

DRIVE

Media Komunikasi Internal DAMRI

Edisi: 16/III/2022

25 Maret 2022

DAMRI Sambut Anggota Dewan Pengawas Baru | **Dukung Sirkuit Mandalika, DAMRI Perkuat Konektivitas Transportasi** | **Perjalanan Rute Bogor–Subang, DAMRI Keraahkan Layanan Bisnis**

KOMITMEN MENUJU KESUKSESAN



Covid-19 telah mengubah banyak hal. Meski sudah berlangsung lebih dari dua tahun, kondisi ini tidak membuat DAMRI patah semangat. BUMN yang diamanahkan oleh pemerintah untuk mengelola transportasi darat ini terus menunjukkan dedikasinya sebagai salah satu penggerak ekonomi nasional.

Di lingkungan DAMRI, Covid-19 telah mengubah cara kerja kami. Rapat koordinasi untuk merumuskan kebijakan-kebijakan dan pengelolaan layanan dilakukan secara daring untuk mengurangi potensi penularan virus. Pedoman dan aturan kerja dari rumah secara sigap dipersiapkan sehingga semua pekerjaan dan pelayanan kepada pelanggan tidak begitu terganggu.

Tetapi, ketidakpastian masih sangat tinggi. Pengalaman kita sendiri maupun negara lain menunjukkan betapa cepat dan dinamisnya perubahan yang bisa dibawa oleh pandemi Covid-19. Untuk itu, kita tetap harus menjaga kerendahan hati sambil melakukan ikhtiar terbaik dan disiplin pada protokol kesehatan.

DAMRI dalam menjalankan keberlangsungan usahanya tetap berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan. Selain itu, DAMRI menyempurnakan diri untuk bertransformasi bergerak lebih lincah, cepat, dan fokus mencapai visi ke depan. Untuk mewujudkan itu, DAMRI mengerahkan semua segmen usaha untuk melayani dari hulu sampai hilir.

Kami menyadari, keberlangsungan usaha DAMRI selama ini tidak lepas dari semangat kerja para Insan DAMRI dan dukungan para *stakeholders*, serta berbagai inovasi yang diciptakan dan dikembangkan berbagai pihak dalam menjalankan proses bisnis Perusahaan.

Segenap Insan DAMRI mari terus melangkah ke depan dan ciptakan peluang untuk meraih kesuksesan. Gencarkan komitmen bersama mencapai visi dan misi Perusahaan tercinta ini.

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

DAMRI Sambut Anggota Dewan Pengawas Baru

Pada 15 Maret 2022, Bapak Henda Tri Retnadi resmi dilantik sebagai Anggota Dewan Pengawas (Dewas) DAMRI, menggantikan Bapak Yudi Yudhawan.

Sebelum menjabat sebagai Anggota Dewas DAMRI, Bapak kelahiran Cilacap, 11 Maret 1966 ini, pernah berkarir di berbagai bidang di Departemen Keuangan Republik Indonesia dan Kementerian BUMN. Diantaranya menjadi Pj. Kepala Seksi Analisis Dana Pensiun, Pj. Kepala Sub Bagian Evaluasi Pelaksanaan Usaha, Kepala Seksi Pendanaan dan Sumber Daya Asuransi Jiwa, Kepala Sub Bidang Perencanaan Usaha Kertas, Kepala Sub Bidang Perencanaan dan Kinerja Usaha Perkebunan, Kepala Bidang Usaha Jasa, Kepala Bidang Usaha Jasa Pembiayaan dan Jasa Lain, Kepala Bidang Usaha Industri Agro dan Farmasi, Direktur Keuangan, SDM dan Umum, serta Analis Manajemen Risiko.

Bapak Henda berharap, kedepannya DAMRI terus berkembang, berkomitmen untuk memajukan Perusahaan, dan terus berkelanjutan untuk memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat, khususnya untuk wilayah Terdepan, Terluar, Terpencil, dan Perbatasan (3TP).

