

DRIVE

Media Komunikasi Internal DAMRI

Edisi: 11/X/2021

25 Oktober 2021

DAMRI Siap Antar Pelanggan Keliling Yogyakarta

DAMRI Batam Sediakan Transportasi Untuk Wisman Jalani Karantina di Hotel

DuPont Analysis



ADAPTIF DAN DINAMIS

DAMRI memiliki visi menjadi perusahaan transportasi kelas dunia yang handal, berkinerja unggul, dan berkelanjutan. Sejarah panjang membuktikan DAMRI telah mampu menjalankan tugas sebagai *agent of development* sembari terus menjaga keberlangsungan bisnis, termasuk pada masa-masa yang sulit seperti saat ini.

Kita adalah operator bus terbesar di Indonesia, memiliki cakupan wilayah operasional di seluruh Indonesia, senantiasa menjalankan seluruh segmen bisnis secara konsisten dengan didukung oleh armada dan sumberdaya manusia yang memadai. Perusahaan juga senantiasa berupaya meningkatkan kepuasan pelanggan melalui penyediaan jasa berkualitas prima, sejalan dengan prinsip D5K. Prinsipnya, Perusahaan senantiasa mengupayakan adaptasi dengan dinamika lingkungan bisnis.

Adaptasi dan inovasi, baik dalam aspek proses bisnis maupun layanan transportasi yang diberikan kepada seluruh pengguna jasa, adalah hal mutlak yang harus dijalankan oleh Perusahaan agar bisa terus bertahan di tengah persaingan yang kian ketat. Kesadaran untuk menjalankan proses bisnis secara baik dan benar tersebut harus berjalan optimal, mulai dari hulu sampai ke hilir, dari para garda depan yang berhadapan langsung dengan para pelanggan maupun Insan Perusahaan yang berada pada unit-unit kerja pendukung.

Mengutip pemikiran ekonom Amerika kelahiran Berlin, Albert Otto Hirschman, mekanisme *exit and voice* harus menjadi perhatian penting bagi pelaku jasa pelayanan, sebagaimana yang kita jalankan. Mekanisme *exit* berarti bahwa jika pelayanan tidak berkualitas, pelanggan bisa pergi sewaktu-waktu dengan adanya kesempatan untuk memilih penyelenggara pelayanan lain yang lebih disukainya. Sementara mekanisme *voice* memungkinkan pelanggan untuk mengungkapkan ketidakpuasan jika pelayanan yang diterimanya tidak sesuai harapan. Terlebih di era terkini, di mana setiap orang bisa dengan gampang menyuarakan ketidakpuasannya lewat berbagai kanal komunikasi. Setiap suara ketidakpuasan lambat-laun bisa menggerus citra dan reputasi Perusahaan.

Kita sudah berkomitmen untuk menjadi perusahaan transportasi yang handal dan berkelanjutan. Karenanya, aspirasi seluruh pemangku kepentingan, khususnya pelanggan, tentulah hal yang tidak bisa diabaikan. Tantangan besar bagi Perusahaan, kita semua, untuk mengupayakan beragam solusi untuk bangkit, memajukan, dan menjaga keberlangsungan usaha Perusahaan.

Redaksi DAMRI turut 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

Menciptakan Pelayanan Prima Kepada Pelanggan



Pengalaman pelanggan dapat menjadi faktor pendorong dalam memunculkan keputusan *action* dari pelanggan untuk menggunakan produk/jasa yang kita jual. Melalui sentuhan emosional pelanggan, ibu dari anak tersebut memiliki impresi positif, sehingga memungkinkan untuk menjadi konsumen loyal DAMRI

Dalam terori AIDA (*Attention, Interest, Desire, Action*), untuk menarik pelanggan potensial hingga memasuki tahap *action*, yakni keputusan untuk membeli produk/jasa, personalisasi pengalaman menjadi salah satu langkah tepat dalam menjalin hubungan dengan pelanggan. Pendekatan AIDA pertama kali diterapkan oleh **Elias St. Elmo Lewis** tentang bagaimana cara menarik perhatian pelanggan potensial hingga mengubah mereka menjadi pelanggan.

