

DRIVE

Media Komunikasi Internal DAMRI

Edisi: 12/XI/2021

25 November 2021

DAMRI Kerahkan 97 Armada Untuk Dukung WSBK Mandalika

DAMRI Layani Trayek Kupang Rute Bandara El Tari - Mota'ain

Membangun Sinergi dengan Serikat Pekerja



MENGHUBUNGGKAN NEGERI

MENGHUBUNGGKAN NEGERI

Setiap peringatan ulang tahun menjadi momentum istimewa, bagi siapapun. Termasuk bagi perusahaan seperti Perum DAMRI. Ulang tahun adalah kesempatan untuk mengingat kembali perjalanan sejarah dan juga semangat awal yang mendasari pendirian perusahaan. Perayaan ulang tahun menjadi merupakan momentum yang tepat untuk mengingatkan kembali visi, misi, dan nilai-nilai yang diyakini oleh perusahaan.

Pada hari ini, tepat 75 tahun Perum DAMRI hadir memberikan layanan transportasi darat yang menghubungkan anak-anak negeri di seluruh Indonesia. Dalam perjalanannya, DAMRI telah bertransformasi dan berinovasi untuk dapat bersaing dan memberikan yang terbaik bagi pelanggan dan mengupayakan pemenuhan harapan dari para pemangku kepentingan. Sesuai dengan visi menjadi perusahaan transportasi kelas dunia yang handal, berkinerja unggul, dan berkelanjutan; DAMRI perlu senantiasa meningkatkan kapabilitas sehingga tetap eksis merespons perkembangan dan tantangan setiap zaman.

Tema perayaan ulang tahun ke-75 DAMRI "Menghubungkan Negeri" sejalan dengan semangat kita semua untuk memberikan yang terbaik untuk seluruh pemangku kepentingan (*stakeholders*), adaptif atas kondisi atau tantangan yang saat ini dihadapi dengan upaya inovatif dan kreatif. DAMRI harus mampu berada di garda-depan dengan kemampuan bertahan, meneruskan transformasi dalam proses bisnis untuk keberlangsungan dan kemajuan Perusahaan.

Saat ini Perusahaan sedang menghadapi kondisi yang belum baik-baik saja. Tantangan akibat pandemi Covid-19 yang melanda sejak tahun 2020 adalah kondisi nyata yang memukul kinerja operasional maupun keuangan Perusahaan. Dengan segala upaya, termasuk inovasi dan kolaborasi berkelanjutan, kita semua tentu akan bergerak selangkah-seirama demi menjaga keberlangsungan usaha dan melanjutkan sejarah dengan memberikan kontribusi seoptimal mungkin bagi para pemangku kepentingan.

Tekad kita semua untuk tumbuh dan berjaya, melanjutkan tugas menghubungkan negeri. Semoga Tuhan senantiasa memberkati langkah kita bersama.

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

Rangkaian Kegiatan DAMRI, di HUT ke-75

Dalam perayaan HUT ke-75, berbagai kegiatan dilaksanakan untuk menyambut hari istimewa yang ditunggu setiap tahunnya.

Mulai dari *ceremonial Launching Bus Listrik, Launching DAMRI Clean Bus*, penandatanganan kerjasama antara DAMRI dengan PT Jababeka Tbk, untuk memperluas jangkauan operasional DAMRI khusus Angkutan *Shuttle* yang beroperasi di sekitar wilayah Jababeka, Angkutan Karyawan, dan Angkutan Bandara, serta penandatanganan kerjasama antara DAMRI dengan PT Sarana Daya Semesta (SDS), untuk meningkatkan kerjasama Angkutan Logistik.

Menjelang hari jadi pun, DAMRI bersama Palang Merah Indonesia melakukan kegiatan sosial donor darah yang telah diselenggarakan di Kantor Cabang Jakarta, Kemayoran pada 16 November 2021, yang diikuti oleh Anggota Dewan Pengawas, Insan DAMRI Kantor Pusat, Kantor Divisi Regional, dan Kantor Cabang.

