

# DRIVE

Media Komunikasi Internal DAMRI

Edisi: 17/IV/2022

25 April 2022

**DAMRI Resmikan Rute Baru  
Stasiun Cikarang- Hollywood Junction**

**Layanan DAMRI Stasiun  
Rangkasbitung - Pantai Sawarna**

**Sosialisasi SOP  
Tuntutan Ganti Rugi**

## SEMANGAT MENUJU KEMENANGAN



**S**etelah dua tahun absen, pada Lebaran tahun ini DAMRI kembali hadir melayani Angkutan Hari Raya Idul Fitri (AHRI). Selama lebih dari dua tahun pandemi Covid-19, instruksi pembatasan mobilitas sosial telah kita rasakan dampaknya. Penurunan jumlah pelanggan dan penurunan pendapatan telah menggerus neraca keuangan Perusahaan secara signifikan, seiring pencatatan tanggungan beban dan depresiasi aset.

Kehadiran Perusahaan melayani kembali AHRI diharapkan bisa menjadi tonggak menuju masa pemulihan kegiatan operasional maupun finansial. Tentu bukan perjalanan yang mudah: seluruh Insan DAMRI juga harus memastikan layanan AHRI yang nyaman bagi seluruh pelanggan. Seluruh petugas DAMRI juga harus memastikan keamanan dan kesehatan, dengan kepatuhan atas protokol kesehatan tetap harus dijaga karena pandemi belum sepenuhnya pergi.

Sepanjang dua tahunan ini, masa pandemi ibaratnya telah memberikan penempaan bagi Perusahaan dan seluruh Insan DAMRI untuk kini bangkit dan terlahir kembali sebagai penyedia jasa transportasi darat terbesar dan terbaik di negeri ini. Kondisi Perusahaan yang masih belum baik-baik saja harus segera diputar-balik ke kondisi yang sesuai harapan kita semua. Tantangan itu harus direspons dengan gerak selangkah-seirama oleh seluruh Insan Perusahaan. Harus diingat bahwa sejarah panjang telah mematrikan peran DAMRI sebagai *agent of development*, terutama di wilayah Tertinggal, Terpencil, Terluar, dan Perbatasan (3TP) dan tidak boleh diabaikan bahwa Perusahaan juga sekaligus merupakan business entity yang harus mendapatkan profit untuk mempertahankan keberlangsungan usahanya.

Sebagaimana perjuangan selama bulan Ramadhan yang dijalani oleh umat Muslim, setiap ujian adalah penempaan untuk kembali lahir sebagai Insan pemenang. Kemenangan tentu tidak semudah membalik tangan, begitu saja turun dari langit. Kemenangan adalah sesuatu yang harus diperjuangkan, harus disemangatkan, dan tentunya harus yakin bahwa “*Man Jadda Wa Jadda*”, siapa yang bersungguh-sungguh, niscaya akan berhasil.

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](mailto:redaksi@damri.co.id)

## Lebih dari 12.000 Tiket Mudik Terjual

Pemerintah mengumumkan bahwa masyarakat Indonesia diizinkan untuk melakukan mudik pada masa libur Lebaran 2022. Pengumuman tersebut disambut baik, terutama para perantau yang dalam dua tahun lalu tidak diizinkan untuk mudik Lebaran akibat meningkatnya kasus Covid-19.

Antusiasme masyarakat pun disambut oleh DAMRI sebagai penyedia jasa transportasi darat. Kesiapan DAMRI untuk menyediakan jasa transportasi darat terbaik untuk para pelanggannya terlihat dari angka penjualan tiket mudik Lebaran 2022. Dalam sepekan setelah pembukaan tiket untuk mudik Lebaran 2022 resmi dibuka sejak 1 April 2022, lebih dari 12.000 tiket telah terjual untuk perjalanan jarak jauh. Paling banyak masyarakat mengambil jadwal keberangkatan pada 28 dan 29 April 2022, dengan sejumlah rute favorit pada periode tersebut adalah rute Jakarta - Lampung, Jakarta - Surabaya, dan juga Jakarta - Purwokerto.

