untuk armada dikerahkan sebanyak 145 unit bus dan 30 truk box. Kemudian, terdapat sebanyak lebih dari 10 kantor cabang DAMRI yang ikut melayani Angkutan Haji, di antaranya cabang Bandara Soekarno Hatta, Banda Aceh, Padang, Makassar, Mataram, Samarinda, Banjarmasin, Yogyakarta, Palembang, Surabaya, dan Medan.

Layanan Angkutan Haji ini merupakan hasil kerjasama dengan PT Garuda Indonesia dan PT Ayuberga.



Berikut proses embarkasi jamaah haji 2022 di 11 daerah tersebut dengan armada DAMRI sebagai berikut:

Bandara Embarkasi	Jumlah Jamaah Haji	Lokasi Penjemputan
Bandara Soekarno - Hatta (Jakarta)	58.266 orang	Asrama Haji Bekasi & Asrama Haji Pd. Gede
Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin (Palembang)	7.446 orang	Asrama Haji Palembang
Bandara Internasional Adi Sumarno (Yogyakarta)	30.954 orang	Asrama Haji Solo
Bandara Internasional Sultan Hasanuddin (Makassar)	14.472 orang	Asrama Haji Makassar
Bandara Internasional Kualanamu (Medan)	7.684 orang	Asrama Haji Medan
Bandara Internasional Juanda (Surabaya)	33.648 orang	Asrama Haji Surabaya
Bandara Internasional Minangkabau (Padang)	5.298 orang	Asrama Haji Padang
Bandara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggagan (Balikpapan)	5.278 orang	Asrama Haji Balikpapan
Bandara Internasional Syamsudin Noor (Banjarmasin)	5.014 orang	Asrama Haji Banjarmasin
Bandara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok (Lombok)	4.156 orang	Asrama Haji Lombok
Bandara Internasional Iskandar Muda (Banda Aceh)	4.046 orang	Asrama Haji Banda Aceh

Dalama prosesnya, baik proses imigrasi, cek kesehatan, dan keamanan calon jamaah haji akan dilaksanakan di Asrama Haji di wilayah masing-masing dimana jamaah berasal. Sedangkan pemberangkatan jamaah haji 2022 sudah dilaksanakan sejak 4 Juni 2022 dan akan terus berlangsung hingga 3 Juli 2022. Untuk pemulangan akan dilaksanakan pada tanggal 15 Juli - 15 Agustus 2022 yang akan datang.

DAMRI berkomitmen untuk menyelenggarakan Angkutan Jamaah Haji tahun 2022 (1443 H) dengan kualitas layanan dan keselamatan bagi seluruh jamaah dan barang bawaannya dengan mengupayakan perjalanan dari tempat embarkasi menuju bandara yang tertib, aman, cepat dan selamat.



Layani Perintis di Biak DAMRI Bantu Masyarakat Kawasan 3TP



Angkutan Perintis merupakan angkutan yang melayani jaringan atau rute perjalanan untuk menghubungkan daerah terpencil yang belum terlayani oleh moda transportasi lain. DAMRI merupakan satu-satunya angkutan transportasi yang melayani hingga ke pelosok negeri. (ATK)

Perintis DAMRI kali ini hadir di cabang Biak, suatu pulau yang terletak di Teluk Cendrawasih dekat sebelah utara pesisir Provinsi Papua, Indonesia. Posisi Biak berada di sebelah barat laut Papua Nugini. Biak adalah pulau terbesar di antara rantai kepulauan kecil, serta mempunyai banyak atol dan terumbu karang yang indah.

Manager Usaha DAMRI Cabang Biak, Victor Albert Mayai mengatakan bahwa hadirnya Angkutan Perintis di wilayah Biak tersebut merupakan upaya untuk merangkul masyarakat di wilayah 3TP (Terdepan, Terluar, Tertinggal, dan Perbatasan) yang belum terlayani oleh perusahaan transportasi lain. "Transportasi untuk anak-anak bersekolah dan ibu-ibu ke pasar masih sangat kurang, oleh karena itu kami hadirkan layanan perintis untuk memudahkan mobilisasi disana," sambungnya.

