

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Menurut Dhewi dan Kartika (2012:5) Komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu atau untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik secara langsung (secara lisan) maupun tidak langsung (melalui media), proses penyampaian bentuk interaksi gagasan kepada orang lain dan proses penciptaan arti terhadap gagasan atau ide yang disampaikan, baik sengaja maupun tidak sengaja. Biasanya aktivitas komunikasi ini dilakukan secara verbal atau lisan sehingga memudahkan kedua belah pihak untuk saling mengerti.

Komunikasi dalam satu perusahaan tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya peran humas di dalamnya. Humas merupakan nafas bagi perusahaan, humas harus mampu berkomunikasi dengan baik dan benar sehingga mendapatkan kepercayaan dari publik dan publik memiliki pemahaman yang baik terhadap perusahaan tersebut karena peran humas pada dasarnya adalah menghubungkan publik atau pihak yang berkepentingan di dalam atau di luar perusahaan.

Humas PT Kereta Api Indonesia Daop 1 Jakarta memiliki berbagai kegiatan yang terbagi menjadi dua kegiatan Internal dan kegiatan Eksternal. Humas Internal dan humas Eksternal PT Kereta Api Indonesia Daop 1 Jakarta saling bekerjasama dalam menjalankan kegiatannya. *Corporate Social Responsibility* (CSR) adalah salah satu kegiatan humas Eksternal PT Kereta Api Indonesia yang rutin dilaksanakan. PT Kereta Api Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) sehingga salah satu program CSR di PT Kereta Api Indonesia yang wajib dilakukan yaitu Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL) program tersebut terbagi menjadi dua yaitu bina lingkungan dan kemitraan. Program ini menjadi salah satu kegiatan yang dilakukan PT Kereta Api Indonesia Daop 1 Jakarta untuk meningkatkan citra positif perusahaan, program PKBL ini merupakan salah satu bagian dari kegiatan CSR. Menurut Famiola dan Radito (2019:147) terdapat sedikit perbedaan terhadap kegiatan CSR PKBL bentuk kemitraan atau yang biasa disebut CSR Kemitraan dengan kegiatan CSR yang lainnya karena pada umumnya dana CSR adalah sebuah dana yang diberikan oleh perusahaan kepada masyarakat lokal untuk pengembangan masyarakat itu sendiri tanpa ada pengembalian dari dana tersebut alias dana habis dan dana ini berupa sebagian dari keuntungan perusahaan sedangkan CSR kemitraan merupakan kegiatan pinjaman modal usaha. Menurut kementerian BUMN Program CSR Kemitraan yaitu program untuk meningkatkan kemampuan usaha kecil agar menjadi tangguh dan mandiri melalui pemanfaatan dana dari bagian laba BUMN, program ini berbentuk pinjaman modal bagi mitra atau usaha yang ingin membangun usahanya agar dapat meningkatkan kualitas hidupnya dengan bunga yang sangat rendah dan waktu pengembalian yang dapat didiskusikan bersama hingga tidak merugikan kedua belah pihak, terdapat batas maksimal nominal yang diberikan untuk CSR Kemitraan.

Tugas Humas secara umum yaitu meningkatkan hubungan kerjasama dan kepercayaan antara lembaga dan masyarakat atau publiknya serta upaya dalam meningkatkan, membentuk, dan menjaga citra perusahaan yang dilakukan dengan berbagai kegiatan *sponsorship*. CSR atau apapun kegiatan sosial lainnya yang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

membutuhkan citra positif perusahaan seperti yang dilakukan PT Kereta Api Indonesia yaitu melalui program CSR Kemitraan.

Menurut Katz 1994 dalam Soemirat (2010:111) citra adalah bagaimana pihak lain memandang sebuah perusahaan, seseorang, suatu komite, atau suatu aktivitas. Setiap perusahaan mempunyai citra sebanyak jumlah orang yang memandangnya. Ada banyak citra perusahaan, misalnya: siap membantu, inovatif, sangat memperhatikan karyawannya, bervariasi dalam produk, dan tepat dalam pengiriman. Tugas perusahaan dalam rangka membentuk citranya adalah dengan mengidentifikasi citra seperti apa yang ingin dibentuk oleh perusahaan dimata masyarakat. PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 1 Jakarta salah satunya memilih CSR Kemitraan sebagai bentuk membangun citranya.

