

# DRIVE

Media Komunikasi Internal DAMRI

Edisi: 09/VIII/2021

25 Agustus 2021

**Sinergi BUMN dan BUMD dalam Pemenuhan Kebutuhan Pangan** | **Nikmati Perjalanan Ponorogo - Surabaya Bersama DAMRI** | **Peringatan 1 Tahun AKHLAK Bagiku dan Keluargaku**

## MERDEKA DAN OPTIMISTIS



**P**andemi global Covid-19 sudah menginjak tahun kedua dan belum ada isyarat kapan akan berakhir. Pandemi telah memukul sendi-sendi kehidupan, termasuk bagi para pelaku usaha transportasi sebagai salah satu sektor paling terdampak. Pembatasan aktivitas masyarakat berimbas pada penurunan jumlah pelanggan dan pendapatan operasional Perusahaan yang tentunya membuat kinerja keuangan kurang menggembirakan.

Tahun ini Republik Indonesia melewati usia ke-76. Tema peringatan ulangtahun kemerdekaan yang dipilih adalah Indonesia Tangguh, Indonesia Tumbuh. Presiden Joko Widodo dalam pidato pada 16 Agustus 2021 menyebutkan bahwa pandemi Covid-19 memacu kita untuk berubah, mengembangkan cara-cara baru, meninggalkan kebiasaan lama yang tidak relevan, dan menerobos ketidakmungkinan. Krisis, resesi, dan pandemi seperti api. Jika tidak bisa dihindari, banyak hal yang bisa dipelajari. Pandemi menerangi kita untuk mawas diri, memperbaiki diri, dan menguatkan diri dalam menghadapi tantangan masa depan.

Pun bagi Perum DAMRI yang November nanti bakal merayakan usianya yang ke-75. Bekal perjalanan sejarah panjang saja tidak cukup untuk mengatasi tantangan yang berbeda dari waktu ke waktu. Saat ini pandemi adalah tantangan besar yang menuntut upaya ekstra untuk mengatasi kesulitan yang menghampiri; termasuk dengan upaya meningkatkan pendapatan, menekan beban pengeluaran, sembari terus mengokohkan citra dan reputasi Perusahaan.

Organisasi ini dibentuk oleh beragam individu. Apapun latar belakang sebelumnya, semua telah melebur dalam baju yang sama: Insan DAMRI. Karenanya amanah yang diemban masing-masing individu adalah bagaimana memberikan kontribusi optimal bagi Perusahaan yang kita cintai ini. Masing-masing pribadi, masing-masing unit kerja memiliki tugas dan fungsi sendiri-sendiri. Yang diperlukan kemudian dalam organisasi adalah kesepahaman mengenai tujuan besar Perusahaan dan gerak bersama ibarat sebuah orkestra untuk mengatasi setiap tantangan yang dihadapi.

Tidak ada yang mengingkari kondisi sulit yang dialami oleh Perusahaan saat ini dan yang juga dirasakan oleh semua Insan DAMRI. Namun dengan tekad untuk bersama-sama memajukan Perusahaan, apakah kita kehabisan alasan untuk tetap optimistis?

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

# Lindungi Aku, Kamu, dan Kita Semua

Merujuk data penanganan pandemi Covid-19 per 21 Agustus 2021 secara nasional, angka kesembuhan harian bertambah mencapai 23.011 orang sembuh per hari. Angka kumulatif kesembuhan hingga menembus 3,4 juta orang sembuh atau tepatnya 3.522.048 orang.

Dengan meningkatnya angka kesembuhan bukan berarti pandemi telah berakhir, tetap jaga protokol kesehatan (prokes) untuk melindungi diri sendiri dan juga orang sekitar.