1. **Attention.** Diawali oleh diseminasi informasi terkait produk/jasa untuk menimbulkan *awareness* sehingga menarik perhatian pelanggan.
2. **Interest.** Evaluasi keberhasilan diseminasi informasi, kemudian analisis permasalahan pelanggan potensial.
3. **Desire.** Menawarkan *competitive advantage* atau keunggulan yang dimiliki produk/jasa hingga menimbulkan minat pelanggan potensial untuk menggunakan produk/jasa yang kita miliki.
4. **Action.** Pelanggan potensial menggunakan produk/jasa. Pastikan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang telah dijanjikan.

Setiap pimpinan dan petugas *frontliner* sangat perlu untuk menyadari bahwa komitmen dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada setiap pelanggan tanpa memandang latar belakang ekonomi, pendidikan, penampilan, dan hal lainnya agar terciptanya kepuasan pelanggan yang tinggi.

Tim Editorial

Penanggung Jawab
Direktur SDM dan Umum

Editor
Kepala Divisi Sekretariat Perusahaan

Tim Redaksi
Staf Komunikasi Perusahaan & TJSL
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

DAMRI Siap Antar Pelanggan Keliling Yogyakarta



Yogyakarta adalah kota yang istimewa. Ibukota Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta itu bukan saja berjuduk Kota Pelajar, tetapi juga terkenal dengan tempat-tempat kunjungan wisata di daerah sekitarnya. DAMRI siap untuk menghadirkan layanan terbaik di wilayah seluas 32,5 km² dan jumlah penduduk sekira 3,7 juta jiwa tersebut.

General Manager DAMRI Cabang Yogyakarta Boy Aryadi mengatakan, layanan yang dijalankan oleh DAMRI tersebut merupakan bagian dari komitmen Perusahaan untuk mendukung pengembangan industri pariwisata nasional di Kawasan Strategis Pariwisata Nasional (KSPN) rute Monumen Jogja Kembali - Candi Borobudur - Candi Prambanan - Candi Gedong - Pasar Plono.

Destinasi wisata Yogyakarta yang digemari masyarakat ini menyuguhkan keindahan alam yang natural, mulai dari keberadaan monumen sejarah, gunung, hingga keindahan laut yang beragam. "Pelanggan yang hendak menikmati keindahan tersebut dapat memesan tiket dengan menghubungi Cabang Yogyakarta di nomor telepon 0811 2831 540," tambah Boy. Informasi lebih lanjut mengenai layanan DAMRI lainnya dapat diperoleh dengan menghubungi *Call Center* Halo DAMRI 1500 825 atau melalui surat elektronik cs@damri.co.id.

Seluruh operasional DAMRI senantiasa mengikuti standar operasional prosedur (SOP) yang mengedepankan prinsip D5K, yaitu Keselamatan, Keamanan, Ketepatan, Kesehatan, dan Kenyamanan penumpang dan pramudi. "DAMRI juga mengimbau kepada pelanggan untuk selalu mematuhi protokol kesehatan dengan memakai masker, menjaga jarak, mencuci tangan dengan sabun atau *hand sanitizer*, dan tidak berkerumun," tegas Boy. (ATK)

Jadwal Layanan DAMRI Yogyakarta

Monumen Jogja Kembali - Candi Borobudur - Candi Gedong Songo

- Dari Monumen Jogja Kembali, keberangkatan pukul 08.00 dan 10.00 WIB
- Candi Borobudur pukul 09.30 dan 11.30 WIB
- Gedong Songo pukul 12.00 dan 14.00 WIB

Tarif Rp25.000

Candi Prambanan - Monumen Jogja Kembali - Borobudur - Wonosobo

- Candi Prambanan, keberangkatan pukul 07.00 dan 08.00 WIB
- Monumen Jogja Kembali pukul 07.30 dan 08.30 WIB
- Borobudur pukul 09.00 dan 10.00 WIB
- Terminal Wonoboro pukul 13.00 dan 15.00 WIB

Tarif Rp30.000

Monumen Jogja Kembali - Pasar Plono

- Monumen Jogja Kembali, keberangkatan pukul 06.00, 07.00, 10.00, 11.00, 14.00, dan 15.00 WIB
- Pasar Plono pukul 08.00, 09.00, 12.00, 13.00, 16.00, 17.00 WIB

Tarif Rp25.000



DAMRI Batam Sediakan Transportasi Untuk Wisman Jalani Karantina di Hotel

Pembukaan kembali penerbangan internasional di Bandara Internasional Hang Nadim, Batam mulai Kamis, 14 Oktober 2021, memacu DAMRI untuk melakukan antisipasi peningkatan perjalanan. DAMRI Batam hadir mengantar wisatawan mancanegara maupun Warga Negara Indonesia yang melakukan perjalanan secara mandiri.

