KOMUNIKASI ANTAR KARYAWAN

KONTAK

MEDIA INTERNAL

EDISI 4-2026

81TH

HUT ke-81 KAI
TERUS BERTUMBUH UNTUK MELAYANI NEGERI



08
INSAN KAI
Tiga Dekade Bersama KAI

10
MOTIVASI
Profesionalisme Pegawai Regu

30
WHAT'S ON
Pengalaman Pelanggan, Ukuran Kinerja yang Terus Berkembang

AKSES E-KONTAK
VIA RAILEO

81 TAHUN MENJAGA PERJALANAN

Delapan puluh satu tahun bukan perjalanan yang singkat. Sejak berdiri pada 1945, KAI telah melewati berbagai masa, menghadapi perubahan, dan tumbuh bersama kebutuhan mobilitas masyarakat. Dari masa ke masa, perkeretaapian Indonesia terus bergerak mengikuti perkembangan zaman.

Perjalanan itu menghadirkan banyak cerita. Ada perubahan teknologi, pengembangan layanan, perluasan jaringan, peningkatan keselamatan, hingga cara baru dalam melayani pelanggan. Sebagian terlihat langsung oleh masyarakat. Sebagian lainnya berlangsung di balik pekerjaan sehari-hari, melalui perencanaan, perawatan, pengawasan, dan berbagai upaya yang memastikan perjalanan kereta api berjalan dengan baik.

Semua perubahan tersebut melibatkan banyak orang. Insan KAI di berbagai wilayah dan bidang pekerjaan memiliki peran masing-masing dalam menjaga keberlangsungan layanan. Di stasiun, di atas kereta, di jalur rel, di pusat pengendalian, maupun di kantor-kantor operasional, ada tanggung jawab yang saling terhubung dalam satu ekosistem perkeretaapian.

Memasuki usia ke-81, perjalanan KAI tentu masih menyisakan banyak pekerjaan. Kebutuhan pelanggan terus berkembang, teknologi menghadirkan peluang sekaligus tantangan, dan tuntutan terhadap keselamatan serta kualitas layanan semakin tinggi. Pengalaman panjang menjadi bekal penting, tetapi kemampuan untuk terus belajar dan beradaptasi tetap diperlukan.

Pada edisi ini, KONTAK mengajak pembaca melihat kembali perjalanan KAI, mengenali berbagai capaian dan perubahan yang telah berlangsung, serta memahami pekerjaan yang masih perlu dilanjutkan. Cerita-cerita di dalam edisi ini menjadi gambaran tentang perusahaan yang terus bertumbuh melalui kerja banyak orang.

Delapan puluh satu tahun adalah catatan perjalanan. Hari-hari berikutnya adalah kesempatan untuk menulis cerita baru.

Selamat Membaca

Redaksi KONTAK

Penerbit
Corporate Communication
PT Kereta Api Indonesia (Persero)

Pemimpin Redaksi
Erni Sylviane Purba

Redaktur Pelaksana
Nova Adrian Nugraha

Wakil Redaktur Pelaksana
Suprapto, Ujang Rusen Permana,
Anwar Solikhin,
Bramantya Candrika

Staff Redaksi
Nurul Wulandari, M. Raihan Azhar Jauza,
Itang Fahrhan Syaefullah

Perwakilan Daerah
Humas Daop, Divre,
Anak Perusahaan & Afiliasi

Surat Izin Terbit
NO.276/DIT-JEN/PPG/STT/1976

Alamat Redaksi
Corporate Communication
PT Kereta Api Indonesia (Persero)
Jl. Perintis Kemerdekaan No.1,
Babakan Ciamis, Kec. Sumur
Bandung, Kota Bandung,
Jawa Barat 40117

Telp : (022) 4230031
Toka : 10436/7
Email : redaksi.kontak@kai.id

EDISI 4 - 2026



DAFTAR ISI

2
Hello!
81 Tahun
Menjaga Perjalanan

5
Priority
Jejak Awal
Menghubungkan
Masa Depan

8
Insan KAI
Tiga Dekade
Bersama KAI

10
Motivasi
Profesionalisme
Pegawai Regu

14
Info Kita
Menyusuri
Jejak Rel Pertama
Indonesia

16
Info Kita
Menikmati Indonesia
dari atas Rel

17
Letter to CEO

18
Corporate Culture
Own It, Do It, Finish It:
Tanggung Jawab
Hingga Tuntas

20
GO-Young
Lingkungan Kerja Inklusif
Dimulai Dari Kita

22
Kesehatan
Jangan Anggap Sepele
Periodontitis!
Gusi sehat, kerja lebih fokus.

24
ERM Corner
ESG sebagai Emerging Risk:
Risiko yang Tidak Bisa
Diabaikan

26
HC News
Mengenal
5 Kompetensi
Kepemimpinan Bisnis

28
Heritage
Stasiun Tanjung Priok
Pintu Gerbang Batavia

30
What's On
Pengalaman Pelanggan,
Ukuran Kinerja
yang Terus Berkembang

32
Safety
Jangan Anggap Remeh
Risiko Terpeleset
dan Terjatuh

33
Kabin Tawa

34
Jalan - Jalan
Berburu Bintang
di Langit Indonesia

36
Jeprat - Jepret

40
Asah Otak

41
ESG Spotlight
Menjaga Keseimbangan
Dalam Perjalanan KAI



81 Tahun KAI

JEJAK AWAL MENGHUBUNGKAN MASA DEPAN

Genap 81 tahun KAI telah menghubungkan kota, mendukung mobilitas harian, hingga menggerakkan ekonomi nasional. KAI terus menjadi bagian dari perjalanan masyarakat dan kemajuan Indonesia.

Kisah perkeretaapian Indonesia dapat ditarik jauh hingga satu setengah abad silam. Pencangkulan pertama pembangunan jalur kereta api yang menghubungkan Semarang–Tanggung pada 17 Juni 1864, menandai dimulainya perjalanan panjang perkeretaapian di negeri ini. Lintasan sepanjang 25 kilometer tersebut mulai beroperasi pada 10 Agustus 1867.

Dari lintasan pertama itu, jaringan kereta api terus berkembang. Moda transportasi yang semula diperuntukkan untuk mendukung pergerakan barang dan aktivitas ekonomi, kemudian berkembang menjadi sarana yang menghubungkan manusia ke berbagai wilayah di Indonesia.

Perkembangan perkeretaapian Tanah Air memasuki babak penting pada 28 September 1945. Pengambilalihan kekuasaan perkeretaapian dari tangan Jepang oleh para pekerja kereta api menandai berdirinya Djawatan Kereta Api Republik Indonesia (DKARI). Peristiwa tersebut kemudian diperingati sebagai Hari Kereta Api Nasional.

Kini, 81 tahun setelah tonggak sejarah tersebut, KAI terus berkembang bersama perubahan kebutuhan masyarakat. Perannya tidak lagi terbatas pada layanan antarkota, tetapi juga menjadi bagian dari mobilitas harian, mendukung aktivitas ekonomi, dan menghadirkan pilihan pengalaman perjalanan yang semakin beragam.

Direktur Utama KAI Bobby Rasyidin dalam sambutannya pada acara *The Continuum – Timeless Transformation* di Ciputra Artpreneur Jakarta pada 28 September 2026, menuturkan

bahwa perjalanan KAI selama 81 tahun merupakan bagian dari sejarah panjang perkeretaapian Indonesia yang telah berlangsung selama 159 tahun. Di usia ke-81 ini, KAI akan terus melanjutkan perannya dalam melayani masyarakat dan mendukung konektivitas Indonesia.

Tema *The Continuum – Timeless Transformation* merepresentasikan perjalanan KAI yang terus berkembang mengikuti perubahan zaman dengan tetap membawa nilai pelayanan dan inovasi. Acara yang dihadiri jajaran pemerintah, pemangku kepentingan, pelanggan, komunitas, dan mitra kerja ini juga menjadi momentum refleksi atas sejarah, transformasi, serta arah pengembangan KAI dalam menghadirkan layanan yang semakin relevan bagi masyarakat.

"Dengan semangat Semakin Melayani, KAI berkomitmen agar setiap pertumbuhan dan transformasi perusahaan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan dan memberi manfaat bagi masyarakat," ujar Bobby.

Dari Loket, Tiket Kertas, Hingga Satu Aplikasi

Pertumbuhan KAI selalu berjalan beriringan dengan kebutuhan masyarakat. Beragam kebutuhan seperti informasi jadwal, memilih perjalanan, melakukan pembayaran, hingga memperoleh tiket fisik, pada masa lalu dilakukan masyarakat dengan mendatangi langsung loket di stasiun.

Seiring meningkatnya kebutuhan mobilitas, KAI mengembangkan sistem reservasi untuk memudahkan masyarakat mendapatkan tiket. Pelayanan yang semula berpusat di loket pun mulai diperluas melalui berbagai kanal elektronik, memberi pelanggan lebih banyak pilihan untuk merencanakan perjalanan.