- Memakai masker untuk menutupi hidung, mulut, hingga dagu
- Gunakan masker berlapis (masker medis dan masker kain) untuk meminimalisir tertular dan menularkan virus

Seluruh Insan DAMRI diharapkan tetap menjaga prokes demi meminimalisir penyebaran Covid-19, terutama di lingkungan DAMRI. (ELV & JOS/Referensi: [covid19.go.id](https://covid19.go.id) & [@pandemictalks](https://twitter.com/pandemictalks))

## Tim Editorial

**Penanggung Jawab**  
Direktur SDM dan Umum

**Editor**  
Kepala Divisi Sekretariat Perusahaan

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

# Sinergi BUMN dan BUMD dalam Pemenuhan Kebutuhan Pangan



Dokumentasi: Penandatanganan MoU antara DAMRI dengan PT Food Station Tjipinang Raya

**DAMRI telah melakukan penandatanganan perjanjian kerjasama bersama PT Food Station Tjipinang Jaya yang merupakan Badan Usaha Milik Daerah DKI Jakarta.**

**Penandatanganan tersebut dilakukan oleh Plt. Direktur Utama Perum DAMRI Arifin dan Direktur Utama Food Station Pamrihadi Wiraryo pada Jumat, 23 Juli 2021 bertempat di Kantor PT Food Station Tjipinang Jaya, Jakarta Timur.**

Kerjasama ini merupakan langkah strategis mengingat kedua perusahaan memiliki aktivitas bisnis yang saling melengkapi. DAMRI akan mengoperasikan angkutan logistik yang dimiliki sebagai dukungan dari kerja sama tersebut. Sedangkan Food Station sebagai perusahaan yang kuat di sektor ketahanan pangan dari hulu hingga hilir akan mendistribusikan berbagai produk pangan unggulannya.

Bentuk nyata dari sinergi antar BUMN dan BUMD tersebut adalah kegiatan Gubernur DKI Jakarta Anies Baswedan yang menghadirkan bantuan sosial Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui Food Station sebagai produksi pangan dan DAMRI sebagai operator bus penyaluran bantuan sosial tersebut. Agenda tersebut dilaksanakan pada Kamis, 29 Juli 2021 di PT Food Station, Cipinang.

Kerjasama ini diharapkan dapat meningkatkan sinergi antara DAMRI dan Food Station untuk menjadi garda terdepan dalam mengoptimalkan pendistribusian pemenuhan pangan masyarakat. (ATK)



Dokumentasi: Bapak Anies Baswedan menyalurkan bantuan sosial yang didistribusikan dengan truk DAMRI.





## Nikmati Perjalanan Ponorogo - Surabaya Bersama DAMRI

**DAMRI sejak Jumat, 6 Agustus 2021 resmi melayani rute Ponorogo - Surabaya. Harapannya, kehadiran trayek DAMRI akan membantu aktivitas masyarakat di kabupaten yang terletak di bagian barat Provinsi Jawa Timur dan berbatasan langsung dengan provinsi Jawa Tengah.**

Ponorogo memiliki jumlah penduduk 949.320 jiwa. Kabupaten ini berada sekitar 220 km arah barat daya dari ibu kota provinsi Jawa Timur, Surabaya. DAMRI siap mendukung mobilitas masyarakat Ponorogo dan sekitarnya, terutama untuk aktivitas menuju dan dari Surabaya yang merupakan ibukota Provinsi Jawa Timur.

Sejak awal Agustus itu DAMRI resmi melayani rute Ponorogo – Surabaya, melalui Terminal Seloaji Ponorogo, Terminal Purabaya Madiun, Terminal Anjuk Ladang Nganjuk, Terminal Purabaya Bungurasih, dan Terminal Tambak Osowilangun, Surabaya.

General Manager DAMRI Cabang Ponorogo, Nico R. Saputra mengatakan bahwa jadwal keberangkatan dari Pool DAMRI Ponorogo pukul 22.45 WIB pada hari Kamis hingga Minggu. Sedangkan dari Pool DAMRI Jagir, Surabaya, jadwal armada DAMRI adalah pada pukul 14.00 WIB pada hari Jumat hingga Senin. Tarif yang dikenakan sebesar Rp. 70.000. Fasilitas yang tersedia yaitu *reclining seat*, *air conditioning* (AC), dan konfigurasi bus sehat, yaitu 43 kursi penumpang serta bagasi.