Kemudian, kegiatan sosial lainnya adalah donasi buku yang dikumpulkan di Kantor Pusat DAMRI. Kegiatan tersebut merupakan salah satu upaya DAMRI untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat dengan meningkatkan minat baca di kalangan anak-anak.

Seluruh kegiatan tersebut merupakan inovasi DAMRI dalam bidang transportasi darat juga sebagai bentuk untuk mendukung program pemerintah dalam penerapan Program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perusahaan, yang bertujuan untuk memberikan kemanfaatan bagi pembangunan ekonomi, pembangunan sosial, pembangunan lingkungan, serta pembangunan hukum dan tata kelola bagi perusahaan. (ELV & ATK)



Tim Editorial

Penanggung Jawab
Direktur SDM dan Umum

Editor
Kepala Divisi Sekretariat Perusahaan

Tim Redaksi
Staf Komunikasi Perusahaan & TJSI
Staf Hubungan Karyawan

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

97 Armada Dukung WSBK Mandalika



World Superbike (WSBK) Mandalika 2021 sudah selesai digelar di International Street Circuit, Lombok Tengah, Nusa Tenggara Barat pada 19 - 21 November 2021 lalu. Harapan panjang 24 tahun masyarakat Indonesia untuk melihat gelaran balap motor internasional pun terpenuhi.

Dalam upaya mendukung acara WSBK tersebut, selama pergelaran, DAMRI melalui penugasan dari Kementerian Perhubungan telah mengerahkan 97 armada yang dioperasikan di beberapa rute Mandalika hingga pusat Kota Mataram.

General Manager DAMRI Cabang Mataram, Sadi mengatakan bahwa rute yang dilayani adalah sebagai berikut:

Sirkuit Mandalika - Pelabuhan Lembar (PP)

Sirkuit Mandalika - Pelabuhan Bangsal (PP)

Sirkuit Mandalika - Pelabuhan Kayangan (PP)

Sirkuit Mandalika - Bandara Internasional Lombok Zainuddin Abdul Madjid (BIZAM) (PP)

Sirkuit Mandalika - Pusat Kota Mataram (PP)

Rute-rute tersebut dioperasikan sejak 17 hingga 21 November 2021 dengan jam operasional 06.00 - 20.00 WITA.

DAMRI memberikan tarif 0 rupiah untuk calon pelanggan yang ingin menyaksikan gelaran WSBK tersebut. "Pelanggan cukup hanya dengan menunjukkan bukti tiket WSBK kepada petugas di lapangan," tambah Sadi.

Selama operasional dijalankan, DAMRI tetap memperhatikan standar operasional prosedur (SOP) D5K, yaitu Keamanan, Keselamatan, Kesehatan, Ketepatan, dan Kenyamanan bagi penumpang dan pramudi.

DAMRI berharap penyediaan transportasi ini dapat menjadi bukti nyata kontribusi DAMRI untuk memajukan Indonesia, khususnya NTB menjadi lebih baik lagi. "Tidak hanya berhenti untuk mendukung Mandalika saja, tetapi juga seluruh destinasi wisata super prioritas berikutnya, yang akan membawa harum nama bangsa dan negara Indonesia," tutup Sadi. (ATK)





DAMRI Layani Trayek Kupang Rute Bandara El Tari - Mota'ain

Dalam rangka meningkatkan perekonomian dan mobilitas masyarakat di wilayah Kupang dan sekitarnya di Provinsi Nusa Tenggara Timur, DAMRI hadir melayani rute Bandara El Tari menuju Mota'ain maupun sebaliknya dengan beroperasi melalui Atambua.

General Manager DAMRI Cabang Kupang, Rizal Lubis mengatakan bahwa layanan tersebut dihadirkan DAMRI mengingat masih minimnya transportasi penunjang mobilitas kawasan tersebut.