Perkembangan berikutnya ditandai dengan peluncuran *KAI Access* pada 2014. Melalui aplikasi ini, sebagian proses pelayanan yang sebelumnya dilakukan di stasiun mulai dapat diakses langsung melalui perangkat pelanggan. Pemesanan tiket, misalnya, dapat dilakukan tanpa harus datang ke loket.

KAI kemudian mengembangkan KAI Access menjadi *Access by KAI* dengan fungsi yang semakin beragam. Tak hanya untuk membeli tiket, aplikasi ini juga menyediakan fitur pengecekan jadwal, pemilihan tempat duduk, informasi perjalanan, hingga *Trip Planner* untuk membantu pelanggan merencanakan perjalanan.

Perkembangan layanan tiket tersebut tidak hanya menandai peralihan dari tiket fisik ke digital, tetapi juga mencerminkan upaya KAI untuk terus beradaptasi dengan perubahan zaman. Dari layanan berbasis loket, sistem reservasi, *e-ticket*, hingga integrasi berbagai kebutuhan perjalanan dalam *Access by KAI*, transformasi ini terus diarahkan untuk membuat perjalanan pelanggan semakin mudah dan praktis.

Selain kemudahan memperoleh informasi dan tiket, pengalaman pelanggan juga dibentuk oleh pelayanan selama berada di dalam kereta api. Sejak 1930-an, kereta restorasi menjadi bagian dari perjalanan perkeretaapian Indonesia, menyediakan makanan dan minuman bagi pelanggan selama perjalanan. Layanan ini semakin berkembang, termasuk melalui kehadiran prama dan prami yang melayani kebutuhan pelanggan di dalam perjalanan.





Dari Kereta Jarak Jauh, Mobilitas Harian, hingga Pengalaman Wisata

Layanan yang dihadirkan KAI juga terus dikembangkan agar relevan dengan kebutuhan masyarakat. Setiap layanan memiliki fungsi dan karakter yang berbeda, mulai dari perjalanan antarkota hingga mobilitas harian dan wisata.

Kereta api jarak jauh dan kereta lokal menghubungkan masyarakat antardaerah, sementara Commuter Line dan LRT Jabodebek mendukung aktivitas harian masyarakat di kawasan perkotaan. Layanan Kereta Bandara dan Kereta Cepat Whoosh turut melengkapi pilihan perjalanan masyarakat.

Perjalanan dengan kereta api juga menawarkan pengalaman tersendiri melalui kereta wisata. Kereta Panoramic, misalnya, menghadirkan jendela besar dan atap kaca yang memungkinkan penumpang menikmati bentang alam sepanjang perjalanan.

Komitmen KAI dalam mendukung perekonomian masyarakat diwujudkan melalui Kereta Petani dan Pedagang. Layanan ini memberi kemudahan bagi petani dan pedagang untuk membawa hasil pertanian serta barang dagangan dengan tarif terjangkau. Kehadirannya membantu memperlancar aktivitas ekonomi sekaligus membuka akses transportasi yang lebih mudah bagi masyarakat yang menggantungkan penghidupan dari hasil usaha sehari-hari.

Pada hari jadi ke-81, KAI meluncurkan Kereta Nusantara Explorer. Bobby menyampaikan, kereta ini dikembangkan atas gagasan Presiden Republik Indonesia Prabowo Subianto. Nusantara Explorer dihadirkan untuk memberikan pengalaman perjalanan yang memadukan keindahan alam Indonesia di sepanjang jalur kereta api dengan suasana perjalanan di dalam kereta api.

"Kereta ini kita kombinasikan antara keindahan alam Indonesia yang dilalui jalur kereta api dengan *local hospitality, local wisdom,* serta kebudayaan Indonesia."

Nusantara Explorer merupakan hasil modifikasi interior kereta Luxury Sleeper yang dikerjakan di Balai Yasa Surabaya Gubeng. Kereta ini memiliki sejumlah ruang dengan fungsi berbeda, meliputi Signature Class, Advance Class, Compact Class, Lounge, Grand Restaurant, serta Kitchen & Crew. Secara keseluruhan, Nusantara Explorer mampu melayani hingga 91 pelanggan, dengan kapasitas 36 pelanggan di ruang kamar dan 55 pelanggan di area Lounge serta Grand Restaurant.

Terus Bertumbuh dengan Semangat Semakin Melayani

Tak hanya menghadirkan layanan yang semakin beragam, KAI juga terus memperkuat fondasi bisnisnya untuk menjaga pertumbuhan yang berkelanjutan. Upaya tersebut berjalan seiring dengan skala pelayanan dan kinerja perusahaan yang terus berkembang.

Dalam upacara peringatan HUT ke-81 KAI di Kantor Pusat KAI, Bandung, pada 28 September 2026, Bobby menyampaikan bahwa peringatan ini menjadi momentum untuk melanjutkan

transformasi perusahaan melalui peningkatan kualitas pelayanan, keselamatan, efisiensi, inovasi, dan keberlanjutan.".

Sepanjang Semester I 2026, KAI Group melayani 258.993.359 pelanggan, meningkat 7,55 persen dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya. Pada periode yang sama, pendapatan konsolidasi KAI mencapai sekitar Rp18 triliun.

Pertumbuhan tersebut menjadi modal penting bagi KAI untuk meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus menjaga pertumbuhan perusahaan. Seiring dengan berkembangnya bisnis angkutan, KAI juga terus mengembangkan pendapatan non-angkutan melalui optimalisasi aset, pengembangan kawasan, dan penciptaan sumber pendapatan baru.

"Kebutuhan mobilitas yang terus meningkat harus kita jawab melalui peningkatan kapasitas dan keandalan layanan, penguatan sarana dan prasarana, serta keselamatan dan integrasi antarmoda. Ke depan, setiap investasi dan transformasi harus semakin memperkuat KAI sekaligus memberikan manfaat yang lebih luas bagi masyarakat."

Bobby menambahkan, di usia ke-81 tahun ini, KAI menancapkan visi baru, yakni Mendorong Terciptanya Ekosistem Layanan Kereta Api yang Efisien dan Berkelanjutan Menuju Operator Kelas Dunia. Visi ini menjadi arah bagi perusahaan dalam mengembangkan ekosistem layanan perkeretaapian yang efisien, terintegrasi, adaptif terhadap perkembangan teknologi, serta mampu menjawab kebutuhan mobilitas penumpang dan logistik nasional.

Untuk mewujudkan visi tersebut, KAI menetapkan tiga misi yang menjadi pijakan pengembangan perusahaan. Pertama, menyediakan pelayanan mobilitas penumpang berbasis kereta api yang mengedepankan keselamatan, ketepatan waktu, kenyamanan, efisiensi, dan keberlanjutan.



Dengan semangat Semakin Melayani, KAI berkomitmen agar setiap pertumbuhan dan transformasi perusahaan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan dan memberi manfaat bagi masyarakat.

Direktur Utama KAI - **Bobby Rasyidin**



Kedua, menyediakan solusi transportasi dan logistik berbasis angkutan kereta api yang efisien, andal, dan terintegrasi untuk mendukung penurunan biaya logistik nasional. Ketiga, mendorong inovasi melalui digitalisasi dan kemajuan teknologi, pengembangan bisnis *non-farebox*, peningkatan kapabilitas organisasi, serta penguatan tata kelola sektor perkeretaapian.

"Visi dan misi ini menjadi arah bagi KAI untuk terus bertumbuh dengan pelayanan sebagai orientasi utama. Keselamatan menjadi prioritas dalam setiap perjalanan, disertai peningkatan keandalan layanan, pemanfaatan teknologi, pengembangan bisnis, serta kapabilitas organisasi yang mampu mengikuti perubahan kebutuhan masyarakat."



Wisnu Pramudyo
EVP of Corporate Secretary KAI

Tiga Dekade Bersama KAI

Dari pelaksana hingga menduduki posisi strategis, perjalanan tiga dekade Wisnu Pramudyo di KAI menyimpan banyak cerita tentang pengabdian dan perubahan.

Ada satu hal yang membuat perjalanan karier Wisnu Pramudyo terasa istimewa. Ia menjadi orang pertama dan satu-satunya di KAI yang meniti karier dari pelaksana hingga Kepala Daerah Operasi dalam satu wilayah operasi yang sama. Berbagai jenjang jabatan, mulai dari pelaksana, asisten manajer, kepala stasiun, manajer, hingga deputi, pernah dijalaninya di Daop 3 Cirebon sebelum akhirnya dipercaya memimpin daerah operasi tersebut.

Perjalanan panjang itu bermula pada 1996. Wisnu masih mengingat betul hari pertamanya bekerja di KAI. Sebagai pelaksana bidang operasi, tugas pertamanya bukanlah mengikuti pelatihan, bukan pula duduk di balik meja kerja. Hari itu justru diisi dengan membersihkan selokan.