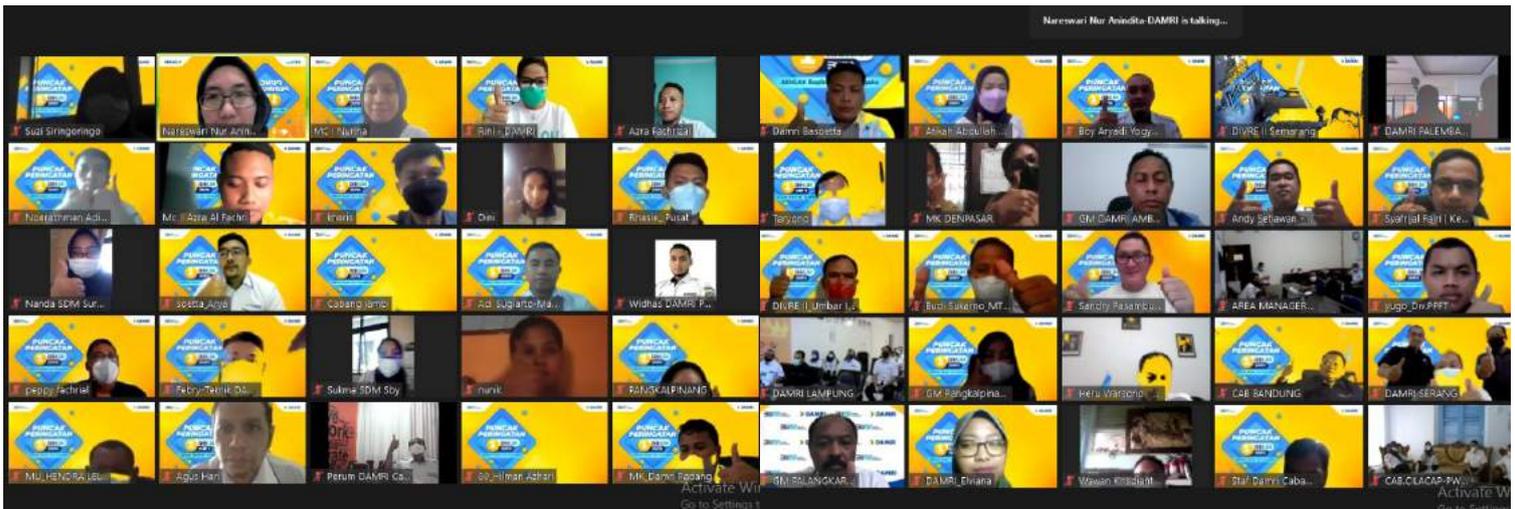
Tarif yang terjangkau tersebut tidak membuat DAMRI lalai akan protokol kesehatan. “Seluruh operasional yang dijalankan mengikuti standar operasional prosedur (SOP) yang mengedepankan prinsip D5K, yaitu Keselamatan, Keamanan, Ketepatan, Kesehatan, dan Kenyamanan penumpang dan pramudi,” tambah Nico.

Pada masa Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM), syarat perjalanan DAMRI yang wajib dibawa adalah kartu vaksin dosis pertama, surat keterangan hasil negatif rapid test antigen maksimal 1x24 jam, atau hasil negatif tes RT-PCR maksimal 2x24 jam sebelum keberangkatan. Kemudian, untuk pelanggan yang bekerja di sektor formal diimbau untuk membawa Surat Tanda Registrasi Pekerja atau Surat Tugas dari Pimpinan Perusahaan.