Seluruh Insan DAMRI pun, mengucapkan terima kasih kepada Bapak Yudi Yudhawan, atas dedikasi dan kontribusinya untuk kemajuan DAMRI selama bertugas menjadi Anggota Dewas.

Selamat bergabung dan selamat bertugas untuk Bapak Henda Tri Retnadi sebagai Anggota Dewas DAMRI yang baru.



Yudi Yudhawan
Periode 2019 - 2022

Henda Tri Retnadi
Periode 2022 - 2027

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: www.damri.co.id

DAMRI Hadir Layani Konektivitas KSPN Menuju Sirkuit Mandalika

Mandalika International Street Circuit, Nusa Tenggara Barat, Indonesia, merupakan tempat perhelatan ajang WorldSBK pada 2021 lalu yang berada di bawah naungan Federasi Sepeda Motor Internasional atau Federation Internationale de Motocyclisme (FIM). Sirkuit Mandalika ini hingga 2022 menjadi salah satu rute KSPN yang dilayani DAMRI.



General Manager DAMRI Cabang Mataram, Sadi mengatakan bahwa DAMRI telah hadir dalam melayani angkutan Kawasan Strategis Pariwisata Nasional (KSPN) di Kota Mataram dengan mengerahkan 15 unit armada bus terbaik yang akan dioperasikan untuk mendukung pengembangan pariwisata di wilayah tersebut.

Tambahnya, hingga tahun 2022, DAMRI telah melayani lebih dari 30 trayek KSPN yang tersebar di seluruh Indonesia, termasuk wisata di sekitar kawasan Sirkuit Mandalika, yaitu di wilayah Pantai Kuta Mandalika yang terletak di Desa Kuta, Lombok Tengah.



Berikut beberapa rute KSPN yang dilayani DAMRI menuju Mandalika, di antaranya:

1. Pusat Kota Mataram (melalui Terminal Mandalika dan Epicentrum) – Pantai Kuta Mandalika (melalui Sirkuit). Tarif sebesar Rp 17.000,00. Jadwal keberangkatan jam 07.00 hingga 14.00 WITA.
2. Pelabuhan Lembar – Pantai Kuta Mandalika (melalui Sirkuit). Tarif sebesar Rp 25.000,00. Jadwal keberangkatan jam 13.00 dan 14.00 WITA.
3. Pelabuhan Kayangan – Pantai Kuta Mandalika (melalui Sirkuit). Tarif sebesar Rp 15.000,00. Jadwal keberangkatan mulai jam 09.00 hingga 14.00 WITA.

Tak hanya itu, DAMRI juga melayani rute lain di Mataram seperti:

1. Bandara Internasional Lombok – Bangsal (melalui 3 Gili). Tarif yang dikenakan sebesar Rp 20.000,00. Jadwal keberangkatan mulai jam 06.00 hingga 18.00 WITA.
2. Bangsal – Geopark Rinjani. Tarif sebesar Rp 20.000,00. Jadwal keberangkatan jam 08.00 hingga 14.00 WITA yang beroperasi setiap 2 jam sekali.

Pelanggan yang ingin menikmati layanan tersebut dapat melakukan pemesanan tiket di aplikasi DAMRI Apps, portal damri.co.id, serta kanal penjualan tiket resmi lainnya. Kemudian pelanggan dapat melakukan pembayaran dengan menggunakan non tunai/cashless di berbagai platform digital seperti OVO, DANA, ShopeePay, RedBus, Alfamart dan Indomaret.

DAMRI memberikan keunggulan berupa tarif yang terjangkau dan penggunaan armada yang nyaman dan terjangkau. “Sejalan dengan tujuan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, yakni memberikan kemudahan perjalanan wisata yang aman, nyaman, dan tentunya sangat terjangkau.” tambah Sadi.

DAMRI menargetkan layanan KSPN ini setidaknya dapat meraup kurang lebih 14.000 pelanggan dalam satu tahunnya.