"Dulu, saat magang sebagai pelaksana tugasnya macam-macam, mulai dari juru langsir, penjaga perlintasan, penjual tiket, porter, *checker* angkutan barang, hingga PPKA," kenang Wisnu.

Beragam tugas tersebut memberinya kesempatan mengenal pekerjaan perkeretaapian dari berbagai sisi. Pengalaman di lapangan juga membuatnya memahami kebutuhan penumpang. Saat dipercaya menjadi Asisten Manajer Pelayanan, misalnya, ia menggagas tim *grader* yang bergerak di stasiun untuk membantu penumpang yang membutuhkan informasi.

"Tugasnya *grader* adalah mencari orang yang 'bingung' di stasiun. Karena kereta api zaman dulu itu *signage*-nya belum seperti sekarang. Informasinya masih terbatas sehingga penumpang harus mencari sendiri," jelasnya.



Namun, perjalanan karier Wisnu tidak selalu berjalan mulus. Ia pernah "dicopot" dari jabatan Manajer

Operasi Daop 4 Semarang akibat kesalahan yang dilakukan stafnya. Statusnya pun diturunkan menjadi staf muda. Tiga bulan berselang, ia kembali dipercaya mengemban jabatan manajerial di kantor pusat. Berbagai penugasan berikutnya mengantarkannya ke posisi strategis di perusahaan, hingga pada Januari 2026 ia dipercaya sebagai EVP of Corporate Secretary KAI.

Menjaga Tata Kelola dan Kepercayaan

Menjabat sebagai EVP Corporate Secretary menuntut Wisnu memahami perusahaan dari berbagai perspektif. Perannya tidak sebatas mengelola komunikasi, tetapi juga turut memastikan tata kelola perusahaan berjalan dengan baik, mulai dari menjaga hubungan dengan investor, membangun komunikasi dengan pemerintah dan pemangku kepentingan, hingga memastikan hubungan antara direksi dan dewan komisaris terjalin secara efektif.

Menurutnya, keselarasan hubungan antara direksi dan dewan komisaris menjadi salah satu aspek penting dalam tata kelola perusahaan. Meski memiliki fungsi berbeda, keduanya perlu membangun komunikasi yang efektif. Dewan komisaris menjalankan fungsi pengawasan, sementara direksi bertanggung jawab atas pengelolaan perusahaan. Dengan komunikasi yang baik, setiap keputusan dapat dipahami dan dijalankan sesuai peran masing-masing.

Lebih jauh, ia ingin Corporate Secretary mampu mengambil peran sebelum persoalan muncul. Informasi dari berbagai lini perlu dibaca, dihimpun, dan diverifikasi agar potensi risiko dapat diantisipasi sejak awal. Kecepatan informasi juga harus diimbangi dengan ketepatan respons dan empati terhadap masyarakat.

“Kami ingin Corsec menjadi mitra strategis bagi pimpinan dan para pemangku kepentingan, sekaligus peka dalam membaca setiap perubahan. Corsec juga berperan menerjemahkan arah perusahaan ke dalam komunikasi yang mampu membangun kepercayaan, baik di lingkungan internal maupun eksternal.”



Memimpin dengan Memanusiakan

Pengalaman meniti karier dari level pelaksana hingga posisi pimpinan membentuk pandangan Wisnu tentang kepemimpinan. Baginya, keberhasilan seorang pemimpin tidak hanya diukur dari pencapaian pekerjaan, tetapi juga dari kemampuannya memperlakukan, membimbing, dan mengembangkan orang-orang yang bekerja bersamanya.

Prinsip itu sejalan dengan nilai Ki Hajar Dewantara, *Ing Ngarsa Sung Tuladha, Ing Madya Mangun Karsa,* dan *Tut Wuri Handayani.* Ia juga mengibaratkan kepemimpinan seperti mengemudikan kapal. Jika seseorang jatuh dari kuda, hanya dirinya yang terluka. Namun, jika nakhoda salah mengarahkan kapal, seluruh orang di dalamnya bisa ikut karam.

Pria yang gemar menghabiskan waktu bersama keluarga dan mengajak anak-anak berjalan-jalan untuk menciptakan “stasiun-stasiun kenangan” tersebut berpesan kepada Insan KAI agar terus belajar, peka terhadap perubahan, serta menjaga keselamatan dan integritas. Sebab, setiap tugas membawa kepercayaan masyarakat.

“Kita harus mengerjakan setiap tugas dengan kesadaran bahwa ada kehidupan yang dipercayakan kepada kita. Jaga keselamatan, jaga integritas, dan layani dengan hati.”



PROFESIONALISME PEGAWAI REGU

Oleh: Parlindungan Marpaung *)

Suatu kali, seorang pegawai regu yang bertugas *"memecok"* jalan rel ditanya oleh manajer jalan rel. "Pak, sedang mengerjakan apa sekarang?" tanya sang manajer. Dijawab pegawai regu, "Sedang merawat jalan rel ini." Lalu sang manajer pergi ke pegawai kedua yang tidak jauh dari sana dan bertanya kembali. "Lagi *ngapain,* Pak?", Lalu dijawab dengan mantap, juga dengan sedikit berbeda dengan jawaban pegawai pertama. "Supaya terhindar dari kecelakaan KA, Pak. Apalagi kita sekarang memasuki musim hujan." Keesokan harinya sang manajer melakukan kunjungan lintas lagi ke petak jalan yang berbeda dan bertanya kepada petugas yang sedang merawat jalan rel. "Selamat pagi, Pak. Apa yang sedang Bapak kerjakan saat ini?" Tidak disangka, sang pegawai menjawab, "Agar penumpang kereta api selamat sampai tujuan dan mereka tetap naik kereta api kita!"

Cerita di atas menunjukkan bahwa yang dikerjakan ketiga pegawai sama namun cara pandang dan motivasi dia bekerja berbeda-beda. Cara pandang yang berbeda ini secara tidak langsung menentukan kinerjanya sehari-hari. Tampak pada pegawai yang ketiga bahwa Visi dan Misi perusahaan sudah sedemikian terinternalisasi dengan baik, diperkuat dengan nilai kerjanya. Tidak berlebihan jika Zig Ziglar mengatakan, "Tata kelola orang-orang yang ada di dalam perusahaan terlebih dahulu, baru menjalankan bisnismu. Sebab, orang-oranglah yang menjalankan bisnismu tersebut."

Perjalanan panjang sebuah perusahaan, apalagi memasuki usia 81 tahun, tentu memiliki pengalaman dan pembelajaran yang membuat perusahaan dapat bertahan, menyesuaikan diri, dan terus berkembang. Hal ini tidak terlepas dari setiap insan perusahaan yang

berkontribusi dengan totalitas penuh untuk kemajuan perusahaan. Ketika kita berbicara perjalanan perusahaan, hal ini tidak bisa terlepas dari 4 (empat) pilar utama, yaitu:



Keempat hal ini terus bergerak secara berkesinambungan dan terus dievaluasi agar sesuai dengan dinamika perkembangan zaman. Satu hal yang tidak bisa dilupakan adalah pelanggan/pengguna jasa kereta api. Tanpa mereka, tidak mungkin roda organisasi tetap berputar. Peter Drucker pernah mengatakan bahwa, "Tujuan sebuah bisnis adalah *Create and Keep Customer* (menciptakan pelanggan baru dan mempertahankannya). Itu sebabnya, semua insan KAI harus melihat setiap penumpang adalah mereka yang "menggaji" para pegawai secara tidak langsung. Oleh karenanya, tidak ada istilah melempar tugas dan tanggung jawab dalam melayani penumpang, apalagi sampai mengatakan, "Mohon maaf itu bukan tugas saya", atau pernyataan pembelaan klasik: "Kami hanya menjalankan tugas/perintah saja". Setiap permasalahan yang ditemui di lintas atau kantor, merupakan bagian dari pembelajaran untuk meningkatkan kualitas diri dalam mengemban tugas-tugas selanjutnya. Bagi seorang pegawai/pimpinan yang berkarir di tengah-tengah dinamika perusahaan ini, harus memiliki kreativitas dan inovasi dalam mengembangkan pola kerja, bisnis hingga prosedur yang dikira bisa menghambat percepatan kerja; kecuali hal-hal baku seperti SOP yang mengacu kepada keselamatan perjalanan KA, tentu memerlukan inovasi lebih lanjut yang menyesuaikan dengan kondisi lapangan dengan tetap mengedepankan faktor keselamatan, pelayanan, dan kenyamanan.

Beberapa waktu lalu, pada masa pandemi Covid-19 (2020–2022), Pemerintah Kota Bandung mengumumkan pemberlakuan PPKM Level 4. Kebijakan ini membuat semua restoran tidak diperbolehkan melayani makan di tempat, kecuali untuk pembelian secara *online*. Salah satu usaha yang terdampak adalah kedai Soto Segar Boyolali (SSB). Ketika pengumuman itu diberlakukan, muncul pertanyaan: bagaimana agar roda bisnis restoran tetap berjalan?