“Pelanggan yang hendak melakukan perjalanan dapat memesan tiket melalui aplikasi DAMRI Apps, portal [tiket.damri.co.id](https://tiket.damri.co.id), atau dapat mengunjungi loket di titik keberangkatan,” tutup Nico. (ATK)



# Peringatan 1 Tahun AKHLAK Bagiku dan Keluargaku



**Perum DAMRI menggelar acara Peringatan 1 Tahun Implementasi *Core Values* AKHLAK BUMN dengan tema “Bagiku dan Keluargaku” yang dilaksanakan pada Kamis (29/7/2021). Acara digelar secara daring melalui *Zoom Meeting* yang diikuti oleh jajaran Dewan Pengawas, Direksi, dan seluruh Insan DAMRI.**



Acara dibuka dengan menyanyikan lagu kebangsaan Indonesia Raya oleh seluruh peserta acara yang dipandu oleh Nurina Sofiana dan Azra Fachrial dari Divisi Sekretariat Perusahaan.

“Dalam satu tahun ini, dengan sepenuh hati, kami mencoba untuk menjadikan AKHLAK sebagai bagian dari kegiatan kita sehari-hari. Kita telah menerima AKHLAK sebagai nilai-nilai yang telah disatukan oleh BUMN dan telah disamakan di seluruh BUMN. Di DAMRI, AKHLAK akan dijadikan satu-satunya nilai Perusahaan yang akan kita bawa ke depan,” papar Direktur SDM dan Umum Ibu Siti Inda Suri (Ibu Rini). Ibu Rini menambahkan, AKHLAK telah dimasukkan ke dalam Sistem Penilaian Kinerja DAMRI (SPKD) sehingga tidak akan terpisah antara nilai perusahaan dengan apa yang dilakukan dan AKHLAK harus menjadi nilai yang akan dibawa ke depannya.

AKHLAK menjadi nilai yang akan diterapkan oleh Kementerian BUMN dalam melayani negeri. AKHLAK sendiri memiliki singkatan Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif. Pada Juli 2020, Menteri BUMN Bapak Erick Thohir yang menetapkan AKHLAK sebagai *core value* di lingkungan Kementerian BUMN. Saat itu, Bapak Erick Thohir mengatakan bahwa penetapan AKHLAK bukan sekadar janji ucapan, tetapi benar-benar diterapkan untuk mendorong BUMN semakin maju.

“Di tengah pandemi yang melanda ini, mari kita menjalankan AKHLAK (dengan) lebih baik untuk dapat bertahan dan keluar sebagai pemenang dalam menghadapi tantangan (saat) ini. Mari kita tularkan pengamalan nilai-nilai AKHLAK dalam kehidupan sehari-hari, termasuk dalam kehidupan di masyarakat,” imbuh Pak Arifin.

Anggota Dewan Pengawas, Bapak Yuli Harsono dalam sambutannya menyampaikan bahwa nilai-nilai AKHLAK sangat penting bagi Perum DAMRI dan baik untuk diimplementasikan terutama untuk mendukung upaya Perusahaan agar dapat mengatasi dampak dari pandemi saat ini.

“Dampak pandemi Covid-19 terhadap Perum DAMRI sangat besar, kebijakan pembatasan mobilitas masyarakat menyebabkan anjaknya pendapatan. Salah satu upaya yang bisa kita lakukan adalah dengan menerapkan nilai-nilai AKHLAK,” papar Bapak Yuli Harsono.

Saat acara tersebut juga diputar video-video karya Insan DAMRI yang mengangkat nilai-nilai AKHLAK dan penerapannya dan juga dimeriahkan dengan kuis tentang nilai-nilai AKHLAK. (YOG)

# DAMRI 5K

**DAMRI 5K atau D-5K merupakan singkatan dari DAMRI Keselamatan, Kesehatan, Keamanan, Ketepatan, dan Kenyamanan, yang mana merupakan salah satu upaya strategis DAMRI untuk meningkatkan optimalisasi pelayanan terhadap karyawan, stakeholders, dan pelanggan. Implementasi ini bertujuan untuk melakukan standardisasi dan perbaikan sistem yang telah berjalan sehingga dapat terintegrasi guna meningkatkan image Perusahaan dan kepercayaan pelanggan kepada DAMRI.**