Berikut jadwal operasional Angkutan Perintis yang tersusun di bawah ini:

Rute	Tarif	Jadwal
Biak - Rumbin	Rp15.000,00	05.00 WIT
Biak - Makmarebo	Rp10.000,00	05.00 WIT
Biak - Wardo	Rp10.000,00	11.00 WIT
Biak - Wouna	Rp20.000,00	04.00 WIT
Biak - Sauri	Rp10.000,00	05.00 WIT
Numfor Timur - Barat	Rp10.000,00	06.00 WIT
Biak - Sorendiwari	Rp25.000,00	08.00 WIT
Biak - Pantai Impendi	Rp50.000,00	09.00 WIT
Sorendiwari - Korido	Rp20.000,00	07.00 WIT
Sorendiwari - Kiamdori	Rp20.000,00	06.00 WIT
Sorendiwari - Doube - Duber	Rp10.000,00	06.00 WIT

*Untuk Seluruh Rute tersedia setiap hari.

Pemesanan tiket dapat melalui media sosial pada akun Instagram, Twitter, Facebook di @DamriIndonesia.

Menurut Victor, hadirnya perintis di wilayahnya merupakan bagian dari komitmen DAMRI dalam menyediakan layanan yang dapat terkoneksi hingga ke pelosok daerah.

"Selain untuk perusahaan, harapan besarnya yaitu Pulau Biak dapat terus berkembang dari berbagai segi kehidupan, dan mengenalkan kekayaan potensi alam Biak, tentunya." tutup Victor.





Kenapa *Service* Itu Penting ?

Komitmen Dalam Melayani Sepenuh Hati

Menurut Hom. P & Griffet, R. (1995), Komitmen dalam sebuah organisasi merupakan sikap yang mencerminkan sejauh mana seseorang individu mengenal dan terikat pada organisasi tersebut. Organisasi disini dapat diartikan adalah sebuah Perusahaan. Seseorang individu yang memiliki komitmen tinggi kemungkinan akan melihat dirinya sebagai anggota yang baik dalam sebuah perusahaan. ■ (ATK)

Adanya keterlibatan dalam pekerjaan merupakan hal yang penting untuk dipahami oleh setiap individu atau karyawan yang ada di dalam suatu Perusahaan. Pelayanan disatu sisi merupakan bagian dari itikad pribadi individual untuk menjalankan tugas/amanah dalam pekerjaannya, dan disisi lain adalah adanya komitmen dari Perusahaan untuk memastikan terselenggaranya aturan dan ketentuan untuk memastikan setiap langkah dan upaya peningkatan usahanya dapat berjalan dengan baik.

Bagaimana keterkaitannya dengan pelayanan di Perusahaan? Derap persaingan yang semakin kompleks, apalagi dalam dunia bisnis yang sangat kompetitif, semakin menuntut adanya peningkatan kualitas dalam pelayanan. Pada perusahaan-perusahaan besar, organisasi dan perusahaan tidak mengizinkan lagi seorang karyawan tidak memberikan pelayanan dengan baik. Setiap karyawan merupakan bagian dari keunggulan organisasi perusahaan, sehingga harus berorientasi pada “customer focus” untuk memberikan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan menjadi tema penting di banyak perusahaan. Bahkan Perusahaan yang senantiasa mau mendengarkan dan memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen niscaya akan lebih mudah dalam meraih dan mempertahankan kesuksesannya.

Paradigma melayani sebenarnya bukanlah sesuatu yang baru, karena sudah sejak dulu para guru spiritual selalu mengajarkan akan hal ini. Yang menjadi pertanyaan sekarang adalah bagaimana agar kita juga bisa memiliki hati yang mau melayani dengan sepenuh hati?

Secara sederhana, kita dapat memahami bahwa kerja/pekerjaan adalah Amanah – suatu kesadaran bahwa semua tugas dalam pekerjaan kita adalah akan dipertanggungjawabkan kepada orang lain, atasan kita, maupun juga bagi pengguna jasa layanan yang kita sajikan.