> "Tujuan sebuah bisnis adalah ***Create and Keep Customer*** (menciptakan pelanggan baru dan mempertahankannya).

Pasalnya, banyak penikmat soto yang ingin menikmati "*nyoto*" langsung di tempat, bukan membawanya pulang. Dalam situasi tersebut, beberapa orang di SSB mencoba mencari jalan keluar dengan cara kreatif. "Kan tidak boleh makan di tempat (*dine in*), tapi kalau makan di mobil masing-masing 'kan bisa?"
Gagasan itu pun diterapkan. Parkiran restoran SSB menjadi ramai, sementara bagian dalam restoran justru kosong dan lampu-lampunya dimatikan. Meski demikian, penjualan meningkat tajam. Rupanya, pelanggan menikmati soto di dalam mobil masing-masing. Petugas SSB mendatangi mereka untuk menawarkan menu, mengantarkan soto, hingga menerima pembayaran. Kreativitas inilah yang membuat Restoran SSB tetap beroperasi hingga saat ini, bahkan berkembang pesat.

Bukankah hal yang mirip telah terus-menerus kita gulirkan di KAI, dimulai dari inovasi digitalisasi sistem kerja yang lebih efektif dan efisien, inovasi logistik, Perka, hingga pelayanan penumpang, seperti yang terbaru ini adanya warteg di atas Kereta Api.
Bagaimanapun juga, perusahaan dituntut untuk terus berinovasi menghadapi tantangan

> "Tata kelola orang-orang yang ada di dalam perusahaan terlebih dahulu, baru menjalankan bisnismu. Sebab, orang-oranglah yang menjalankan bisnismu tersebut"





zaman, maupun kebutuhan pelanggan yang berkembang terutama di era digital ini. Tentu hal ini juga tidak terlepas dari peningkatan kompetensi para pemimpin di lini mana pun. Pemimpin bukan lagi sekadar menggerakkan dan mengarahkan timnya untuk mencapai tujuan, namun terlebih dari itu bagaimana mereka bisa menciptakan pemimpin-pemimpin baru yang jauh lebih baik dari mereka saat ini. Pola pikir dalam bekerja dan memimpin bukan hanya apa yang terbaik bisa diberikan selama kita menjabat atau bekerja, melainkan apa yang kita bisa persiapkan 20–25 tahun mendatang untuk kemajuan KAI, sekalipun suatu hari kelak kita untuk mengakhiri jabatan/pekerjaan kita.

Perubahan terus terjadi dan bahkan terkesan lebih dinamis. Yang bisa kita lakukan saat ini adalah menyesuaikan diri dengan cermat terhadap perubahan tersebut dan ikut berubah ke arah yang lebih baik. Kita tidak bisa menghentikan perubahan, yang bisa kita lakukan adalah "menyesuaikan layar", dengan tetap maju mencapai visi dan misi perusahaan. Sudah tidak jamannya lagi pengotak-kotakan korsa yang jelas-jelas menghambat percepatan kinerja. Sekalipun berada dalam posisi yang berbeda, namun kita tetap berada dalam perahu yang sama, menghadapi tantangan dinamika bisnis yang terus bergejolak. Dengan komitmen yang kuat, integritas, dan implementasi nilai CITAR serta Ridho Sang Khalik, maka diharapkan kita bisa meningkatkan produktivitas kerja kita, profitabilitas, serta pelayanan kita kepada masyarakat jauh lebih baik lagi.

Akhir kata, mengutip doa seorang sufi ini, kiranya kita dimampukan untuk terus meningkatkan kapasitas kita untuk memberikan yang terbaik kepada perusahaan di era perubahan ini:

> "Tuhan, berikan saya kemampuan untuk mengubah apa yang dapat saya ubah. Kepasrahan untuk menerima apa yang tidak dapat saya ubah. Dan kearifan untuk kearifan untuk membedakan di antara keduanya."

*) *Penulis adalah Pegawai PT. KAI 1997-2013, Seorang Motivator dan Professional Trainer, Master Trainer BNSP.*

KAI Heritage Week 2026

MENYUSURI JEJAK REL PERTAMA INDONESIA



Dari Semarang, Tanggung, hingga Kedungjati, KAI Heritage Week 2026 mengajak masyarakat melihat kembali perjalanan panjang perkeretaapian Indonesia melalui sejumlah titik bersejarah di Jawa Tengah.

Pada 10 Agustus 1867, kereta api mulai beroperasi di lintas Semarang–Tanggung, Jawa Tengah. Jalur sepanjang sekitar 25 kilometer itu menjadi awal perjalanan perkeretaapian di Indonesia. Hampir 159 tahun kemudian, lintasan yang menyimpan catatan penting tersebut kembali menjadi bagian dari sebuah perjalanan sejarah.

Melalui KAI Heritage Week 2026, KAI menggelar *Joy Ride* Kereta Luar Biasa (KLB) dengan rute Stasiun Semarang Tawang–Stasiun Tanggung–Stasiun Kedungjati pada Jumat, 25 September 2026. Perjalanan ini membawa peserta menyusuri kembali kawasan yang menjadi saksi lahir dan berkembangnya jaringan kereta api di Jawa Tengah.

Kegiatan tersebut mengangkat tema sejarah, *heritage*, kebudayaan, dan kebangsaan Indonesia. Direktur Utama KAI Bobby Rasyidin menyampaikan bahwa perjalanan ini menjadi salah satu cara untuk mengenalkan sejarah perkeretaapian kepada masyarakat. Sejarah tersebut memperlihatkan bagaimana kereta api tumbuh dari sebuah lintasan awal hingga berkembang menjadi moda transportasi yang melayani berbagai kebutuhan masyarakat.



Berawal dari Kemijen

Jejak awal perkeretaapian Indonesia bermula di Kemijen, Semarang. Pada 17 Juni 1864, pencangkulan pertama pembangunan jalur Semarang–Tanggung dilakukan oleh perusahaan Nederlandsch-Indische Spoorweg Maatschappij (NIS). Tiga tahun kemudian, tepatnya 10 Agustus 1867, jalur tersebut resmi beroperasi.

Peristiwa itu menandai dimulainya era transportasi berbasis rel di Indonesia. Kehadiran kereta api membuka cara baru untuk menghubungkan manusia dan mengangkut barang antardaerah. Pada masa itu, pembangunan jaringan rel menjadi bagian dari perkembangan infrastruktur transportasi yang kemudian terus meluas.

Stasiun Tanggung merupakan salah satu saksi dari fase awal tersebut. Tempat ini memiliki nilai historis karena berada pada lintas Semarang–Tanggung, jalur pertama yang dioperasikan di Indonesia. Dalam rangkaian *Joy Ride,* Stasiun Tanggung menjadi salah satu titik yang menghubungkan peserta dengan kisah awal perjalanan kereta api di Tanah Air.

Dari Tanggung, perjalanan berlanjut menuju Stasiun Kedungjati. Jika Tanggung mengingatkan pada awal pengoperasian kereta api, Kedungjati memperlihatkan tahap perkembangan jaringan yang semakin luas. Stasiun ini menjadi titik strategis dalam jaringan NIS yang menghubungkan berbagai jalur menuju wilayah lain di Jawa Tengah.

Salah satu tonggak pentingnya adalah pembukaan lintas Kedungjati–Ambarawa pada 21 Mei 1873. Perluasan tersebut memperkuat konektivitas antardaerah dan menunjukkan bagaimana jaringan perkeretaapian berkembang melampaui lintasan awal Semarang–Tanggung. Kedungjati juga memiliki keterhubungan dengan jaringan menuju Surakarta dan Ambarawa.

Rangkaian sejarah di ketiga lokasi itu memperlihatkan proses yang berlangsung bertahap. Dari pembangunan satu lintasan, jaringan kereta api terus berkembang untuk menjangkau wilayah yang lebih luas. Setiap titik memiliki peran dalam perjalanan panjang tersebut.

Menghidupkan Warisan Sejarah

KAI Heritage Week 2026 tidak berhenti pada perjalanan menyusuri jalur bersejarah. Di Stasiun Tanggung dan Stasiun Kedungjati, kegiatan juga diisi dengan seremoni penyerahan *Corporate Social Responsibility* (CSR), penandatanganan prasasti, *fashion show*, serta pertunjukan teatrikal yang mengangkat cerita sejarah perkeretaapian.

Rangkaian kegiatan itu menghadirkan pendekatan yang lebih beragam dalam mengenalkan warisan perkeretaapian kepada masyarakat. Sejarah tidak hanya disampaikan melalui catatan dan dokumentasi, tetapi juga diperkenalkan melalui kegiatan budaya dan pertunjukan di kawasan stasiun.