Dokumentasi: Sosialisasi dan Penandatanganan Komitmen D-5K

<b>Keselamatan</b>	Memastikan karyawan, <i>stakeholders</i> , dan pelanggan DAMRI dalam keadaan selamat dengan meminimalisir bahaya di lingkungan kerja serta menciptakan <i>behaviour based safety</i> .
<b>Kesehatan</b>	Menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan meminimalisir Penyakit Akibat Kerja (PAK) dengan pemantauan kesehatan secara berkala.
<b>Keamanan</b>	Memastikan lingkungan kerja dan operasional yang aman dengan pemantauan dan sistem pengamanan terpadu.
<b>Ketepatan</b>	Menjamin Pelanggan DAMRI mendapatkan layanan operasional tepat waktu sesuai jadwal dan sistem informasi yang diberikan.
<b>Kenyamanan</b>	Menjamin Pelanggan DAMRI mendapatkan pelayanan maksimum sesuai standar layanan oleh <i>frontliner</i> dengan dukungan fasilitas terbaik.

Implementasi D-5K berfokus kepada 31 Kantor Cabang di seluruh wilayah Sumatera, Jawa, Bali, Mataram, Samarinda, dan Pontianak pada tahun 2021. Metode yang digunakan dalam implementasi ini adalah dengan melakukan gap analysis kondisi saat ini dengan kondisi ideal yang diharapkan pada masing-masing cabang yang selanjutnya akan dilakukan kontrol dan perbaikan secara berkelanjutan. Implementasi D-5K ini juga secara rutin akan terus dievaluasi melalui audit internal sehingga pencapaiannya dapat terukur. Hal ini diharapkan dapat menjadi budaya yang terus-menerus dikembangkan sesuai dengan perkembangan zaman dan kebutuhan pelanggan.

Implementasi dimulai dengan perencanaan yang berjalan pada Februari diikuti dengan kegiatan komitmen bersama seluruh jajaran *top management*. Saat ini implementasi sudah masuk dalam tahap sosialisasi dan *gap analysis* yang sudah berjalan pada 23 Kantor Cabang terhitung 15 Juli 2021.

Adapun cabang yang sudah menjalankan adalah:

- |                           |                       |
|---------------------------|-----------------------|
| 1. Cabang Jakarta         | 13. Cabang Purwokerto |
| 2. Cabang Basoetta        | 14. Cabang Purworejo  |
| 3. Cabang Logistik        | 15. Cabang Surabaya   |
| 4. Cabang Bogor           | 16. Cabang Ponorogo   |
| 5. Cabang Serang          | 17. Cabang Malang     |
| 6. Cabang Palembang       | 18. Cabang Jember     |
| 7. Cabang Jambi           | 19. Cabang Banyuwangi |
| 8. Cabang Lampung         | 20. Cabang Makassar   |
| 9. Cabang Bengkulu        | 21. Cabang Mataram    |
| 10. Cabang Pangkal Pinang | 22. Cabang Pontianak  |
| 11. Cabang Batam          | 23. Cabang Bandung    |
| 12. Cabang Cilacap        |                       |

Kegiatan ini masih akan terus berlanjut dan dikembangkan lagi sehingga dapat meningkatkan image Perusahaan dan kepercayaan pelanggan kepada DAMRI. (KES)



Dokumentasi: Sosialisasi dan Penandatanganan Komitmen D-5K

**Do**



Cepat tanggap dan responsif dalam menangani keluhan pelanggan

Dengarkan dengan penuh perhatian. Berikan respons simpatik. Ucapkan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang pelanggan rasakan/alami. Berikan penjelasan. Kemudian ambil tindakan

Tetap tenang, dan hindari respon kebingungan bila belum dapat memberikan alternatif solusi secara langsung, serta berikan informasi bahwa akan dikontak kembali dalam kurun waktu 1 x 24 jam

Sabar dan tetap santun dalam menghadapi keluhan pelanggan

Bila berdasarkan analisa bahwa yang melakukan kesalahan adalah pihak pelanggan, tetaplah berikan penjelasan yang jelas tanpa menyudutkan perasaan pelanggan

Kejujuran dan solusi nyata yang dapat diberikan kepada pelanggan

Setiap pengaduan harus dicatat dan didokumentasikan sebagai dasar evaluasi perbaikan layanan oleh Petugas/ Penanggungjawab Customer Service Unit Kerja masing-masing melalui website Customer Relationship Management DAMRI (crm.damri.co.id)

Setiap pengaduan pelanggan yang masuk melalui customer touch points DAMRI harus direspon dengan cepat dan tepat, serta berikan solusi yang terbaik sesuai prosedur dan aturan yg berlaku di perusahaan.