Untuk memastikan keamanan dan kenyamanan pelanggan, operasional DAMRI pun berpedoman pada ketentuan dalam Surat Edaran Satgas Covid-19 Nomor 16 Tahun 2022 tentang Ketentuan Perjalanan Orang Dalam Negeri Pada Masa Pandemi Covid-19. Seluruh pengemudi dan petugas pun telah divaksinasi dosis lengkap dan protokol kesehatan pun terus diterapkan DAMRI untuk menjamin para pelanggan tidak perlu khawatir bepergian dengan DAMRI. (ELV & ATK)



### Tim Editorial

**Penanggung Jawab**  
Direktur SDM dan Umum

**Editor**  
Kepala Divisi Sekretariat Perusahaan

**Tim Redaksi**  
Staf Komunikasi Perusahaan & TJSI  
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](mailto:redaksi@damri.co.id)  
Web: [www.damri.co.id](http://www.damri.co.id)

# DAMRI Resmikan Rute Baru Stasiun Cikarang Menuju Hollywood Junction Jababeka



**DAMRI didukung oleh PT Jababeka Tbk resmi mengoperasikan angkutan *shuttle* dengan rute Stasiun Cikarang menuju wilayah Jababeka, dengan titik keberangkatan/kedatangan di Hollywood Junction Jababeka. Peresmian rute tersebut dilakukan pada Kamis (31/3/2022) lalu di Stasiun Cikarang.**

Peresmian rute tersebut dihadiri oleh Menteri Perhubungan Budi Karya Sumadi, Menteri Keuangan Sri Mulyani, Direksi DAMRI, Direktur PT Jababeka Tbk Sidarta Darmono, dan Direktur Utama PT Jababeka Infrastruktur Agung Wicaksono.



Direktur Utama DAMRI Setia N. Milatia Moemin mengatakan bahwa peresmian operasional rute Stasiun Cikarang - Hollywood Junction Jababeka merupakan salah satu wujud dan komitmen Perusahaan dalam mendukung program Kementerian Perhubungan untuk menghadirkan konektivitas antarwilayah.

Armada DAMRI pada rute Stasiun Cikarang - Hollywood Junction Jababeka tersebut dioperasikan setiap Senin sampai Sabtu dengan jadwal keberangkatan setiap 1 jam sekali dari pukul 05.30 sampai 17.30 WIB. “DAMRI mengerahkan armada bus terbaik jenis *microbus* berkapasitas 12 pelanggan yang akan dioperasikan untuk mendukung layanan tersebut,” terang Milatia.



DAMRI mengenakan tarif sebesar Rp 15.000,00 untuk perjalanan dari Stasiun Cikarang menuju Hollywood Junction Jababeka maupun sebaliknya. Pemesanan tiket dapat menggunakan aplikasi DAMRI Apps selambatnya 3 jam sebelum waktu keberangkatan. Pembayaran dapat dilakukan dengan menggunakan *platform digital* yang ada, seperti OVO, LinkAja, Traveloka, GoPay, RedBus, ShopeePay, Mandiri, dan gerai Alfamart maupun Indomaret di seluruh Indonesia.

Milatia optimis bahwa pembukaan layanan tersebut dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat khususnya pengguna Commuter Line/KRL dari Stasiun Cikarang untuk menggunakan DAMRI menuju tempat kerja di wilayah Jababeka.

“Kami ucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak yang terlibat mulai dari Pemerintah Pusat, Daerah, hingga BUMN sehingga DAMRI dapat hadir untuk mendukung mobilitas di kawasan industri Jababeka, khususnya Hollywood Junction Jababeka,” tutup Milatia. (ATK)



# Layanan DAMRI Stasiun Rangkasbitung - Pantai Sawarna Semakin Cepat dan Mudah

**Banten, provinsi yang berada paling barat di Pulau Jawa, memiliki jumlah penduduk lebih dari 13 juta jiwa. Kondisi tersebut pun menjadi Banten menjadi pangsa pasar yang potensial yang kemudian dioptimalisasikan oleh DAMRI dengan membuka layanan transportasi pada rute menuju Kawasan Strategis Pariwisata Nasional.**

Sejalan dengan inovasi yang terus dilakukan oleh DAMRI dari hari ke hari, salah satu layanan inovasi yang dikembangkan adalah layanan pada Kawasan Strategis Pariwisata Nasional (KSPN) di wilayah Banten.

General Manager DAMRI Cabang Serang Maman Suparman mengatakan bahwa layanan tersebut dihadirkan DAMRI sebagai upaya mendukung KSPN di Indonesia dengan mengembangkan rute-rute yang potensial.

Adapun rute layanan tersebut di antaranya adalah Stasiun Rangkasitung menuju Pantai Sawarna maupun sebaliknya. Armada yang melayani rute ini tersedia setiap hari, dengan jam keberangkatan dari Stasiun Rangkasbitung jam 07.00 WIB, sedangkan dari Pantai Sawarna jam 12.00 WIB. Rute Stasiun Rangkasbitung - Pantai Sawarna dapat ditempuh dengan waktu kurang dari 4 jam perjalanan. Tarif yang dikenakan sebesar Rp 50.000,00.