General Manager DAMRI Cabang Batam, Oon mengatakan, antisipasi yang dilakukan DAMRI adalah dengan menghadirkan dua unit armada dari Bandara Internasional Hang Nadim menuju beberapa hotel karantina yang terdapat di kawasan Nagoya. Saat ini DAMRI juga tengah mempertimbangkan dan mengkaji lebih lanjut terhadap rencana penambahan jumlah armada untuk meningkatkan frekuensi perjalanan.

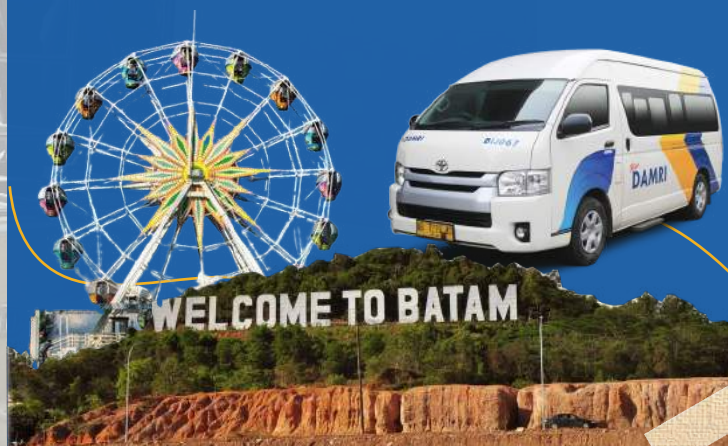
Tarif yang dikenakan dari Bandara Internasional Hang Nadim sebesar **Rp35.000** dengan jam keberangkatan menyesuaikan *demand* penumpang.

DAMRI memastikan tetap berkomitmen untuk menerapkan protokol kesehatan dan mendukung penegakan syarat perjalanan darat, diantaranya adalah:

1. Menunjukkan **sertifikat vaksin** bagi Warga Negara Asing, baik fisik maupun digital. Jika WNA belum mendapatkan vaksinasi di luar negeri, maka akan divaksinasi di tempat karantina setibanya di Indonesia.
2. Wajib menggunakan Aplikasi **PeduliLindungi**
3. Menunjukkan hasil **negatif tes RT-PCR** dari negara asal yang sampelnya diambil maksimal 3x24 jam sebelum keberangkatan dan dilampirkan saat pemeriksaan kesehatan. Setelah itu, pelaku perjalanan internasional harus melakukan tes ulang RT-PCR saat kedatangan dan wajib menjalani karantina terpusat selama 5x24 jam.

“Kami berharap dibukanya pintu internasional di Batam dapat memberi kemajuan pada bisnis Perusahaan, sehingga okupansi perjalanan darat dari dan menuju Batam dapat terus meningkat,” ujar Oon. Dengan begitu, kondisi tersebut pada akhirnya dapat memulihkan sektor transportasi, perhotelan, maupun pariwisata sehingga meningkatkan kualitas semua lini sektor di Indonesia.

Sebelumnya, DAMRI bersama Kementerian Perhubungan, pengelola Bandara Hang Nadim telah berkoordinasi untuk melakukan persiapan menyambut pembukaan kembali pintu masuk wisatawan mancanegara dari dan ke Bandara Hang Nadim. “DAMRI berkomitmen selalu siap memberikan pelayanan yang prima dalam segala kondisi, termasuk ketika frekuensi transportasi mengalami kondisi yang fluktuatif selama masa pandemi,” tutup Oon. (ATK)



ISO 37001:2016

Dalam rangka mendorong upaya-upaya praktik bisnis yang bersih di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) serta memberikan komitmen dalam pencegahan dari korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN), Perum DAMRI perlu menyusun Kebijakan Pengelolaan Sistem Manajemen Anti Penyuapan (SMAP).