Sadi menjelaskan, “Hadirnya angkutan DAMRI KSPN di Pulau Lombok ini dapat menjadi wujud nyata kontribusi DAMRI untuk mendukung dan memajukan pariwisata Indonesia, khususnya NTB. Tidak hanya berhenti untuk mendukung Mandalika saja, namun juga di seluruh destinasi super prioritas lainnya, yang tentunya akan membawa harum nama bangsa Indonesia di kancah dunia, terlebih di bidang pariwisata.” (ATK)

Perjalanan Rute Bogor – Subang, DAMRI Siapkan Layanan Bisnis

Bogor-Subang yang keduanya berada di wilayah Jawa Barat merupakan kota dengan pendatang terbesar di Indonesia, terutama dari wilayah metropolitan Jakarta. Memiliki jumlah penduduk lebih dari 48 juta jiwa, membuat DAMRI menjadikan kedua kota ini sebagai pangsa pasar yang potensial untuk melayani rute Bogor - Subang.



Berikut rute layanan DAMRI dari Terminal Bubulak, Bogor, yaitu:

1. Bogor – Subang, dengan tarif Rp 80.000,00
2. Bogor – Klari, dengan tarif Rp 50.000,00
3. Klari – Subang, dengan tarif Rp 50.000,00

Jadwal keberangkatan tersedia jam 07.00 dan 15.00 WIB

Sedangkan untuk rute keberangkatan dari Terminal Tipe A, Subang, yaitu:

1. Subang – Klari, dengan tarif Rp 50.000,00
2. Klari – Bogor, dengan tarif Rp 50.000,00
3. Subang – Bogor, dengan tarif Rp 80.000,00

Jadwal keberangkatan tersedia jam 07.00 dan 15.00 WIB



General Manager DAMRI Cabang Bogor, Darman, mengatakan bahwa sebagai salah satu upaya dalam meningkatkan transportasi di Jawa Barat, DAMRI hadir melayani rute Bogor – Subang menggunakan kelas Bisnis. Rute tersebut beroperasi melalui Tol dengan lintasan perjalanan dari Bubulak – Botani – Citareup – BTC Bekasi – Klari – Kalijati – Terminal Subang.

Pemesanan tiket dapat dilakukan secara online melalui aplikasi DAMRI Apps yang dilengkapi dengan berbagai pilihan pembayaran non-tunai untuk memudahkan pelanggan. Pemesanan dapat dilakukan selambatnya 3 jam sebelum waktu keberangkatan yang tertera di tiket elektronik.

“Perusahaan terus melakukan akselerasi untuk mencapai target pengembangan konektivitas transportasi darat di Indonesia sebagai penghubung dan upaya untuk memacu pengembangan antarwilayah,” lanjutnya.

Perjalanan DAMRI Bogor - Subang dengan jarak sekitar 160 KM akan ditempuh selama kurang lebih 2 jam menggunakan armada bus merek Mercedes-Benz dengan layanan bisnis AC.

Darman menambahkan bahwa selain melayani angkutan pelanggan, DAMRI Bogor-Subang juga menyediakan angkutan paket atau bagasi yang dapat dimanfaatkan pelanggan untuk mengirim barang melalui layanan tersebut. Bagi pelanggan yang ingin mengirim barang dari Bogor menuju Subang dapat langsung mendatangi Botani Square, di Bogor. Tarif yang dikenakan sama dengan harga tarif penumpang.

“Animo pengguna jasa layanan tersebut terbilang cukup ramai dan banyak didominasi oleh pekerja yang melakukan perjalanan pergi dan pulang kantor. Kami optimis dengan dibukanya layanan tersebut dapat turut mendukung percepatan laju iklim bisnis dan potensi ekonomi di kedua wilayah.” tegasnya. (ATK)



Frontliner Starter Pack



Frontliner DAMRI

Seperti yang sudah dibahas pada DRIVE edisi sebelumnya, *frontliner* harus memiliki bekal dasar yang terdiri dari **Skill**, **Sikap**, dan **Penampilan** dalam hal melayani agar lebih terlihat profesional di mata pelanggan. Sebelum masuk ke materi intinya, mari kita ulas terlebih dahulu, sebenarnya siapa saja yang termasuk *frontliner* itu.