# Customer Service Dalam Merespons Pengaduan Pelanggan

**Don't**



Slow Response

Acuh tak acuh

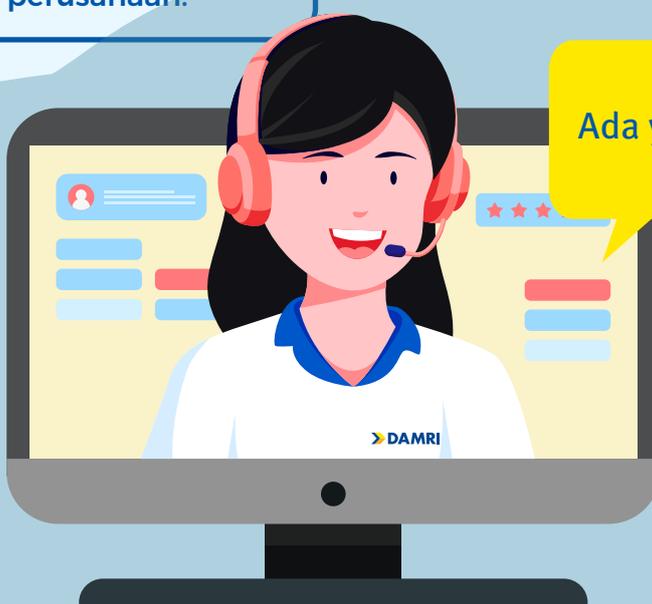
Kebingungan

Emosional

Menyalahkan pelanggan

Memberikan janji palsu

Hanya menyimak tanpa mencatat



Ada yang bisa kami bantu?



# Mengenal Simbol B3 dan Limbah B3 di Bengkel



B3 Beracun

Berikut adalah contoh simbol B3 dan Limbah B3. Cara mudah untuk membedakan simbol B3 dengan simbol Limbah B3 adalah dengan melihat keberadaan kotak berwarna merah di bawah gambar tengkorak pada simbol Limbah B3 Beracun.

## Simbol B3 dan Limbah B3



**Simbol Flammable atau Mudah Terbakar** artinya adalah bahan kimia yang mudah terbakar atau dapat langsung bereaksi hanya dengan kontak singkat dengan sumber pemicunya, titik nyala yang rendah atau dengan gas yang sangat mudah terbakar jika terkena air.  
**Contoh: Bensin, Thinner**



**Simbol beracun atau toxic.** Simbol ini menunjukkan bahan kimia yang pada level rendah dapat menyebabkan masalah kesehatan. Simbolnya sendiri digambarkan dengan tengkorak dan tulang bersilang. Simbol ini juga memiliki beberapa arti, antara lain fatal jika tertelan, fatal jika kena kulit, fatal bila terhirup, beracun jika tertelan, beracun jika kena kulit, beracun jika terhirup.



**Simbol Korosif** artinya adalah bahan kimia yang dapat merusak jaringan hidup saat terjadi kontak. Simbol ini juga berarti dapat korosif pada logam, menyebabkan luka bakar kulit yang parah dan kerusakan mata. Biasanya ditemukan pada pembersih saluran, asam asetat, asam klorida, amoniak, dan lain-lain.  
**Contoh: Aki Zuur**



**Simbol bahaya bagi lingkungan.** Simbol ini menunjukkan bahwa bahan kimia yang dapat menimbulkan bahaya langsung atau tidak langsung bagi satu atau lebih komponen lingkungan. Simbolnya digambarkan dengan pohon dan ikan yang mati. Simbol ini juga memiliki arti sangat beracun bagi kehidupan akuatik dengan efek jangka panjang, beracun untuk kehidupan akuatik dengan efek jangka panjang, biasanya ditemukan pada pestisida, biosida, bensin, terpentin, dan lain-lain.  
**Contoh: Oli, Oli Bekas**