Penerapan SMAP di Perum DAMRI mengacu pada standar SNI ISO 37001:2016 tentang Sistem Manajemen Anti Penyuapan.

Perum DAMRI yang bergerak di bidang usaha transportasi darat untuk angkutan penumpang dan barang, dalam kegiatan usahanya selalu mendukung terwujudnya angkutan darat yang efektif dan efisien dalam menunjang sekaligus menggerakkan dinamika pembangunan serta meningkatkan mobilitas manusia, barang, dan jasa.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan dan melihat implementasi Sistem Manajemen Anti Penyuapan (SMAP) di Lingkungan Perum DAMRI sesuai dengan ISO 37001:2016, itu diperlukan pelatihan *awareness* dan internal audit, sehingga dapat memberikan dasar keteraturan dan kejelasan mekanisme kerja dalam melaksanakan manajemen Perusahaan yang diharapkan dapat meningkatkan daya saing yang sangat diperlukan.

Saat ini DAMRI sedang dalam tahap *Gap Analysis* SNI ISO 37001:2016 yang selanjutnya akan ada pelatihan pemahaman mengenai standar SNI ISO 37001:2016 kepada seluruh Insan DAMRI di Kantor Pusat. (ELV)



DuPont Analysis

Ibarat pasien dalam keadaan “sakit”, ketajaman hasil diagnosis terhadap kondisi Perusahaan ditentukan oleh perangkat dan metode yang digunakan, termasuk perangkat dan metode sesuai dengan lazimnya bidang keuangan (*financial management*). Salah satu metode yang bisa dipakai adalah *DuPont Analysis*, yang menyajikan informasi kuantitatif historis laporan keuangan yang mendiagnosis “faktor-faktor yang paling berpengaruh atas terbentuknya ROA dan ROE”.

Perangkat yang digunakan dalam analisis adalah Pendapatan, Beban, Aset, dan Ekuitas. Semua komponen tersebut adalah bahan-bahan pembentuk ROA maupun ROE. Analisis disusun mirip bagan organisasi, sehingga terbentuk peta dan lebih mudah untuk membaca data. Terminologi yang ada dalam analisis ini seperti: *return on assets (ROA)*, *return on equity (ROE)*, *Total Asset*, *Turnover*, *Net Profit Margin*.

Cara membaca bagan analisis DuPont:
 Level 1 adalah ROA dan ROE yang dibentuk oleh faktor-faktor lain. Level 2 terdiri atas Laba/(Rugi), *net profit margin*, dan *total assets turnover*. Level 3 adalah akumulasi beban, pendapatan dan total aset. Level 4 dan 5 adalah rincian faktor-faktor.

Pertama kali yang kita baca adalah besaran ROA (rumus: $ROA = NPM \times \text{total aset TO}$). Laporan Keuangan menunjukkan ROA negatif. Apa penyebab negatif? Ternyata net profit marginnya negative. Apa penyebab *net profit* margin negatif? Ternyata terjadi kerugian. Apa penyebab rugi? Ternyata pendapatan menurun tajam dengan beban tetap (*fixed cost*) cukup material. Diagnosis tahap demi tahap di beberapa bagian menghasilkan argumentasi obyektif berdasarkan data.

Memang analisis *DuPont* atau alat analisis keuangan lainnya adalah teori, tetapi dapat kita terima sebagai “teoritis empiris”, artinya teori yang dapat diterima secara logis dengan perhitungan matematis atas apa yang telah terjadi untuk selanjutnya pembuktian $H_0 = H_1$.