Bagi KAI, aset heritage memiliki nilai yang melampaui fungsi bangunan atau infrastruktur pada masa lalu. Stasiun dan jalur bersejarah menyimpan rekam jejak perkembangan transportasi, mobilitas masyarakat, serta aktivitas ekonomi di berbagai wilayah. Karena itu, kawasan tersebut juga memiliki potensi untuk dikembangkan sebagai ruang pembelajaran dan wisata sejarah.

Perjalanan dari Semarang menuju Tanggung, lalu Kedungjati, menjadi kesempatan untuk melihat kembali bagaimana perkeretaapian Indonesia tumbuh. Dari lintasan pertama yang mulai beroperasi pada 1867, jaringan kereta api terus berkembang hingga menjadi bagian penting dari sistem transportasi nasional.

KAI sendiri memandang perjalanan panjang tersebut sebagai fondasi bagi transformasi KAI hingga saat ini. KAI berkomitmen menjaga nilai sejarah yang melekat pada perkeretaapian, sekaligus terus mengembangkan layanan agar semakin mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.



Nusantara Explorer

MENIKMATI INDONESIA DARI ATAS REL

Rangkaian kereta wisata premium ini memadukan kenyamanan perjalanan dengan kekayaan alam, budaya, dan keramahan Indonesia.

Menikmati perjalanan dengan kereta api kini memiliki pilihan pengalaman baru. KAI meluncurkan Nusantara Explorer, rangkaian kereta wisata premium yang dirancang untuk membawa pelanggan lebih dekat dengan kekayaan Indonesia. Peluncurannya berlangsung pada puncak peringatan HUT ke-81 KAI bertajuk *The Continuum – Timeless Transformation* di Ciputra Artpreneur Jakarta, Senin (28/9).

Nusantara Explorer dikembangkan oleh insan KAI melalui Balai Yasa Surabaya Gubeng. Rangkaian ini lahir dari gagasan untuk memadukan perjalanan kereta api dengan potensi wisata, budaya, dan keramahan lokal. Kereta tidak hanya menjadi sarana berpindah tempat, tetapi juga ruang untuk menikmati pengalaman selama perjalanan.

Direktur Utama KAI Bobby Rasyidin menyampaikan bahwa pengembangan layanan ini merupakan bagian dari upaya mendukung pariwisata Indonesia. Kekayaan alam dan budaya Tanah Air diharapkan dapat hadir dalam pengalaman perjalanan yang nyaman dan berkesan.

Dalam satu rangkaian, Nusantara Explorer memiliki sejumlah area dengan karakter layanan berbeda, yakni *Signature Class, Advanced Class, Compact Class, Lounge, Grand Restaurant*, serta *Kitchen & Crew*. Area *Signature Class* dan *Advanced Class* menyediakan ruang privat, sedangkan *Lounge* dan *Grand Restaurant* menghadirkan ruang untuk bersantai dan berinteraksi.

Secara keseluruhan, rangkaian ini mampu menampung hingga 91 pelanggan. Sebanyak 36 pelanggan dapat dilayani di area kamar, sementara 55 lainnya berada di area *Lounge* dan *Grand Restaurant*.

Pengembangannya juga melalui sejumlah tahap penyempurnaan berdasarkan masukan untuk meningkatkan pengalaman pelanggan. Aspek yang diperhatikan antara lain sirkulasi udara, konektivitas komunikasi dan internet, serta fasilitas pendukung perjalanan.

Sebelum digunakan dalam layanan perjalanan, Nusantara Explorer telah menjalani persiapan teknis dan sertifikasi bersama Direktorat Jenderal Perkeretaapian. Peluncuran rangkaian ini menambah pilihan produk wisata berbasis kereta api yang dikembangkan KAI, sekaligus membuka cara lain bagi pelanggan untuk menikmati lanskap dan budaya Indonesia dari atas rel.



LETTER TO CEO

Hingga Akhir Oktober lalu, Insan KAI menyampaikan ide, gagasan, dan usulan menarik. Ini beberapa di antaranya.

Pak DZ, Bobby Rasyidin, menyambut setiap ide dan gagasan yang disampaikan oleh Insan KAI melalui platform WhatsApp dan email CEO.

> Saya ingin menyampaikan apresiasi dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pekerja atas masukan serta saran membangun yang telah diberikan. Setiap ide, gagasan, dan perhatian yang diberikan menjadi energi positif bagi kita semua untuk terus membawa KAI menjadi lebih maju.
>
> ***Let's make KAI to be national integrated logistic solution and be world-class operator.***

Berikut beberapa ide, gagasan, dan usulan menarik Insan KAI yang terkumpul hingga akhir Oktober 2026:

- Usulan penyusunan panduan tata cara salat selama perjalanan kereta api jarak jauh, termasuk penyediaan fitur penunjuk arah kiblat yang terintegrasi dengan aplikasi *Access by KAI*, guna memudahkan penumpang muslim beribadah selama perjalanan.
- Usulan penggunaan *AC split* pada kabin lokomotif sebagai alternatif pendingin yang dinilai lebih ekonomis dan mudah dalam perawatan. AC yang sering rusak atau belum terpasang pada kabin lok berpotensi mengurangi kenyamanan masinis dan awak lokomotif saat berdinas.
- Usulan dan evaluasi pengaturan dinasan KRU KA Lahat, khususnya pada KA Serdang dan KA Simpang.



OWN IT, DO IT, FINISH IT: TANGGUNG JAWAB HINGGA TUNTAS



Menjalankan tanggung jawab berarti memahami dampak pekerjaan, berani mengambil inisiatif, dan mempertanggungjawabkan hasilnya. Komitmen tidak berhenti pada kesediaan menerima tugas, tetapi juga pada upaya menyelesaikannya.

Tanggung jawab dalam pekerjaan tidak selalu terlihat dari seberapa banyak tugas yang diselesaikan. Cara seseorang mengambil keputusan, menyikapi kesalahan, dan memenuhi komitmen juga menunjukkan sejauh mana ia menjalankan tanggung jawabnya. Hal-hal tersebut menjadi bagian penting dari nilai *Responsibility* yang perlu hadir dalam keseharian insan KAI.

Tanggung jawab tercermin dari cara seseorang menjalankan pekerjaannya, sejak memahami dampak yang ditimbulkan hingga memastikan tugas diselesaikan. Sikap ini menuntut inisiatif untuk mengambil tindakan, keberanian mempertanggungjawabkan hasil, serta konsistensi dalam memenuhi komitmen yang telah disepakati.

Memahami Dampak Pekerjaan

Setiap pekerjaan memiliki keterkaitan dengan pekerjaan lain. Hasil yang diberikan seseorang dapat memengaruhi rekan satu tim, perusahaan, maupun pelanggan. Karena itu, menjalankan tanggung jawab perlu diawali dengan memahami dampak dari apa yang dikerjakan.

Gagasan untuk memahami setiap dampak dari pekerjaan yang kita lakukan, mengajak insan KAI melihat pekerjaannya secara lebih menyeluruh. Sebuah tugas tidak semestinya dipandang hanya sebagai kewajiban individu yang harus diselesaikan. Ada kepentingan pihak lain yang perlu diperhatikan, termasuk bagaimana hasil pekerjaan tersebut mendukung kelancaran proses berikutnya.

Kesadaran ini menjadi dasar untuk mengambil keputusan dengan lebih cermat. Memahami dampak juga membantu seseorang melihat bahwa kualitas pekerjaannya berkaitan dengan hasil yang diterima orang lain. Dengan demikian, tanggung jawab tidak berhenti pada penyelesaian tugas, tetapi mencakup perhatian terhadap konsekuensinya.

Berinisiatif, Bukan Menunggu

Memahami dampak pekerjaan perlu diikuti dengan inisiatif untuk bertindak. Tanggung jawab tercermin dari kesediaan mengenali apa yang perlu dilakukan, mengambil langkah yang diperlukan, dan mengupayakan penyelesaian tugas tanpa harus selalu menunggu instruksi.

Sikap ini menunjukkan kesediaan seseorang untuk mengambil peran atas tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Ketika mengetahui apa yang perlu dikerjakan, ia berupaya menentukan langkah dan menggerakkan penyelesaiannya. Jika menghadapi kendala atau membutuhkan dukungan pihak lain,

koordinasi tetap menjadi bagian dari upaya tersebut.

Berinisiatif bukan berarti mengabaikan prosedur atau bekerja tanpa mempertimbangkan kewenangan. Inisiatif justru perlu disertai pemahaman terhadap ruang lingkup tugas dan kebutuhan kerja bersama. Dengan begitu, seseorang dapat bergerak secara proaktif tanpa kehilangan arah maupun mengabaikan tanggung jawab pihak lain.