Ada yang mengatakan *frontliner* itu *customer service*. Tidak sepenuhnya salah, tapi sebenarnya cakupannya lebih luas tergantung dari industri masing-masing perusahaan. Intinya, *frontliner* itu adalah pihak-pihak yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Di DAMRI yang disebut sebagai *frontliner* seperti, *customer service*, pengemudi, kondektur, petugas *counter*, PPA, *security* dan petugas kebersihan.

Untuk edisi bulan ini Divisi Pelayanan akan menjelaskan salah satu elemen dasar yg harus dimiliki *frontliner*, yaitu **Skill** dalam melayani. Hal terdiri dari beberapa aspek, yaitu **Product Knowledge (Pengetahuan Produk)**, **Fast-Respon (Kecepatan dalam Merespon)**, dan **Accuracy (Ketelitian)**.

Product Knowledge (Pengetahuan Produk)



berkaitan dengan pengetahuan dasar mengenai produk layanan yang kita jual. Misalnya pengetahuan mengenai jadwal keberangkatan, tarif, detail lokasi keberangkatan, area-area yang dilalui selama perjalanan, peraturan-peraturan pemerintah terkait kebijakan mobilitas selama pandemi dan pengetahuan dasar mengenai keselamatan baik itu di lingkungan kerja maupun selama berkendara.

Fast-Respon (Kecepatan)



berkaitan dengan respon ketika ada kebutuhan informasi, keluhan, evaluasi/masukan layanan dan kebutuhan lainnya dari pelanggan. Semakin cepat kita merespon pengaduan tersebut, semakin baik pula gambaran pelayanan kita di mata pelanggan. Berdasarkan data dari prnewswire.com, sebanyak **83% pelanggan online akan membatalkan pembelian atau berpindah brand jika tidak dibantu lebih dari 5 menit**. Oleh sebab itu, segera respon setiap kebutuhan informasi, keluhan, dan Pengaduan dari Pelanggan. Jika belum dapat memberikan solusi untuk permasalahan tersebut, setidaknya kita harus tetap merespon dengan etika dan itikad yg baik untuk memecahkan permasalahan tersebut.

Accuracy (Ketelitian)

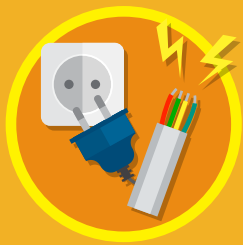


Cepat saja tidak cukup, seorang *frontliner* juga harus memiliki kemampuan untuk menganalisis permasalahan pelanggan untuk menemukan solusi terbaik. Dalam hal ini ketelitian dan ketepatan dalam menganalisa dan memahami masalah sangat diperlukan agar solusi yang diberikan tepat sasaran dan menjawab permasalahan pelanggan.

Sebagai bagian dari *frontliner*, mari kita sama-sama saling mengingatkan untuk senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan. Karena jika bukan dari pelanggan, DAMRI tidak akan tumbuh sepanjang puluhan tahun hingga sebesar ini.

Salam Sehat dan Hangat

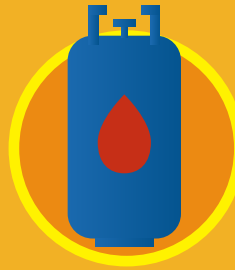
Hindari Penyebab Kebakaran di Tempat Kerja



1. Instalasi Listrik

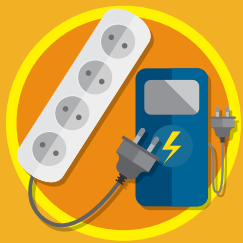
- Periksa secara teratur kondisi kabel listrik yang digunakan.
- Hindari penggunaan kabel listrik melebihi kapasitas.
- Hindari penggunaan sambungan yang mengakibatkan percikan api hubungan arus pendek.