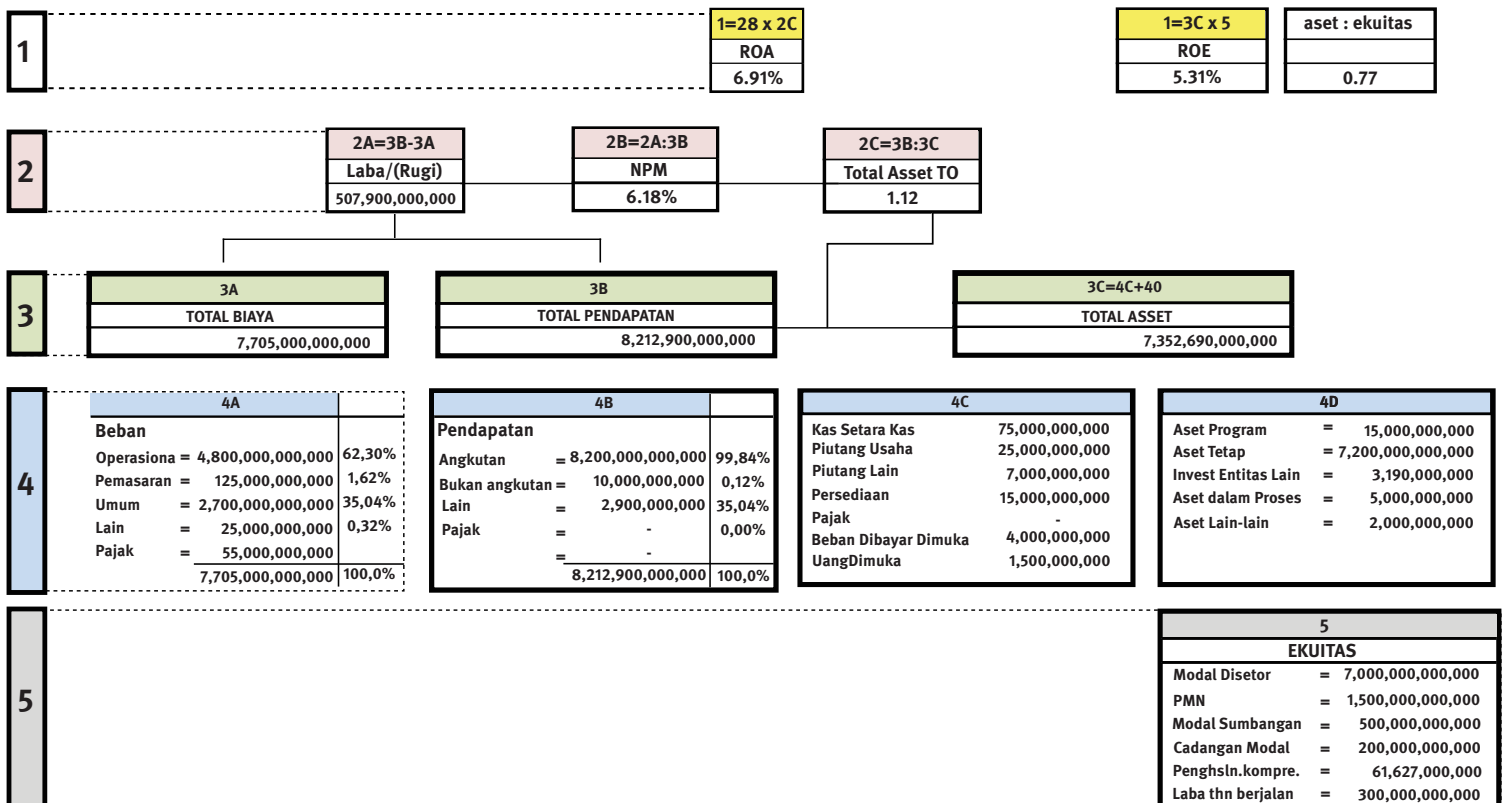
Keterbatasan analisis ini adalah hanya membidik data kuantitatif historis, tidak melibatkan data kualitatif, sehingga hasil analisis yang diperoleh adalah “hal yang telah terjadi”.

(Nugroho Prasetyo Adi, Kepala Subdivisi Akuntansi)

Referensi:

Brigham & Erhardt, *financial management, theory and practice*, chapter “dupont analysis”, page. 461

Analisis dupont atas laporan keuangan DAMRI th.20xx



Musim Hujan Telah Tiba

Tips Berkendara dalam Kondisi Hujan



1

Jaga kondisi tubuh

Pastikan tubuh dalam kondisi fit dan tidak sedang mengonsumsi obat-obatan yang dapat membuat kantuk dan berpotensi berbahaya.