Berani Mempertanggungjawabkan Hasil

Tanggung jawab semakin diuji ketika pekerjaan menghadapi kendala atau hasilnya tidak sesuai harapan. Dalam situasi tersebut, seseorang perlu berani mengakui kesalahan, mempertanggungjawabkan hasil pekerjaannya, dan mengambil langkah untuk menyelesaikan persoalan.

Dalam situasi seperti ini, perhatian perlu diarahkan pada persoalan yang harus diselesaikan. Mengakui kesalahan dan memahami bagian yang perlu diperbaiki merupakan langkah untuk menghadapi masalah secara bertanggung jawab. Sebaliknya, sibuk mencari pihak yang disalahkan dapat mengalihkan perhatian dari upaya menemukan solusi.

Akuntabilitas bukan berarti seseorang harus menghadapi setiap persoalan sendirian. Pekerjaan tetap dapat membutuhkan koordinasi, evaluasi, dan dukungan dari rekan kerja maupun atasan. Hal yang penting adalah kesediaan untuk menjelaskan dan mempertanggungjawabkan peran sendiri, sekaligus terlibat dalam penyelesaian masalah.

Sikap tersebut membantu menjaga fokus pada hasil dan perbaikan. Kesalahan tidak diabaikan, tetapi dihadapi sebagai persoalan yang perlu

Menjaga Komitmen hingga Selesai

Menjaga komitmen berarti memenuhi janji, target, dan tenggat waktu yang telah disepakati. Setiap pekerjaan perlu diupayakan hingga tuntas karena hasilnya dapat menjadi bagian dari proses kerja pihak lain. Ketika muncul kendala, tanggung jawab tetap perlu dijaga melalui komunikasi dan upaya mencari jalan keluar agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik.

Menjaga komitmen membutuhkan konsistensi. Seseorang perlu memahami apa yang telah disepakati dan memastikan pekerjaannya berjalan menuju penyelesaian. Jika muncul kendala, persoalan tersebut perlu dikomunikasikan dan ditangani secara bertanggung jawab agar langkah penyelesaian dapat ditentukan.

Komitmen juga berkaitan dengan kepercayaan dalam hubungan kerja. Ketika seseorang berupaya memenuhi kesepakatan dan mempertanggungjawabkan hasilnya, rekan kerja memiliki dasar yang lebih jelas untuk mengandalkan kontribusinya. Sebaliknya, pekerjaan yang berulang kali tidak tuntas dapat menghambat proses yang melibatkan banyak pihak.

Memahami dampak, mengambil inisiatif, mempertanggungjawabkan hasil, dan menjaga komitmen merupakan rangkaian perilaku yang saling berkaitan. Tanggung jawab hadir sejak seseorang memahami tugasnya, terlihat dalam keputusan dan tindakan selama proses berlangsung, lalu diuji ketika ia harus menghadapi kendala atau memastikan pekerjaan selesai.



LINGKUNGAN KERJA INKLUSIF DIMULAI DARI KITA

Aturan perusahaan dapat menjadi landasan, tetapi suasana kerja terbentuk melalui perilaku orang-orang di dalamnya. Setiap insan KAI memiliki peran dalam memastikan perbedaan dihargai dan setiap orang diperlakukan dengan hormat.

Budaya kerja tidak hanya terbentuk melalui kebijakan atau nilai yang tertulis. Ia juga tumbuh dari keputusan-keputusan kecil yang dibuat setiap hari. Cara kita menanggapi pendapat rekan, membagi kesempatan, atau memperlakukan seseorang yang berbeda pandangan ikut menentukan suasana kerja yang dirasakan bersama.

Karena itu, membangun lingkungan kerja inklusif tidak dapat sepenuhnya diserahkan kepada perusahaan atau unit yang menangani sumber daya manusia. Setiap insan KAI turut berperan melalui perilaku sehari-hari. Pertanyaannya bukan hanya apakah lingkungan kerja sudah menyediakan ruang bagi semua orang, melainkan juga apakah kita ikut memastikan ruang tersebut benar-benar terbuka.

Ada beberapa hal sederhana yang dapat dimulai dari diri sendiri.

Menghargai Perbedaan Tanpa Membeda-bedakan

Perlakuan yang adil dimulai dari kesediaan melihat rekan kerja sebagai individu, bukan berdasarkan prasangka atau anggapan yang melekat pada latar belakangnya. Hindari membuat penilaian hanya berdasarkan usia, jabatan, pengalaman, atau karakteristik pribadi yang tidak berkaitan dengan kemampuan seseorang menjalankan tugas.

Sikap ini dapat terlihat dalam keputusan sehari-hari, mulai dari cara berkomunikasi hingga menentukan siapa yang dilibatkan dalam suatu pekerjaan. Ketika memberikan kepercayaan atau menilai kontribusi rekan, gunakan pertimbangan yang relevan dan objektif. Jangan sampai kebiasaan atau kedekatan personal tanpa disadari membuat kesempatan hanya berputar pada orang-orang tertentu.



Memberi Kesempatan untuk Berkembang

Setiap orang perlu memperoleh ruang untuk menunjukkan kemampuan dan mengembangkan potensinya. Kita dapat berkontribusi dengan tidak terburu-buru meremehkan kemampuan rekan, memberi kesempatan untuk mencoba tanggung jawab baru sesuai kebutuhan pekerjaan, serta menyampaikan masukan yang membantu proses belajar.

Bagi atasan, sikap ini tercermin dalam pembagian tugas dan pemberian kesempatan pengembangan yang adil. Bagi rekan kerja, dukungan dapat diberikan dengan menghargai kontribusi orang lain dan tidak menutup ruang bagi mereka untuk mengambil peran.

Kesempatan yang setara bukan berarti semua orang memperoleh tugas yang sama, melainkan setiap orang dipertimbangkan secara adil berdasarkan kebutuhan dan kapasitasnya.

Mendengarkan Sebelum Menilai

Perbedaan pendapat tidak selalu perlu berakhir dengan kesepakatan. Namun, sebelum menolak sebuah pandangan, ada baiknya kita memahami alasan yang mendasarinya. Beri kesempatan kepada rekan untuk menjelaskan, ajukan pertanyaan jika ada hal yang belum jelas, dan nilai pendapat berdasarkan substansinya.

Kebiasaan ini menuntut kesediaan untuk memeriksa pandangan sendiri. Tidak semua masukan harus diterima, tetapi perbedaan pendapat sebaiknya tidak langsung dianggap sebagai bentuk penolakan atau sikap tidak kooperatif. Dengan mendengarkan secara terbuka, kita dapat membedakan antara ketidaksetujuan terhadap sebuah gagasan dan penilaian terhadap orang yang menyampaikannya.

Melibatkan Pihak yang Relevan

Dalam pekerjaan yang membutuhkan koordinasi, keputusan yang baik juga bergantung pada siapa saja yang dilibatkan dalam prosesnya. Sebelum menentukan langkah, pastikan pihak yang memiliki pengetahuan, tanggung jawab, atau kepentingan terkait memperoleh kesempatan untuk memberikan masukan.

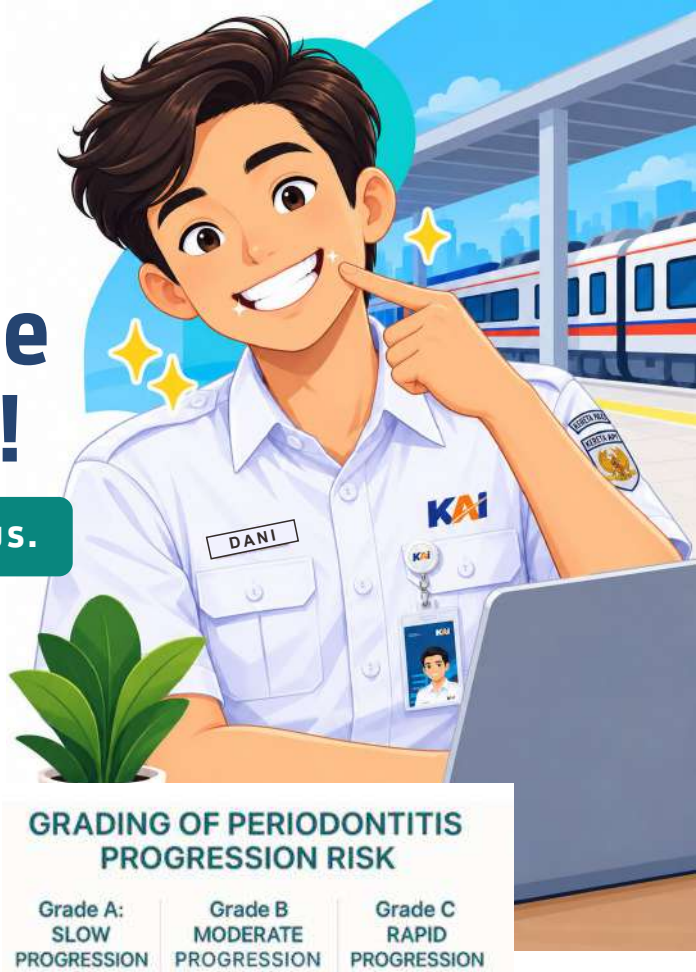
Hal ini dapat dimulai dengan membagikan informasi yang diperlukan, mengundang pihak terkait dalam diskusi, dan memberi ruang bagi anggota tim untuk menyampaikan pandangan. Melibatkan orang lain bukan berarti setiap keputusan harus dibuat melalui kesepakatan semua pihak. Yang penting, keputusan tidak diambil dengan mengabaikan masukan yang relevan atau menutup kesempatan berkontribusi tanpa alasan yang jelas.