Maka dari itu peran humas di dalam kegiatan CSR Kemitraan sangatlah penting tidak dapat dipisahkan untuk membangun citra positif perusahaan. Peran Humas yang terdiri melakukan penilaian dan pemilihan proposal calon mitra binaan, melakukan survei calon mitra binaan, melakukan peliputan kegiatan, membuat *miling list* (milis), melakukan publikasi hasil liputan, serta melakukan pengawasan terhadap mitra binaan. Unit humas PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 1 Jakarta bekerja sama dengan beberapa unit dalam menjalankan kegiatan CSR kemitraan yaitu Unit Keuangan, Unit Sumber Daya Manusia (SDM), Unit Kesehatan, dan Unit PAM yang masing-masing unit memiliki peranannya tersendiri. Humas PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 1 Jakarta dalam melakukan kegiatan CSR Kemitraan memiliki hambatan, bila terjadi hambatan pada saat kegiatan CSR Kemitraan berlangsung humas PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 1 Jakarta langsung mencari solusi agar kegiatan CSR dapat berjalan dengan lancar dan bantuan yang diberikan dapat digunakan dengan maksimal.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang disebutkan di atas maka, rumusan masalah yang menjadi pokok pembahasan yaitu :

- 1) Bagaimana peran humas PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 1 Jakarta dalam kegiatan CSR Kemitraan?
- 2) Apa saja hambatan serta solusi saat melakukan kegiatan CSR Kemitraan di PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 1 Jakarta?

Tujuan Penulisan

Sesuai dengan rumusan masalah di atas maka yang menjadi tujuan dari penelitian adalah:

- 1) Menjelaskan peran humas PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 1 Jakarta dalam kegiatan CSR Kemitraan
- 2) Menjelaskan hambatan serta solusi yang ditemukan saat melakukan kegiatan CSR Kemitraan di PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 1 Jakarta





METODE

Lokasi dan Waktu

Lokasi pengumpulan data dilakukan di PT KAI Daop 1 Jakarta Jalan Pegangsaan Timur No 6 Kel. Cikini Kec. Menteng. Waktu pengambilan data dalam penyusunan laporan akhir ini berlangsung sejak 17 Juni 2019 s/d 9 Agustus 2019 pada pukul 08.00-17.00 WIB.

Data dan Instrumen

Jenis data dan instrumen yang digunakan dalam menyusun laporan akhir adalah sebagai berikut:

Data

Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh penulis melalui Praktik Kerja Lapang (PKL) yang dilakukan di PT Kereta Api Indonesia Daop 1 Jakarta saat observasi langsung ketika kegiatan peliputan dilakukan dan juga wawancara langsung dengan *staff* humas PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 1 Jakarta.

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, yaitu melalui sumber-sumber internet yang berhubungan dengan pembahasan laporan akhir ini, seperti dokumen dari PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 1 Jakarta, serta buku-buku terkait.

Instrumen

Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data-data penyusunan laporan akhir ini yaitu, melakukan wawancara terhadap *Junior Manager* Internal humas PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 1 Jakarta Selain itu, untuk mempermudah proses pengumpulan data digunakan juga instrumen atau alat lainnya seperti perekam suara, daftar pertanyaan, dan alat tulis.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk memenuhi kelengkapan dalam laporan akhir ini agar lebih lengkap dan objektif. Teknik pengambilan data yang dilakukan melalui empat cara, antara lain:

- 1) Wawancara
Wawancara dilakukan untuk mendapatkan data dan informasi yang lebih lengkap dan akurat. Wawancara dilakukan kepada pembimbing lapang langsung dan juga *staff* PT Kereta Api Indonesia.
- 2) Observasi langsung
Observasi langsung dilakukan dengan mengamati langsung saat mengikuti kegiatan CSR Kemitraan.
- 3) Partisipasi aktif
Pengumpulan data ini dilakukan oleh penulis dengan ikut berpartisipasi dalam kegiatan program CSR. Penulis terlibat langsung dalam proses



- kegiatan CSR Kemitraan saat sedang melakukan PKL di PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 1 Jakarta.
- 4) Studi Pustaka
Studi pustaka dilakukan penulis dengan cara mencari teori terkait data-data yang dibutuhkan untuk memperjelas laporan akhir dengan membaca buku yang berkaitan dengan permasalahan.
- 5) Dokumentasi
Dokumentasi dilakukan dengan cara pengambilan gambar menggunakan kamera saat melakukan PKL untuk mendukung laporan akhir ini.

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN PT KERETA API INDONESIA

Sejarah PT Kereta Api Indonesia (persero)

Kehadiran Kereta Api di Indonesia dimulai ketika pencangkulan pertama pembangunan jalur kereta api Semarang-Vorstenlanden (Solo-Yogyakarta) di Desa Kemijen oleh Gubernur Jendral Hindia Belanda Mr. L.A.J Baron Sloet van de Beele tanggal 17 Juni 1864. Pembangunan dilaksanakan oleh Perusahaan Swasta Naamlooze Venootschap Nederlansch Indische Spoorweg Maatschappij (NV. NISM) yang dipimpin oleh Ir. J.P de Bordes dari Kemijen menuju desa Tanggung (26 Km) dengan lebar 435 mm.

Keberhasilan NV. NISM membangun jalan KA antara Kemijen-Tanggung, yang kemudian pada tanggal 10 Februari 1870 dapat menghubungkan kota Semarang – Surakarta (110 Km) dan mendorong minat investor untuk membangun jalan KA di daerah lainnya.

Selain di Jawa, pembangunan jalan KA juga dilakukan di Aceh (1874), Sumatera Utara (1886), Sumatera Barat (1891), Sumatera Selatan (1914), bahkan tahun 1922 di Sulawesi juga telah dibangun jalan KA sepanjang 47 Km, antara Makassar – Takalar, yang pengoperasiannya dilakukan tanggal 1 Juli 1923, sisanya Ujungpandang – Maros belum sempat diselesaikan. Sedangkan di Kalimantan, meskipun belum sempat dibangun, studi jalan KA Pontianak – Sambas (220 Km) sudah selesai. Demikian juga di pulau Bali dan Lombok, pernah dilakukan studi pembangunan jalan KA.

Panjang jalan KA di Indonesia mencapai 6.811 km sampai dengan tahun 1939. Tetapi, pada tahun 1950 panjangnya berkurang menjadi 5.910 km, kurang lebih 901 km raib, yang diperkirakan karena dibongkar semasa pendudukan Jepang dan diangkut ke Burma untuk pembangunan jalan KA di sana.

Jenis jalan rel KA di Indonesia semula dibedakan dengan lebar sepur 1.067 mm; 750 mm (di Aceh) dan 600 mm di beberapa lintas cabang dan tram kota. Jalan rel yang dibongkar semasa pendudukan Jepang (1942 – 1943) sepanjang 473 Km, sedangkan jalan KA yang dibangun semasa pendudukan Jepang adalah 83 km antara Bayah – Cikara dan 220 Km antara Muaro – Pekanbaru diprogramkan selesai pembangunannya selama 15 bulan yang mempekerjakan 27.500 orang, 25.000 diantaranya adalah Romusha. Jalan yang melintasi rawa – rawa, perbukitan, serta sungai yang deras arusnya ini, banyak menelan korban yang makamnya bertebaran sepanjang Muaro-Pekanbaru.

Setelah Indonesia memproklamasikan kemerdekaan pada tanggal 17 Agustus 1945, beberapa hari kemudian dilakukan pengambilalihan stasiun dan kantor pusat