2

Persiapkan kendaraan, terutama

1. **Cek kondisi ban**, tekanan sesuai dengan batas maksimal indikator, dan cek kedalaman alur ban.
2. **Cek kondisi rem**, *spelling* pedal rem, indikator minyak rem (untuk sistem hidrolis), indikator tekanan tanki angin (untuk sistem *pneumatic*/rem angin).
3. **Cek kondisi kaca depan**, *wiper*, dan *washer* pastikan berfungsi dengan baik
4. **Cek kondisi lampu kabut** (dalam kondisi dan lingkungan tertentu) pastikan berfungsi dengan baik.

3

Tetap fokus dan waspada

Fokus untuk mengendalikan mobil agar selalu di jalur yang tepat dan tidak mengganggu pengguna jalan lain. Waspada untuk menghadapi kondisi jalan yang sulit diprediksi.

4

Pastikan lampu motor/mobil menyala

Lampu berfungsi untuk melihat jalan yang gelap atau tertutup kabut, serta mempermudah pengemudi lain melihat posisi kendaraan. Jangan menyalakan lampu *hazard* jika tidak dalam kondisi bahaya.

5

Pantau kondisi jalan

Untuk menghindari **AQUAPLANING**. *Aquaplaning* adalah kondisi disaat kendaraan melalui genangan air, yang menyebabkan tapak ban tidak menyentuh aspal dengan sempurna, yang menyebabkan melayang di permukaan air. Kondisi ini disebabkan karena kecepatan tinggi, kondisi ban yang sudah tidak baik, hujan lebat dan terdapat banyak genangan.

6

Jaga jarak aman kendaraan

Tetap jaga jarak untuk menghindari pengemudi di depan mengerem secara mendadak dan menghindari kecelakaan.

Kilas DAMRI



➤ 27 September 2021

Pertemuan DAMRI Batam bersama BPTD Wilayah IV dalam kerjasama dengan BPBD Batam terkait penyediaan angkutan pemulangan PMI melalui Pelabuhan Batam Center, Kota Batam.



28 September 2021

Pertemuan DAMRI Makassar dengan Bapak Amiruddin Kepala Terminal Tipe Palu, perihal Pengembangan Trayek Trans Sulawesi.



29 September 2021

DAMRI melakukan Penandatanganan Nota Kesepahaman (MoU) dengan Perum Percetakan Negara RI (Perum PNRI) tentang Kerjasama di Bidang Percetakan dan Angkutan Logistik.

Melalui MoU yang ditandatangani, diharapkan kedua Perusahaan Umum (Perum) ini dapat bangkit dan tumbuh bersama serta saling memberikan kontribusi terbaik untuk mengoptimalkan potensi di bidang percetakan dan angkutan logistik masing-masing perusahaan.

30 September 2021

Bapak Sandry Pasambuna (Dirkom), Bapak Arifin (Dirtek), dan jajaran berkesempatan menjajal mobil listrik dari Sokonindo Automobile



4 Oktober 2021

Penandatanganan MoU antara DAMRI Batam dengan Bank Mandiri Batam terkait produk perbankan, payroll, cashless serta pembayaran ticketing online



7 Oktober 2021

Penandatanganan MoU antara DAMRI Batam dengan Bank BJB Batam terkait produk perbankan, payroll, cashless serta pembayaran ticketing online



Kilas DAMRI

7 Oktober 2021

Dihadiri oleh Kepala Dinas Perhubungan Pangkep, DAMRI Makassar ujicoba armada jelang pembukaan trayek baru yakni Halte Bungoro Pangkep - Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.



8 Oktober 2021

DAMRI menerima sertifikat hibah tanah milik Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat. Penyerahan sertifikat dilakukan oleh Asisten Bidang Pemerintahan dan Kesra Sulawesi Barat Bapak Drs. H.M. Natsir MM beserta jajaran. Dihadiri secara langsung oleh Kadishub Prov. Sulawesi Barat Bapak Drs. Maddareski Salatin beserta jajaran, Dewan Pengawas DAMRI Bapak Yuli Harsono, Jajaran Direksi, dan GM Mamuju Bapak Syaiful Hadi.