“Perusahaan terus melakukan akselerasi untuk mencapai target pengembangan konektivitas transportasi darat di Indonesia sebagai penghubung dan upaya untuk memacu pengembangan antarwilayah,” lanjutnya. Kehadiran DAMRI pada rute tersebut diharapkan dapat semakin memperkuat konektivitas perjalanan wisata menggunakan transportasi darat. DAMRI akan terus bersinergi dengan pemerintah pusat maupun daerah untuk memberikan pelayanan transportasi yang prima kepada masyarakat.

“Untuk pemesanan tiket pelanggan dapat menggunakan aplikasi DAMRI Apps selambatnya 3 jam sebelum waktu keberangkatan,” tambah Maman. Pembayaran dapat dilakukan melalui *platform digital* seperti OVO, LinkAja, Traveloka, GoPay, RedBus, ShopeePay, Mandiri, dan gerai Alfamart maupun Indomaret di seluruh Indonesia. Untuk informasi lebih lanjut, pelanggan dapat menghubungi *Call Center* DAMRI Cabang Serang di nomor telepon 0813 7055 5151 atau 0823 1733 2547. (ATK)



# Sosialisasi SOP Tuntutan Ganti Rugi



**Kepada seluruh Kantor Divisi Regional dan Kantor Cabang, manajemen DAMRI melaksanakan rangkaian sosialisasi terhadap Surat Keputusan Direksi tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Tata Cara Pelaksanaan Tuntutan Ganti Rugi (TGR) dan Perbuatan yang Dilarang dan Dikategorikan Perbuatan Pidana/Kriminal.**

Surat Keputusan Direksi tentang SOP TGR mengatur perbuatan yang tidak disengaja/lalai dan kecelakaan lalu lintas yang mengakibatkan kerugian Perusahaan, sedangkan Surat Keputusan Direksi tentang Perbuatan yang Dilarang dan Dikategorikan Perbuatan Pidana/Kriminal mengatur mengenai perbuatan atau praktik-praktik dalam kegiatan bisnis (pola kerja) yang tidak sesuai dengan ketentuan pidana dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kedua Surat Keputusan Direksi tersebut adalah wujud komitmen Perusahaan sebagai bagian dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk menjalankan bisnis secara baik, benar, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Rangkaian sosialisasi tersebut diawali dengan sosialisasi kepada seluruh karyawan Kantor Pusat secara daring bagi staf dan tatap muka bagi para Kepala Divisi. Setelah itu dilakukan sosialisasi kepada para pimpinan Kantor Divisi Regional dan Kantor Cabang yang ada di seluruh Indonesia secara daring.

Selanjutnya rangkaian sosialisasi akan dilaksanakan di beberapa Kantor Cabang yang tersebar di seluruh Indonesia dengan mengundang perwakilan dari Kantor Cabang di sekitarnya.

Sampai dengan saat ini sudah dilaksanakan sosialisasi di Kantor Cabang Bandar Lampung, Kantor Cabang Surabaya, dan Kantor Cabang Bandung. Sosialisasi dilaksanakan dengan tujuan agar para Insan DAMRI dapat memahami ketentuan-ketentuan yang diatur di dalam Surat Keputusan Direksi tersebut sehingga seluruh ketentuan dapat dilaksanakan secara baik dan benar, terutama bagi para pimpinan yang juga berkewajiban untuk memastikan seluruh ketentuan dapat dipahami dan dilaksanakan oleh unit kerjanya.

Pelaksanaan sosialisasi ini diharapkan akan menjadikan semua unsur dalam DAMRI dapat memahami aturan yang ada di Perusahaan dan menyatukan pemahaman dalam rangka menjaga keberlangsungan perusahaan, terutama terkait dengan kepatuhan atas aturan-aturan yang ada. (YOG)





Seperti yang sudah dibahas pada edisi Drive bulan sebelumnya, seorang *frontliner* harus memiliki bekal dasar berupa kemampuan dalam berkomunikasi, sikap dalam berkomunikasi, dan penampilan. Dilihat dari aspek kemampuan, ada 3 hal utama yang harus dimiliki *frontliner*, yaitu *Product Knowledge* (pengetahuan akan produk), *Fast-Response* (kecepatan dalam merespons), dan *Accuracy* (ketelitian).

Pada DRIVE edisi bulan ini, Divisi Pelayanan akan membahas komponen kedua, yakni “Sikap dalam Berkomunikasi.”

Sikap dalam berkomunikasi terdiri atas 2 aspek, yakni **bahasa verbal** dan **nonverbal**. Kedua komponen ini berkaitan dengan komunikasi *frontliner* kepada pelanggan.