Limbah B3 adalah sisa usaha dan/atau kegiatan yang mengandung B3. Limbah B3 dihasilkan dari kegiatan/usaha, baik dari sektor industri, pariwisata, pelayanan kesehatan, maupun dari domestik rumah tangga. (PP No 101 Tahun 2014)

B3 atau Bahan Berbahaya dan Beracun adalah bahan karena sifatnya dan atau konsentrasinya dan atau jumlahnya, baik secara langsung maupun tidak langsung, dapat mencemarkan dan/atau merusak lingkungan hidup, dan atau dapat membahayakan lingkungan hidup, kesehatan, kelangsungan hidup manusia serta makhluk hidup lainnya. (UU RI Nomor 32 Tahun 2009)

# Kilas DAMRI



23 Juli 2021

Angkutan PEN di Cabang Medan mulai beroperasi di 3 trayek, yakni Kualanamu Internasional Airport (KNIA) - Parapat, Parapat - Teluk Nibung, Pakat - Bandara Silangit, dengan biaya mulai dari Rp 10.000 beroperasi mulai dari pkl 06.00 WIB.

1 Agustus 2021

Cabang Makassar mengadakan pembukaan rute baru Angkutan Bandara di Terminal Cappa Bungaya, dengan rute Terminal Cappa Bungaya – Bandara Sultan Hasanunddin. Pembukaan rute tersebut dihadiri oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Gowa dan pemuka masyarakat.

5 Agustus 2021

Cabang Jayapura bekerjasama dengan pengelola Terminal A Entrop Jayapura dalam penataan pelayanan terhadap pelanggan di Terminal A Entrop Jayapura.



6 Agustus 2021

Temu Pemangku Kepentingan, DAMRI Mendengar menjadi tempat sharing antara Insan DAMRI dengan Sobat DAMRI. Apresiasi, kritik, dan saran disampaikan oleh Sobat DAMRI kepada Insan DAMRI, sebagai bentuk perbaikan layanan DAMRI kedepannya.



12 Agustus 2021

DAMRI melakukan penandatanganan Nota Kesepahaman (*Memorandum of Understanding*) dengan PT Kereta Api (KA) Logistik terkait Kolaborasi Pengembangan Bisnis, bertempat di Kantor Pusat PT KA Logistik, Jakarta Pusat. Penandatanganan tersebut dilakukan oleh Direktur Komersial dan Pengembangan Usaha DAMRI Sandry Pasambuna bersama Pelaksana Tugas Direktur Utama KA Logistik TNL Ahmad Malik Syah.



12 Agustus 2021

Survei trayek baru angkutan perintis Baduy/Ciboleger - Serang Banten bersama tim BPTD, Dishub provinsi Banten dan Keb. lebak.



17 Agustus 2021

Seluruh Insan DAMRI dari Sabang hingga Merauke mengikuti Upacara HUT ke-76 Republik Indonesia secara virtual.

# Etika Hubungan dengan Mitra Usaha



- Pilih mitra dengan mengedepankan asas manfaat dan sinergi terbaik bagi Perusahaan, bebas dari KKN
- Hindari kerjasama dengan mitra yang melakukan praktik usaha yang tidak sesuai dengan peraturan
- Jaga hubungan baik, setara, transparan, dan saling menguntungkan
- Laksanakan hubungan kerja sesuai nilai etika
- Penuhi hak dan kewajiban sesuai kontrak
- Pastikan mitra memenuhi kebijakan Perusahaan

Sumber :

Surat Keputusan Direksi Perusahaan Umum (Perum) DAMRI

Nomor: 0755.00/HK.003/SK/00/DU/2020 tertanggal 3 November 2020

tentang Pedoman Perilaku (*Code of Conduct*) dan Etika Bisnis di Lingkungan Perum DAMRI