Jadwal layanan DAMRI dari Bandara El Tari – Mota'ain adalah pukul 08.00 WITA. Kemudian dari rute sebaliknya, yaitu Mota'ain - Bandara El Tari dari Pos Lintas Batas Negara adalah pukul 09.00 WITA. Sedangkan layanan dari Terminal Lolowa Atambua pukul 11.00 WITA. Tarif yang dikenakan sebesar Rp125.000 dengan satu kali pemberangkatan setiap hari.

“Untuk pembelian tiket, pelanggan DAMRI dapat memesan melalui Aplikasi DAMRI Apps atau dengan mendatangi langsung loket keberangkatan yang berada di Bandara El Tari,” tambah Rizal.

Untuk pemesanan melalui DAMRI Apps, pelanggan dapat melakukan pembayaran di berbagai platform digital seperti Traveloka, RedBus, OVO, LinkAja, GoPay, DANA, dan gerai Alfamart maupun Indomaret di seluruh Indonesia.

Di masa PPKM ini, syarat perjalanan yang diberlakukan DAMRI adalah sertifikat vaksin melalui Aplikasi Peduli Lindungi atau bukti fisik yang dapat ditunjukkan kepada petugas di lapangan.

DAMRI mengimbau kepada pelanggan untuk selalu mengikuti protokol kesehatan secara ketat, yaitu mencuci tangan, memakai masker, dan menjaga jarak. “Dari awal pandemi hingga saat ini, seluruh operasional DAMRI telah dijalankan dengan protokol kesehatan yang sesuai dengan prinsip D5K, yaitu Keselamatan, Kesehatan, Keamanan, Ketepatan, dan Kenyamanan pelanggan dan pramudi,” tutup Rizal. (ATK)



Membangun Sinergi dengan Serikat Pekerja



Dokumentasi: Penandatanganan PKB 2021-2023 oleh Direktur SDM dan UMUM bersama Ketua SKARDA dan Ketua SPD

Serikat Pekerja memiliki peran penting dalam membangun iklim hubungan industrial yang harmonis, salah satunya dalam kaitannya membangun hubungan (kerja) industrial yang harmonis antara pekerja dengan pengusaha. Selain itu Serikat Pekerja juga mempunyai fungsi sebagai pihak yang mewakili karyawan dalam pembuatan Perjanjian Kerja Bersama.

Dalam hubungan industrial antara pekerja dengan pengusaha, diperlukan sarana berupa suatu perjanjian yang disepakati bersama antara pekerja dengan pengusaha yang dituangkan ke dalam Perjanjian Kerja Bersama (PKB). PKB sebagai *social control* dan *social engineering* dalam suatu perusahaan dan berperan sebagai dasar hukum. Pemberlakuan PKB mempunyai makna khusus berdasarkan asas *pacta sun servanda*, yaitu hanya berlaku bagi kepentingan pekerja dan pengusaha.

Perum DAMRI memahami pentingnya eksistensi serikat pekerja dalam Perusahaan, yang dalam hal ini adalah Serikat Karyawan DAMRI (SKARDA) dan Serikat Pekerja DAMRI (SPD). Pada 4-6 November 2021, dilakukan perundingan Perjanjian Kerja Bersama Periode 2021-2023. Perwakilan Manajemen, SKARDA, dan SPD menyampaikan usulan-usulan yang positif dan membangun serta mendiskusikannya secara komprehensif. Proses perundingan yang telah dilaksanakan menghasilkan kesepakatan-kesepakatan yang baik bagi karyawan dan pengusaha.

