



berdasarkan pembicaraan ini akan dapat ditangkap makna komunikasi yang dipahami informan.

Saat melakukan wawancara dengan informan peneliti sengaja memilih wawancara terpisah dengan informan yang lain. Hal ini dilakukan dengan pertimbangan, jika calon informan mendengar jawaban rekannya, pertanyaan yang peneliti ajukan akan dijawab sama sebagaimana jawaban yang ia dengar sebelumnya. Jarak yang terpisah ini juga memungkinkan mereka untuk memberika jawaban secara terbuka dan bebas. Karena tidak menutup kemungkinan mereka akan sungkan menjawab apabila tidak yakin dengan jawabannya sendiri.

Semua wawancara yang dilakukan peneliti dengan menulis jawaban pada pedoman wawancara tapi sebelumnya peneliti meminta persetujuan dari para informan. Langkah pertama yang dilakukan sebelum wawancara adalah meminta data kepada Manager Dokumen dan Manajer Humasda PT. KAI Daop. 8 Surabaya terkait dengan agenda kerja, arsip, daftar informasi dan kebijakan publik dan atau *Corporate social resposibillity* serta daftar media partner yang menjadi rekanan (*media relations*).

Peneliti memilih informan yang lebih mengerti kondisi dan situasi dilapangan saat ini, Pemilihan informan ini dilakukan dengan *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Menentukan subyek atau obyek sesuai dengan tujuan, menetapkan tempat







saat itu perusahaan kereta api masih bernama *Naamlooze Venootschap Nederlandsch Indische Spoorweg Maatschappij (NV. NISM)*.

Pembangunan rel kereta api terus dilakukan hingga panjangnya mencapai 5910 km pada tahun 1950. Pembangunan tidak hanya dilakukan di Pulau Jawa, namun juga di Sumatera. Pengerjaan rel kereta api di Jawa dan Sumatera bahkan melibatkan juga para pekerja paksa Romusha, yang selama pengerjaannya menelan korban yang cukup banyak.

Hingga akhirnya setelah kemerdekaan Indonesia diproklamkan pada 17 Agustus 1945, karyawan kereta api yang tergabung dalam Angkatan Muda Kereta Api (AMKA) mengambil alih perusahaan kereta api dari tangan Jepang. Peristiwa tersebut terjadi pada 28 September 1945, yang kemudian dijadikan sebagai hari lahir Kereta Api Indonesia. Pada tanggal ini dibentuk pula Djawatan Kereta Api Republik Indonesia (DKARI). Sejak saat itulah perusahaan perkeretaapian Indonesia mengalami berbagai perubahan status perusahaan.

Pada kurun waktu tahun 1971-1991 perusahaan kereta api Indonesia bernama PJKA (Perusahaan Jawatan Kereta Api). Kemudian pada tahun 1991-1998 status perusahaan berubah kembali menjadi Perumka (Perusahaan Umum Kereta Api). Hingga akhirnya pada tahun 2010 sampai sekarang status perusahaan kereta api berubah menjadi PT Kereta Api Indonesia (Persero) atau yang biasa disebut dengan PT KAI.

Hingga Mei tahun 2013, jumlah karyawan PT KAI berjumlah 26.467 orang. Sejalan dengan tuntutan pemenuhan kebutuhan bagi para pengguna jasa

kereta api dari tahun ke tahun, PT KAI pun semakin mengembangkan usahanya. Kini PT KAI memiliki enam anak perusahaan yang bergerak dalam berbagai sektor usaha untuk mendukung bisnis perusahaan induk. Keenam anak perusahaan tersebut yakni PT KAI Commuter Jabodetabek, PT KAI Pariwisata, PT Reska Multi Usaha, PT KAI Logistik, PT Railink, dan PT KAI Property Management.

Sejak tahun 2009 hingga saat ini, PT KAI telah dan sedang mengalami perubahan yang sangat menonjol. Berbagai inovasi dan perbaikan layanan terus dilakukan PT KAI untuk mengubah wajah perkeretaapian Indonesia. Kebijakan perusahaan diberlakukan untuk meraih kemajuan perkeretaapian dari sisi internal maupun eksternal. Dari sisi internal, perusahaan mulai menerapkan kebijakan yang tegas bagi para karyawannya.

Budaya perusahaan yang lama mulai ditinggalkan dan diganti dengan budaya perusahaan baru dengan sistem kerja yang lebih modern dan efisien. Kedisiplinan ditegakkan dan kesejahteraan karyawan pun ditingkatkan. Tercatat, dengan perubahan yang terus menerus dilakukan secara kontinyu, PT KAI mampu membukukan laba bersih hingga mencapai Rp 425 miliar pada tahun 2012. Jumlah ini sangat jauh meningkat jika dibandingkan pada tahun 2008 yang merugi hingga Rp 83 miliar. Dari sisi eksternal, PT KAI mulai membenahi berbagai pelayanan kepada para pengguna jasa kereta api di Indonesia.

Beberapa transformasi yang dilakukan di antaranya pemberlakuan sistem boarding, kapasitas penumpang 100%, larangan merokok di stasiun dan di dalam kereta, larangan pedagang asongan di stasiun dan di dalam kereta, fasilitas

stasiun yang semakin lengkap, perluasan peron dan tempat parkir stasiun, serta sistem penjualan tiket yang semakin modern, terintegrasi dengan saluran internet, dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat. Perbaikan layanan kereta api ini tidak terlepas dari komitmen dan kerja keras para pegawai PT KAI. Terbukti, selama kurun waktu tiga tahun terakhir ini PT KAI telah berhasil meraih berbagai penghargaan dari beberapa pihak.

Penghargaan yang sangat membanggakan bagi PT KAI yaitu dengan diraihnya predikat “*Best of The Best* BUMN Inovatif Terbaik 2012” dalam ajang Anugerah BUMN 2012. Di ajang yang sama, PT KAI pun berhasil meraih Juara I dalam kategori Inovasi Pelayanan Publik BUMN Terbaik. Sejak tahun 2011 hingga Juni 2013 sudah 131 penghargaan diraih oleh PT KAI. Bahkan, operasional layanan Angkutan Lebaran tahun 2012 pun mendapat penghargaan khusus dari Menteri BUMN Dahlan Iskan, dengan memberikan nilai 8 untuk PT KAI.

Berbagai pencapaian dan prestasi yang diraih selama ini terus memacu PT KAI untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat Indonesia, khususnya pengguna jasa kereta api. Selain layanan angkutan penumpang, angkutan barang dan perusahaan aset pun menjadi perhatian PT KAI. Untuk sektor angkutan penumpang, PT KAI selama kurun waktu tahun 2012 sudah mengangkut lebih dari 202 juta penumpang. Terlebih lagi di kawasan Jabodetabek dengan transportasi Kereta Rel Listrik (KRL) *Commuter Line*, penumpang yang terlayani dalam satu hari bisa mencapai 450.000-500.000 orang. Jumlah ini akan terus ditingkatkan seiring dengan kebutuhan transportasi ibukota yang semakin









































