Sikap dalam berkomunikasi kepada pelanggan merupakan seni komunikasi yang membutuhkan keterampilan, pengalaman, dan pembiasaan, agar dapat menjadi budaya komunikasi pelayanan yang positif bagi seluruh *frontliner* DAMRI ke depannya.

Menurut Erwin Parengkuan, *Founder and Managing Director* TALKinc, terdapat 3 hal utama mengenai cara komunikasi *frontliner* kepada pelanggan.

### 1. Berbicara yang mengesankan (*Speaking Impressively*)

Artinya *frontliner* perlu mampu menyampaikan bahasa tubuh dengan penggunaan kata-kata dan suara yang baik dan menyenangkan. Pelanggan memiliki pengalaman yang tidak terlupakan atas komunikasi yang diberikan oleh *frontliner*.



### 2. Komunikasi lintasbudaya

Artinya *frontliner* harus memahami perbedaan budaya di antara pelanggannya, mana yang baik untuk ditanyakan dan mana yang kurang baik untuk ditanyakan. Contohnya bertanya mengenai usia, bagi sebagian budaya masyarakat, hal tersebut menjadi topik sensitif untuk diungkapkan ke ruang publik.



### 3. Memahami pribadi pelanggan (*Understanding People*)

Penting bagi seorang *frontliner* memahami lawan bicaranya. Misalnya, bagaimana cara berkomunikasi dengan orang berkepribadian tertutup dan terbuka yang tentunya memiliki karakteristik berbeda. Orang berkepribadian terbuka cenderung lebih mudah berterus-terang dan lugas dalam berkomunikasi.





## Persiapan Mudik Hari Raya Idul Fitri yang Sehat dan Selamat 2022

Mudik Lebaran untuk bertemu keluarga di kampung halaman adalah suatu tradisi yang sangat dinantikan. Untuk itu, dalam pelaksanaannya dibutuhkan persiapan yang matang.

### 1. Pengemudi

- Siapkan kondisi badan yang sehat dan prima, serta lakukan pemeriksaan kesehatan secara berkala pada pengemudi.
- Pastikan telah mendapat vaksinasi dosis lengkap dan tetap menjaga Protokol Kesehatan.
- Memastikan jam kerja pengemudi tidak lebih dari 8 jam agar tidak mengalami kelelahan.
- Jangan mengemudi bila lelah dan mengantuk.



### 2. Armada

- Pastikan kendaraan memenuhi persyaratan laik jalan.
- Lakukan pengecekan fungsi dan keselamatan kendaraan sebelum menempuh perjalanan.



### 3. Administrasi Kendaraan

Pastikanlah surat-surat kendaraan seperti SIM, STNK, KEUR, dan KP dibawa dengan lengkap dan masa berlakunya masih aktif.



### 4. Jalur Perjalanan

Sebelum melakukan perjalanan, pastikan jalur perjalanan yang akan ditempuh sudah dinilai risikonya, perhatikan lokasi posko kesehatan, SPBU, maupun tempat beristirahat di sekitar rute yang dipilih.



## Kilas DAMRI



➤ 23 dan 24 Maret 2022



DAMRI mengadakan Rapat Kerja (Raker) 2022 yang berlokasi di Bogor yang diadakan secara *hybrid*, yakni *offline* dan *online*. Raker tahun ini mengusung tema “Kolaborasi & Sinergi untuk DAMRI yang Lebih Baik”. Dalam Rapat, setiap Pimpinan Cabang menegaskan komitmennya untuk mencapai target yang telah disepakati bersama.

➤ 28 - 30 Maret 2022

Jelang mudik Lebaran, Tim Pelayanan dan Tim Teknik DAMRI melakukan *rampcheck* pada sejumlah armada Angkutan Hari Raya Idul Fitri (AHRI), guna meminimalisir tingkat permasalahan armada yang akan melayani Pelanggan.



➤ 30 Maret 2022

DAMRI Mataram mengoperasikan layanan Angkutan Umroh di Lombok untuk jamaah yang hendak berangkat menjalankan ibadah umroh.



➤ 17 April 2022

DAMRI Jayapura mengikuti via zoom kegiatan **Peninjauan Angkutan Lebaran Tahun 2022** yang diadakan di Terminal Kampung Rambutan yang dihadiri langsung oleh Bapak Budi Karya Sumadi selaku Menteri Perhubungan



➤ 20 April 2022

Area Manajer Divre IV bersama General Sarmi dan Jayapura menghadiri peresmian Terminal Entrop, Jayapura. Turut hadir Direktur Prasarana Transportasi Jalan Bapak Ir. M. Popik Montanasyah MT. dan Walikota Jayapura Bapak Drs. Tomy Mano, MM), serta Kepala Dinas Perhubungan.