Perundingan tersebut sebagai salah satu bentuk harmoni antara pengusaha dengan Serikat Pekerja dan juga wujud pemahaman dan pengakuan Perusahaan terhadap eksistensi SKARDA dan SPD yang selama ini telah menjadi mitra yang baik dan mendukung setiap langkah demi kemajuan Perusahaan. Pengusaha, SKARDA, dan SPD berkomitmen untuk terus melanjutkan bahkan meningkatkan hubungan kemitraan yang selama ini terjalin dengan baik. Perusahaan dengan SKARDA dan SPD akan segera melakukan sosialisasi kepada seluruh karyawan terkait Perjanjian Kerja Bersama Periode 2021-2023. (YOG)



Benchmarking Customer Care dengan PT KAI

Guna meningkatkan performa dan kualitas Pelayanan kepada Pelanggan (*Customer Services*), tim Divisi Pelayanan dan Divisi Komersial DAMRI melakukan *benchmarking* pada 21 Oktober 2021 dengan PT Kereta Api Indonesia (Persero). KAI adalah BUMN yang bergerak di transportasi perkeretaapian yang melayani angkutan orang dan barang di seluruh wilayah Jawa, Sumatera, dan daerah lainnya.

Dalam kegiatan tersebut, DAMRI melakukan kunjungan ke dua stasiun, yaitu Stasiun Gambir dan Stasiun Sawah Besar. Kunjungan ke Stasiun Gambir sebagai stasiun percontohan operasional KAI untuk mengetahui bagaimana cara melayani pelanggan dan fungsi apa saja yang dibutuhkan agar pelanggan tetap dapat terlayani dengan baik. Kemudian di Stasiun Sawah Besar merupakan pusat *Customer Care* KAI yang dikenal sebagai “*Contact Center 121*”, yang dipelajari terutama mengenai bagian *Call Center*, *Customer Relationship Media* dan Digital, serta *Quality Assurance* terhadap Pelanggan dari sisi *Customer Care*.

Di Stasiun Gambir, Wakil Kepala Stasiun Gambir Bapak Kutarto menjelaskan seluruh alur proses pelayanan kepada pelanggan (dari mulai pemesanan tiket hingga proses pelanggan berangkat/datang dari dan ke tempat asal/tujuan). Selain itu, tersedia juga tim *customer service* apabila pelanggan menanyakan terkait kebutuhan akan sewa kereta wisata atau pertanyaan mengenai perubahan dan pembatalan berangkat serta kebutuhan lainnya dari pelanggan.

Di Stasiun Sawah Besar, Bapak Agus Purwanto sebagai VP *Customer Care*, menjelaskan bagaimana “*Contact Center 121*” menangani semua keluhan dan kebutuhan informasi dari pelanggan melalui *call center*, email, atau media sosial (IG, WA *business*, twitter). Peran *Call Center* juga sangat penting sebagai garda terdepan yang langsung berkomunikasi dengan pelanggan dan tim tersebut juga dituntut untuk memenuhi standar tata cara berbicara dan berpakaian saat bertugas agar kualitas layanan kepada pelanggan tetap optimal.

Divisi Pelayanan melaksanakan *benchmarking* ini agar dapat mempercepat akselerasi peningkatan kualitas operasional Perusahaan, dalam hal ini khususnya di bidang pelayanan DAMRI. Dengan melakukan kegiatan ini, tim DAMRI dapat belajar bagaimana memahami kebutuhan pelanggan, meningkatkan pelayanan yang efektif dan efisien, serta perbaikan budaya dan perilaku pelayanan kita dari *top level* hingga *frontliner*. Melalui pengalaman dan *sharing knowledge* oleh KAI, diharapkan peran dan fungsi Pelayanan DAMRI dapat meningkat dan bertransformasi lebih baik.