11 Oktober 2021

DAMRI Batam bersama Kepala Dinas Perhubungan Kepulauan Riau dalam kajian publik tentang *Pilot Project Sustainable Urban Transport Program Indonesia* dan *Indonesian Bus Rapid Transit Corridor Development Project*



13 Oktober 2021

Presentasi Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik 2021, diselenggarakan oleh Komisi Informasi Pusat, DAMRI diwakili oleh Bapak Sidik Pramono Kepala Divisi Sekretariat Perusahaan. Acara tersebut diikuti oleh seluruh BUMN.



21 Oktober 2021

DAMRI raih penghargaan Concerned Company Award dari World Safety Organization (WSO) Indonesia. Bapak Syafrijal Fajri Lubis, Kepala Divisi Keselamatan mewakili DAMRI menerima penghargaan tersebut sebagai perusahaan atau organisasi yang senantiasa memiliki perhatian dan program-program akan perkembangan budaya keselamatan di dalam perusahaan.

Insan DAMRI yang beruntung dalam pengisian kuisisioner DRIVE edisi 10

- **Nita Agustina**
Cabang Surakarta
- **Lediana**
Cabang Banjarmasin
- **Laila Nur Nafisah**
Cabang Purworejo
- **Made Radiasa**
Cabang Kendari
- **Iqbal Maulana**
Cabang Bogor



PeduliLindungi

Kini penggunaan aplikasi PeduliLindungi telah diberlakukan pada sejumlah aktivitas masyarakat. Menurut Juru Bicara Satgas Penanganan Covid-19 Prof Wiku Adisasmito, hal ini menyusul diturunkannya level berbagai daerah dalam Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM), sebagaimana disampaikan Presiden Joko Widodo baru-baru ini.



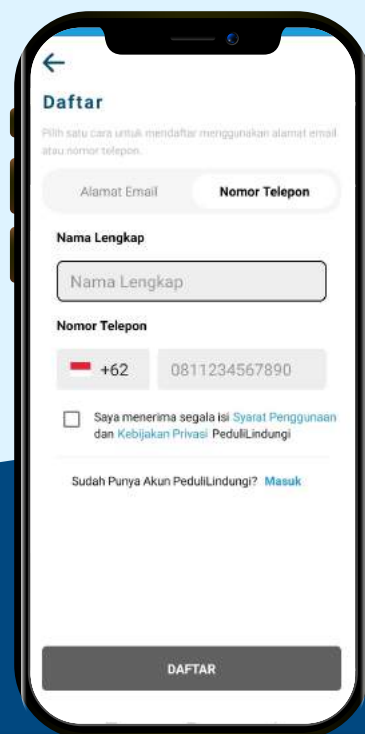
PeduliLindungi juga digunakan sebagai skrining kesehatan bagi masyarakat yang akan beraktivitas di luar rumah atau akan mengakses fasilitas publik. Aplikasi PeduliLindungi dirancang pemerintah dan bisa diunduh pada penyedia layanan aplikasi *smartphone*. Aplikasi ini memiliki berbagai fitur yang menjaga keamanan pengguna dari bahaya Covid-19 hingga kebutuhan administrasi lainnya.



Untuk mendukung upaya pemerintah dan sekaligus upaya preventif perusahaan untuk mengoptimalkan pengendalian pandemi Covid-19, penggunaan aplikasi PeduliLindungi kini telah diwajibkan bagi semua karyawan dan tamu yang memasuki lingkungan Kantor Pusat DAMRI. Beberapa cabang pun telah menerapkan bagi pelanggan yang hendak bepergian dengan DAMRI.

Berikut cara Download dan Daftar Aplikasi PeduliLindungi

- Download Aplikasi PeduliLindungi pada Google Play Store (Android) atau App Store (iOS)
- Setelah terinstal, buka aplikasi. Di halaman utama, klik tombol "Mulai"
- Pilih "Daftar". Kemudian pilih salah satu cara untuk mendaftar "Alamat Email" atau "Nomor Telepon"



(pada contoh memilih Nomor Telepon) Isi identitas diri pada kolom yang tersedia "Nama Lengkap", "Nomor Telepon", kemudian klik box "Saya menerima"

Klik Daftar

Masukkan kode OTP untuk verifikasi yang dikirimkan melalui SMS