Menjaga Martabat dan Rasa Aman

Setiap orang bertanggung jawab atas cara ia memperlakukan orang lain. Hindari candaan yang merendahkan, komentar yang mempermalukan, atau perilaku yang membuat rekan merasa tidak dihargai karena perbedaan yang dimilikinya. Niat bercanda tidak selalu menghapus dampak dari ucapan atau tindakan tersebut.

Tanggung jawab ini juga mencakup keberanian menyikapi perilaku yang tidak pantas. Jika menjumpai perlakuan yang merendahkan atau tidak adil, jangan menganggapnya sebagai urusan orang lain semata. Sikapi dengan tepat, baik melalui komunikasi langsung yang sesuai situasi maupun mekanisme pelaporan yang tersedia. Menjaga martabat rekan kerja merupakan bagian dari tanggung jawab bersama untuk menciptakan lingkungan yang saling menghormati.

Jangan Anggap Sepele Periodontitis!

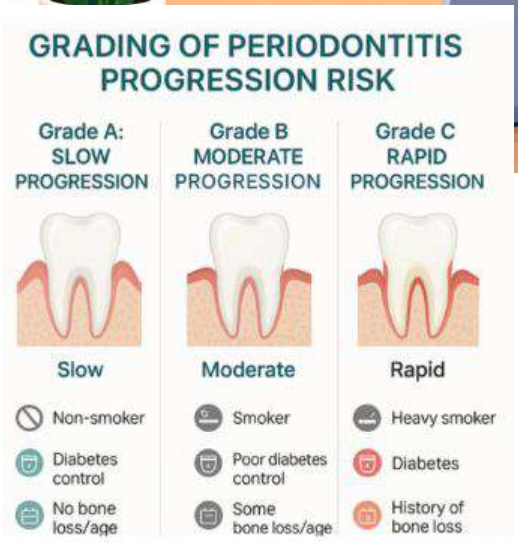


Gusi sehat, kerja lebih fokus.

Sakit gigi sering dianggap masalah kecil. Tak heran, sering kali orang hanya berkomentar singkat, "nanti juga sembuh," tatkala terasa sakit di giginya. Padahal, masalah pada gusi seperti periodontitis bisa berkembang perlahan tanpa disadari.

Apa itu Periodontitis? istilah ini pasti sering kita dengar dari dokter gigi ketika menjelaskan kondisi gigi dengan gejala dapat berupa gusi mudah berdarah, bengkak, bau mulut, gigi terasa goyang hingga nyeri.





Periodontitis adalah infeksi pada jaringan lunak dan tulang penyangga gigi yang terjadi akibat peradangan kronis yang diakibatkan oral hygiene (kebersihan mulut) yang buruk seperti penumpukan plak dan karang gigi yang kemudian diperparah dengan tersedianya toksin bakteri dan kebiasaan buruk merokok.

Bagi pekerja, dampaknya bukan sekadar masalah di mulut. Nyeri dan rasa tidak nyaman dapat membuat konsentrasi terganggu, sulit beraktivitas optimal, bahkan menyebabkan pekerja harus izin atau tidak masuk kerja. WHO juga menegaskan bahwa gangguan kesehatan mulut dapat menyulitkan seseorang berkonsentrasi dan menyebabkan ketidakhadiran dari pekerjaan.

Yang menarik, penyakit periodontal sebenarnya banyak yang dapat dicegah. WHO memperkirakan penyakit periodontal berat mengenai lebih dari 1 miliar orang di dunia. Kebersihan mulut yang buruk dan kebiasaan merokok merupakan faktor risiko utama.

Tips & Trik untuk Pekerja













Bagaimana bila sudah terjadi periodontitis? Apakah peridontitis dapat disembuhkan? Dan bagaimana mengatasinya?

Periodontitis yang segera diatasi dapat mencegah terjadinya keparahan yang menyebabkan gigi tanggal (kehilangan gigi). Berikut adalah cara mengatasi periodontitis yang benar, sesuai dengan anjuran dokter gigi:

1 Pembersihan karang gigi

Scaling (pembersihan karang gigi di atas permukaan gusi) dan *root planing* (pembersihan karang gigi di dalam permukaan gusi/akar gigi) merupakan tindakan awal dengan mengeliminasi faktor penyebab periodontitis berupa plak dan karang gigi yang menjadi fokal infeksi peradangan gusi.

2 Pemberian obat

Penggunaan obat antimikroba atau antibiotik bertujuan untuk meredakan infeksi bakteri yang menyebabkan kondisi gusi radang, bengkak, kemerahan, dan mudah berdarah.

3 Bedah Periodontal

Pada kasus-kasus yang telah menunjukkan *severity* (keparahan), dengan poket gigi yang dalam, dokter gigi akan mengarahkan tindakan bedah gingiva yang bertujuan merekonstruksi kontur gusi agar kembali fisiologis, sehat dan estetis.

Metode pengobatan periodontitis diberikan tergantung tingkat keparahannya, untuk itu jangan tunggu sampai kondisi semakin memburuk, bila sudah ada gejala dan keluhan di atas segera periksakan ke klinik gigi. Ingat, gusi sehat bukan hanya soal senyum, tetapi juga mendukung fokus, produktivitas, dan kesiapan kita untuk bekerja.

Oleh: Unit Kesehatan Daop 2 Bandung

ESG sebagai Emerging Risk: Risiko yang Tidak Bisa Diabaikan

Membaca perubahan lebih dini, memperkuat ketahanan, dan menciptakan nilai berkelanjutan bagi KAI.



Bayangkan sebuah perjalanan kereta api. Di balik perjalanan pelanggan dari stasiun asal hingga tujuan, terdapat ekosistem kompleks yang mencakup sarana dan prasarana, energi, keselamatan, pelayanan, teknologi, sumber daya manusia, hingga tata kelola perusahaan. Setiap bagian membawa risiko sekaligus peluang yang perlu dikelola.

Perubahan iklim dapat memengaruhi keandalan infrastruktur dan operasional. Perkembangan teknologi meningkatkan efisiensi, tetapi juga membuka risiko serangan siber dan perlindungan data. Ekspektasi masyarakat terhadap keselamatan, pelayanan, transparansi, dan integritas pun terus berkembang. Kondisi ini membuat *Environmental, Social, and Governance* (ESG) semakin relevan dalam *Enterprise Risk Management* (ERM).

ESG telah berkembang menjadi perspektif penting untuk memahami emerging risk, yaitu risiko yang muncul atau berubah seiring perkembangan lingkungan bisnis, sosial, teknologi, regulasi, dan ekspektasi pemangku kepentingan. Bagi KAI, kemampuan mengenali perubahan tersebut sejak dini menjadi bagian penting dalam menjaga keandalan layanan transportasi publik.
mendukung aktivitas ekonomi nasional.

Memahami *Emerging Risk*

Risiko yang dihadapi perusahaan saat ini dapat berbeda dari lima, sepuluh, atau dua puluh tahun lalu. Isu yang semula dianggap sebagai tantangan jangka panjang pun dapat berkembang menjadi risiko nyata dalam waktu relatif singkat.

Dalam ERM, *emerging risk* merujuk pada risiko yang baru muncul, berkembang, atau berubah karakter sehingga dampak dan probabilitasnya belum sepenuhnya dapat dipastikan. Risiko ini umumnya memiliki ketidakpastian tinggi, saling berkaitan, dan dapat berkembang dengan cepat.

Perubahan pola cuaca, misalnya, dapat bermula sebagai isu lingkungan, lalu berdampak pada operasional, keselamatan, aset, keuangan, reputasi, hingga keberlangsungan bisnis. Transformasi digital juga menghadirkan peluang efisiensi sekaligus risiko serangan siber, kerentanan sistem, penyalahgunaan data pribadi, dan ketergantungan pada teknologi.

Keterhubungan ini dikenal sebagai *interconnectedness*. Artinya, risiko tidak dapat dikelola secara terpisah atau silo, sebab satu perubahan dapat memengaruhi berbagai sasaran perusahaan sekaligus.