Dokumentasi: Benchmarking Tim Pelayanan dan Komersial DAMRI ke PT KAI

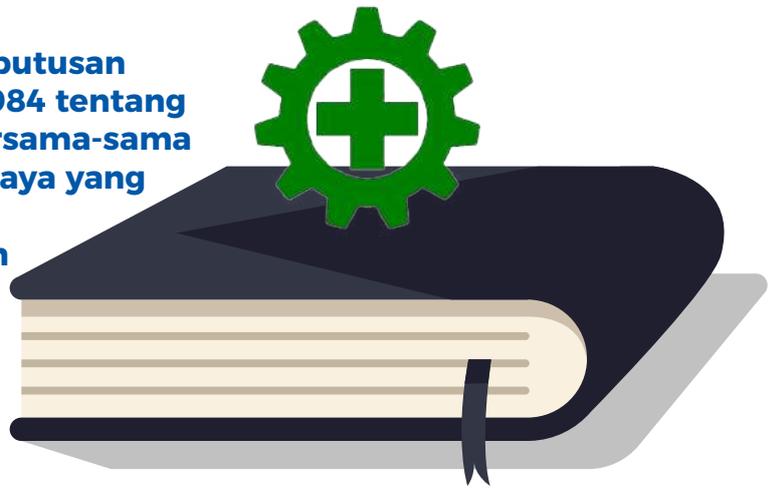
Semoga standar dan kualitas pelayanan DAMRI dapat lebih meningkat dan berubah secara berkesinambungan agar tercapainya *Customer Satisfaction* dan *Customer Engagement* untuk kemajuan DAMRI ke depan. Salam sehat dan tetap semangat. (PEL)



Menyambut Bulan K3 Nasional

Apa yang disebut Bulan K3 Nasional?

Sejak tahun 1984 dengan diterbitkannya Keputusan Menteri Tenaga Kerja Nomor Kep. 13/MEN/1984 tentang Pola Kampanye Nasional K3, Pemerintah bersama-sama pemangku kepentingan telah melakukan upaya yang intensif untuk membudayakan K3 melalui Kampanye Nasional K3 selama 1 (satu) bulan dimulai tanggal 12 Januari sampai dengan 12 Februari setiap tahunnya atau yang disebut dengan Bulan K3 Nasional.



Kegiatan yang dilaksanakan selama Bulan K3 nasional antara lain perlombaan K3, seminar, cerdas-cermat K3, pemberian penghargaan untuk pekerja, pemasangan spanduk K3, serta kegiatan-kegiatan promotif lainnya.

Bulan K3 Nasional ini dilaksanakan bertujuan untuk:

1. Meningkatkan kesadaran dan kepatuhan normal K3
2. Meningkatkan partisipasi semua pihak dalam mencapai pelaksanaan budaya K3 secara optimal di setiap kegiatan usaha
3. Meningkatkan penerapan K3 menuju masyarakat mandiri berbudaya K3

Pelaksanaan Bulan K3 Nasional dengan sasaran:

1. Turunnya tingkat kecelakaan kerja dan penyakit akibat kerja
2. Terciptanya tempat kerja yang aman, nyaman, dan efisien untuk mendorong produktivitas
3. Terwujudnya kemandirian masyarakat berbudaya K3

Mari bersama-sama kita sukseskan Bulan K3 Nasional di Perum DAMRI dengan tema “**DAMRI Berbudaya Keselamatan**” Tahun 2022. (KES)



Kilas DAMRI

22 Oktober 2021

Direktur Utama, Ibu Setia N. Milatia Moemin bersama Direktur Teknik, Bapak Arifin, melakukan kunjungan ke Jasa Raharja dalam rangka peningkatan sinergi terkait pemberian pelayanan perlindungan penumpang angkutan umum dan peningkatan keamanan bagi armada angkutan umum.



25 Oktober 2021

Tindak lanjut dari hasil MoU antara DAMRI Batam dengan BP2MI Batam. DAMRI Batam mengantarkan pemulangan Pekerja Migran Indonesia (PMI) yang telah melakukan karantina dari Pelabuhan Pungkur ke Bandara Hang Nadim serta penjemputan dari Pelabuhan Batam Center ke lokasi karantina.



26 Oktober 2021

DAMRI raih penghargaan "Cukup Informatif" pada Penganugerahan Keterbukaan Informasi Publik 2021 yang diselenggarakan oleh Komisi Informasi Pusat.