Kabel listrik yang rusak membawa risiko sengatan listrik dan percikan api.



5. Bahan mudah terbakar (kertas, kardus, cairan dan gas yang mudah terbakar)

Simpan bahan mudah terbakar dengan baik, dilarang menyimpan di dekat sumber panas atau sumber nyala api.



2. Overloading stop kontak

Beban stop kontak yang terlalu berat dapat menyebabkan korsleting.



6. Merokok

- Dilarang membuang puntung rokok sembarangan, pastikan puntung rokok yang akan di buang sudah benar-benar mati dan di buang ke tempat.
- Merokok di tempat yang sudah di tentukan (*smoking area*), hindari Merokok di sekitar bahan yang mudah terbakar.



3. Overheating dari Alat elektronik

Matikan seluruh alat-alat elektronik seperti Komputer, AC, Printer, dan aliran listrik lainnya jika tidak sedang digunakan, agar tidak mengalami *overheating*.



4. Peralatan listrik

Dilarang menggunakan peralatan listrik yang tidak memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan yang disyaratkan dalam SNI maupun PUIL.



Kilas DAMRI



➤ **4 Maret 2022**

Tim Manajemen Kantor Pusat melaksanakan Sosialisasi PKB 2021-2023 di Hotel Jasmin Jayapura, dihadiri oleh Insan DAMRI Jayapura.

➤ **7-8 Maret 2022**

Bertempat di Kantor Cabang Banyuwangi telah dilaksanakan Rapat Pembahasan Interkoneksi Antar Moda dan Antar Cabang se-Pulau Jawa dan Bali, yang dihadiri oleh Area Manager Wilaya I, II, III, General Manager Banyuwangi, Ponorogo, Malang, Surabaya, Pamekasan, dan Denpasar beserta jajaran.



➤ **9 Maret 2022**

Divisi Sekretariat Perusahaan mengadakan Sosialisasi Good Corporate Governance (GCG) dengan tema “Konsistensi Tata Kelola yang Baik untuk Keberlanjutan Bisnis” yang disampaikan oleh Bapak Zainul Arifin sebagai pembicara dari MUC Consulting. Acara dihadiri oleh para Kepala Divisi, Kepala Sub Divisi, Area Manager, dan General Manager.



➤ **15 Maret 2022**

Setelah melaksanakan *workshop* AKHLAK pada Pimpinan DAMRI, kini Manajemen DAMRI melaksanakan *workshop* AKHLAK pada seluruh staf DAMRI Kantor Pusat yang dijadwalkan berlangsung pada 15, 17, 29, dan 31 Maret 2022.



➤ **15 Maret 2022**

Setelah diberlakukannya peraturan baru dalam Surat Edaran Kementerian Perhubungan Nomor 23 Tahun 2022 dan Surat Edaran Satgas Covid-19 Nomor 11 Tahun 2022 terkait syarat perjalanan orang dalam negeri pada masa pandemi, operasional DAMRI Medan mulai meningkat, khususnya pada trayek Angkutan Bandara.



Ayo Laporkan!

Insan DAMRI mengetahui pelanggaran berikut ini :



Perbuatan melanggar hukum dan kebijakan perusahaan



Suap



Benturan kepentingan



Praktik Gratifikasi



Penipuan



Pelanggaran moral /
Pelanggaran asusila



Korupsi



Pencurian



Kecurangan (Fraud)



Laporkan kepada tim

Whistleblowing System (WBS) DAMRI

Jika terlapor adalah Insan DAMRI email ke :
pengaduanwbs-direksi@damri.co.id

Jika terlapor adalah Direksi, Dewan Pengawas,
dan Organ Penunjang email ke :
pengaduanwbs-dewas@damri.co.id