Selain itu melayani mengandung pengertian memenuhi harapan seseorang (pelanggan). Sebagaimana disampaikan oleh salah seorang motivator Zig Zigler, “Anda bisa memperoleh apapun dalam kehidupan ini sepanjang Anda juga mau menolong orang lain memperoleh apa yang mereka inginkan.” Inilah sebuah prinsip bahwa memperoleh apa yang kita inginkan dapat dimulai dengan membantu orang lain memperoleh keinginannya.

Pepatah bijak mengatakan siapa yang menabur dialah yang akan menuainya. Saya sangat sepeham, bahwa apa yang kita tabur akan kita tuai. Kalau kita menaburkan benih-benih kebaikan, maka kita akan memanen hasil kebaikan. Kalau kita menebarkan pelayanan dengan sepenuh hati, maka kita akan menuai berbagai kemudahan dalam kehidupan. Begitupun sebaliknya.

Kehidupan ibarat ladang pertanian yang subur. Setiap benih yang kita sebar akan tumbuh dan memberikan hasil. Kalau benih kebaikan dan pelayanan sepenuh hati yang kita taburkan, maka sudah pasti itu akan memberikan hasil kebaikan dan kemudahan bagi kita.

Maka, kita semua perlu berkomitmen untuk memberikan pelayanan dengan sepenuh hati kepada seluruh pelanggan. Semoga dengan membaca tulisan ini, seluruh Insan DAMRI paham apa yang dimaksud melayani dengan sepenuh hati, kemudian mampu menerapkannya ke aktivitas kerja sehari-hari. Sehingga mampu menjadi pribadi yang lebih loyal dan kompeten.

Daftar Pustaka:
Margaretha Shakuntala - *Bussiness Lounge Journal*

Allen, N.J & Meyer JP, 1993, *Organizational Commitment, Journal of Businnes Research*. Hom, P & Grifeth, R, 1995, *Employee turnover, Southwestern*

Service Failure dan Paradox Service Recovery

Service atau layanan adalah suatu aktivitas melayani seseorang atau sekelompok orang berdasarkan standar acuan tertentu demi tercapainya kepuasan individu/kelompok tersebut atas pelayanan yang diberikan.

Service yang dilayani dengan sepenuh hati akan akan berdampak kepada pelanggan yang loyal terhadap produk/jasa tersebut. Dengan pengalaman layanan yang baik, pelanggan cenderung untuk menggunakan produk dan layanan Perusahaan itu kembali.

Service failure atau kegagalan pelayanan terjadi saat kinerja pelayanan berada di bawah eskpektasi pelanggan yang dapat mengarah kepada ketidakpuasan pelanggan. Ketidakpuasan pelanggan ini menimbulkan reaksi-reaksi yang berbeda antara pelanggan satu dengan lainnya, antara lain :



Studi Kasus Service Recovery : Kasus Black Valentine JetBlue

Menjadi salah satu kegagalan pelayanan yang terjadi di maskapai JetBlue akibat faktor alam. JetBlue merupakan salah satu perusahaan maskapai yang berbasis di Amerika Serikat.



Pasca kejadian tersebut, Jetblue dihantam penurunan nilai saham. Mengapa demikian? Berdasarkan analisis dari FGD Team PS121 Universitas Indonesia, terdapat beberapa faktor yang memicu kekecewaan pelanggan, di antaranya:

1. Perusahaan mengambil pendekatan *wait and see* dalam merespon kejadian tersebut. Manajemen tidak cepat mengambil keputusan untuk segera membatalkan penerbangan, alih-alih malah menunda penerbangan sehingga terjadi efek bola salju penumpukkan penumpang pesawat yang pada akhirnya batal terbang karena kondisi badai yang semakin memburuk.
2. Kualitas pelayanan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Di tengah slogan "*bring humanity back to air travel*", maskapai tersebut tidak memiliki standar *service* dalam kondisi *emergency*.
3. Komunikasi dan kecepatan tanggapan *crew*. Akar masalahnya yakni sistem komunikasi internal yang belum jelas dan pegawai yang kebingungan untuk merespon saat dihadapkan pada situasi *force majeure*.