Penghargaan tersebut merupakan sebuah bentuk pencapaian yang diperoleh DAMRI karena pada dua tahun terakhir DAMRI dinilai Tidak Informatif.



27 Oktober 2021

Perwakilan pengemudi DAMRI Batam mengikuti Diklat SDM yang diselenggarakan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Kepulauan Riau. Diklat berlangsung pada 27 Oktober hingga 29 Oktober.



3 November 2021

DAMRI Batam diundang oleh Radio RRI Batam Program 1, dalam Batam Menyapa dengan topik **Mengenal Lebih Dekat DAMRI Batam**. GM DAMRI Batam Bapak Oon beserta jajaran hadir dengan membahas layanan, program, hingga tarif DAMRI Batam.



4 November 2021

Webinar *Leadership Role in DAMRI'S Outstanding Customer Excellence Part 2: DAMRI's Customer Journey'* dilaksanakan bekerja sama dengan redBus. Seri webinar lanjutan ini bertujuan agar seluruh Insan DAMRI dapat menjadi pribadi yang melayani dengan hati, adaptif, dan siap berubah mengikuti apa yang diharapkan oleh pelanggan di seluruh titik sentuh (*customer touch points*).



Kilas DAMRI

5 November 2021

DAMRI bersama PT Kimia Farma Trading & Distribution telah melakukan penandatanganan Nota Kesepahaman (MoU) di Kantor Pusat Kimia Farma Trading & Distribution, Jakarta Pusat. Penandatanganan tersebut dilakukan oleh Direktur Komersial dan Pengembangan Usaha DAMRI Sandry Pasambuna dan Direktur Utama KFTD Chairani Harahap.



5 November 2021

DAMRI bersama JungleLand Sentul telah melakukan penandatanganan Nota Kesepahaman (MoU) yang mencakup kerja sama *camper bus* dan peningkatan aksesibilitas di kawasan tersebut. Penandatanganan tersebut dilakukan oleh Direktur Komersial dan Pengembangan Usaha DAMRI, Sandry Pasambuna dan Direktur Utama JungleLand Indonesia, Resza Adikreshna.



11 November 2021

Launching dan operasional perdana Lombok City Tour yang diresmikan oleh Asisten 2 Gubernur NTB. Turut hadir dalam acara tersebut Kepala Dinas Perhubungan Provinsi NTB dan Kota Mataram, Astindo, Asita, dan *stakeholder* terkait.



11 November 2021

Bertempat di Hotel Orchardz Ayani, Pontianak, telah dilakukan penandatanganan *Memorandum of Understanding* (MoU) antara DAMRI dengan Gubernur Kalimantan Barat. Penandatanganan tersebut dilakukan oleh Direktur Utama DAMRI, Setia N. Milatia Moemin dan Gubernur Kalimantan Barat, H. Sutarmidji. Acara tersebut juga turut disaksikan oleh jajaran DAMRI dan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat.



23 November 2021

Cabang Purworejo mengadakan Bakti Sosial di Panti Rehabilitasi Sosial Plandi (ODG) dan panti SLB Negeri Purworejo, berupa pakaian, sembako, dan uang.





GRATIFIKASI = SUAP YANG TERTUNDA

Gratifikasi adalah embrio dari bentuk praktik koruptif lain, seperti suap dan pemerasan.

/gra-ti-fi-ka-si/

Pemberian dalam arti luas, yakni meliputi penerimaan atau pemberian uang/setara uang, barang, rabat (*discount*), komisi, pinjaman tanpa bunga, tiket perjalanan, fasilitas penginapan, perjalanan wisata, pengobatan cuma-cuma, dan fasilitas lainnya serta hiburan.

Laporkan setiap Gratifikasi yang diterima kepada:
**Unit Pengendalian Gratifikasi
DAMRI Kantor Pusat**
up. Divisi Sekretariat Perusahaan



upg@damri.co.id