Kemudian, langkah seperti apa yang sebaiknya diambil oleh manajemen saat dihadapkan pada kondisi *emergency* yang menyebabkan pelanggan kecewa? *Service recovery* dan paradoksnya dapat menjadi penawar di tengah situasi krisis tersebut. Untuk detailnya, jangan lupa simak di Drive edisi selanjutnya ya. See you 😊

Peralatan Tanggap Darurat Kendaraan Angkutan Penumpang

Berdasarkan Peraturan Dirjen Perhubungan Darat No. KP 972 Tahun 2020, setiap kendaraan bermotor angkutan penumpang wajib dilengkapi dengan fasilitas tanggap darurat.

Tujuan:

Memastikan bahwa sarana kendaraan bermotor angkutan penumpang memiliki persyaratan minimum keselamatan, senantiasa dalam keadaan berfungsi, serta dipahami tata cara pengoperasiannya oleh setiap orang untuk mencegah terjadinya kecelakaan dan kebakaran pada kendaraan bermotor.



Jenis-Jenis Peralatan Tanggap Darurat

Berdasarkan Surat Keputusan Direksi Perusahaan Umum DAMRI Nomor SK.0832/PL/304/DAMRI-2019, berikut ini merupakan beberapa jenis peralatan tanggap darurat untuk di dalam bus:



Jenis-Jenis Peralatan Penunjang Keselamatan

Berdasarkan Surat Keputusan Direksi Perusahaan Umum DAMRI Nomor SK.0832/PL/304/DAMRI-2019, berikut ini merupakan peralatan penunjang tanggap darurat untuk di dalam bus:



Kilas DAMRI



30 Mei 2022

DAMRI Cabang Ponorogo melakukan Halal BiHalal sekaligus Doa bersama menjelang pelaksanaan Angkutan Haji 2022 / 1443 H di Surabaya. Kegiatan tersebut turut mengundang Dharma Wanita.

27 Mei 2022

Karyawan DAMRI Cabang Lampung mengikuti sosialisasi tuntutan ganti rugi dan perbuatan melanggar hukum, yang dilaksanakan di Aula Kantor Cabang Lampung pukul 08.30 - 11.00 WIB



5 Juni 2022

DAMRI turut berkontribusi mengantar jamaah Haji menuju bandara melalui layanan Angkutan Haji, salah satu titik embarkasi berada di Bekasi, Jawa Barat.



4 Juni 2022

DAMRI Hadir dalam Kunjungan Lapangan dan Rapat Koordinasi Percepatan Pengembangan DPSP Borobudur dengan Menteri Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi, Luhut Binsar Pandjaitan. Hadir secara langsung Direktur Komersial dan Pengembangan Bisnis Perum DAMRI, Bapak Dadan Rudiansyah.



6 Juni 2022

DAMRI cabang Lampung melakukan sosialisasi terkait pengecekan dan perbaikan sistem kelistrikan untuk mencegah kebakaran kendaraan.



Kilas DAMRI



15 Juni 2022

Direktur Utama Perum DAMRI, Ibu Setia N Milatia Moemin dan Direktur Keuangan Perum DAMRI, Bapak Joni Prasetyanto melaksanakan Rapat Dengar Pendapat (RDP) bersama Komisi VI DPR RI di Gedung DPR, Senayan, Jakarta.



2, 3, dan 6 Juni 2022

Seluruh karyawan DAMRI mengikuti pelatihan SPKD yang dilaksanakan di Aula lantai 4 Kantor Pusat DAMRI. Sebagai bentuk kegiatan penilaian kinerja karyawan DAMRI



15 - 16 Juni 2022

Tim Hubungan Industrial Kantor Pusat mengikuti kegiatan Penguatan Skill Bernegosiasasi dalam Mediasi Hubungan Industrial yang diselenggarakan oleh Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia



17 Juni 2022

Direktur Utama DAMRI, Ibu Setia N. Milatia Moemin memberikan souvenir secara simbolis kepada pimpinan haji di Asrama Haji Bekasi untuk jamaah haji kloter 20 Kota Bogor