Tantangan lainnya adalah mengenali risiko sebelum dampaknya terlihat jelas. Perusahaan mungkin tidak dapat memastikan kapan dan di mana cuaca ekstrem terjadi, tetapi dapat memetakan eksposur aset dan operasi, menganalisis berbagai skenario, serta menyiapkan respons. Tujuan manajemen risiko bukan meramalkan masa depan secara sempurna, melainkan membangun kesiapan menghadapi berbagai kemungkinan.

Karena itu, ERM perlu berkembang dari sekadar *risk identification* menuju *risk sensing*, yakni kemampuan menangkap sinyal perubahan sebelum menjadi persoalan yang lebih besar. ESG dapat menjadi salah satu sumber informasi untuk mengenali sinyal tersebut, termasuk perubahan ekspektasi masyarakat, regulasi, dan perhatian publik.

Memahami *Double Materiality*

Perspektif ESG juga memperkenalkan konsep *double materiality,* yang melihat hubungan keberlanjutan dengan perusahaan dari dua arah.

Pertama, *financial materiality* atau *outside-in,* yaitu bagaimana isu keberlanjutan memengaruhi perusahaan. Perubahan iklim, misalnya, dapat berdampak pada biaya operasional, keandalan aset, rantai pasok, dan keberlangsungan layanan.

Kedua, impact materiality atau inside-out, yaitu bagaimana aktivitas perusahaan memengaruhi lingkungan dan masyarakat, termasuk pelanggan, pekerja, serta komunitas di sekitar wilayah operasi.

Global Reporting Initiative (GRI) menjelaskan bahwa kedua perspektif tersebut saling berkaitan. Dampak perusahaan terhadap manusia dan lingkungan dapat berkembang menjadi konsekuensi finansial pada masa mendatang.

Dalam ERM, pemahaman ini membantu perusahaan melihat risiko secara lebih menyeluruh. Isu sosial atau lingkungan dapat berkembang menjadi risiko reputasi, hukum, kepatuhan, operasional, hingga finansial. Karena itu, double materiality relevan untuk memperkaya proses identifikasi dan penilaian risiko, analisis skenario, serta pengambilan keputusan strategis.

Bagaimana ESG Relevan dengan Perjalanan KAI?

Sebagai penyedia transportasi publik, KAI memiliki keterkaitan erat dengan isu keberlanjutan. Kereta api berpotensi menjadi bagian dari sistem transportasi yang lebih berkelanjutan. Namun, keberlanjutan juga ditentukan oleh efisiensi energi, pengurangan emisi, pengelolaan limbah, penggunaan sumber daya, dan ketahanan infrastruktur terhadap perubahan lingkungan.

Dalam publikasi resminya, KAI melaporkan bahwa konsumsi energi perusahaan pada 2025 turun 15,39% dibandingkan 2024, sementara skala layanan tetap berkembang.
Dari perspektif ERM, efisiensi energi bukan hanya indikator kinerja lingkungan.

Pengurangan konsumsi energi dapat menekan biaya dan eksposur terhadap perubahan harga energi.

Teknologi yang lebih efisien juga berpotensi meningkatkan produktivitas, sedangkan aset yang lebih tangguh dapat mengurangi risiko gangguan operasional. Dengan demikian, pengelolaan risiko lingkungan dapat mendukung efisiensi operasional dan penciptaan nilai.

Perkembangan ESG juga sejalan dengan pergeseran perspektif penciptaan nilai, dari orientasi yang terutama berfokus pada pemegang saham menuju *stakeholder value.* Bagi KAI, pemangku kepentingan mencakup pelanggan, pegawai, pemerintah, investor, mitra kerja, masyarakat sekitar, komunitas, dan lingkungan.

Keputusan perusahaan perlu mempertimbangkan dampaknya terhadap ekosistem tersebut. Investasi pada keselamatan, misalnya, membutuhkan biaya, tetapi dapat memberikan manfaat berupa keandalan operasi, perlindungan manusia, dan kepercayaan pelanggan. Demikian pula investasi efisiensi energi yang berpotensi menghasilkan penghematan biaya, pengurangan emisi, serta ketahanan terhadap perubahan harga energi. Inilah bagian dari *long-term value creation.*

ESG dengan demikian bukan agenda yang berdiri sendiri, melainkan perspektif untuk memperkuat *resilience* atau ketahanan perusahaan di tengah lingkungan bisnis yang kompleks. Penciptaan nilai jangka panjang tidak dapat dipisahkan dari kondisi lingkungan dan masyarakat tempat perusahaan beroperasi.

Bagi KAI, keberlanjutan berkaitan dengan upaya menjaga layanan transportasi tetap aman, andal, inklusif, dan efisien bagi generasi mendatang. Perusahaan yang tangguh bukanlah perusahaan yang bebas dari risiko, melainkan perusahaan yang mampu mengenali perubahan lebih awal, mengelolanya dengan bijaksana, dan mengubah ketidakpastian menjadi peluang penciptaan nilai berkelanjutan.

ESG, karena itu, bukan semata-mata kewajiban pelaporan atau *cost of compliance*. ESG merupakan salah satu perspektif untuk membaca risiko perusahaan hari ini sekaligus mempersiapkan KAI menghadapi perubahan pada masa depan.

Mengenal 5 Kompetensi Kepemimpinan Bisnis



Dari memahami arah kerja hingga mengembangkan strategi perusahaan, lima kompetensi ini menggambarkan kemampuan yang diperlukan untuk menjalankan dan mengembangkan bisnis KAI.

Kompetensi Kepemimpinan Bisnis *(Leading Business)* mencakup kemampuan yang mendukung pencapaian sasaran perusahaan dan pengembangan bisnis. Di dalamnya terdapat lima kompetensi, mulai dari pemanfaatan teknologi digital dan pemahaman bisnis global hingga pembangunan kemitraan, orientasi strategi, serta pelaksanaan rencana kerja.

Masing-masing kompetensi memiliki lima level. Uraian berikut menjelaskan kemampuan yang tercantum pada setiap level sebagai acuan untuk memahami cakupan kompetensi tersebut.

1 Kepemimpinan Digital

(Digital Leadership)

Kemampuan melibatkan, mengarahkan, dan membimbing orang lain agar mampu menjalankan peran serta tanggung jawabnya untuk mencapai tujuan organisasi. Kompetensi ini juga mencakup kemampuan mengarahkan, memimpin, dan mengevaluasi transformasi digital di perusahaan dengan mendayagunakan sumber daya serta nilai tambah yang dimiliki perusahaan.



Level kompetensi

1 Memahami arahan	2 Menerapkan kebijakan	3 Meningkatkan kinerja unit	4 Mengefektifkan kinerja lintas unit	5 Memastikan efektivitas di seluruh perusahaan
Memahami arahan pimpinan dalam pemanfaatan teknologi baru.	Mampu menerapkan kebijakan pemanfaatan teknologi serta mengajak rekan kerja untuk menjalankan dan mengikuti perkembangan teknologi yang dibutuhkan guna mendukung proses kerja.	Mendorong peningkatan kinerja unit dengan memanfaatkan perkembangan teknologi digital.	Mengefektifkan kinerja lintas unit melalui pemanfaatan dan penerapan teknologi.	Melakukan pemantauan dan evaluasi untuk memastikan pemanfaatan teknologi digital berjalan efektif di seluruh lini perusahaan serta selaras dengan sasaran jangka panjang perusahaan.

2 Kepiawaian Bisnis Global

(Global Business Savvy)

Kemampuan mengembangkan usaha serta meningkatkan daya saing dan nilai tambah perusahaan dengan mempertimbangkan perkembangan dan tren bisnis global dari berbagai aspek, meliputi ekonomi, sosial, budaya, teknologi, dan politik internasional.



Level kompetensi

1 Memahami sasaran bisnis	2 Memahami faktor yang memengaruhi bisnis	3 Mempertimbangkan kondisi dan tren bisnis	4 Merekomendasikan strategi dan peluang	5 Mengembangkan daya saing global
Memahami target dan sasaran bisnis unit kerja.	Memahami berbagai aspek yang memengaruhi kinerja bisnis di lingkup unit kerja.	Mempertimbangkan kondisi internal dan eksternal, termasuk tren bisnis, untuk menetapkan perencanaan bisnis di unit kerja.	Merekomendasikan strategi atau peluang bisnis dengan mempertimbangkan berbagai aspek serta tren perkembangan bisnis global.	Mampu menangkap peluang dan mengembangkan strategi pengelolaan bisnis yang berdaya saing di pasar global.

3 Pembangunan Kemitraan Strategis
(Strategic Partnership Building)

Kemampuan membangun dan mengembangkan kemitraan strategis dengan para pemangku kepentingan *(stakeholders)* untuk mencapai dan meningkatkan nilai tambah bagi perusahaan.



Level kompetensi

1 Menjaga hubungan kerja sama	2 Menjajaki kemitraan potensial	3 Mengeksplorasi bentuk kerja sama	4 Memperluas jejaring kerja sama	5 Mengembangkan kemitraan strategis
Menjaga hubungan kerja sama dengan mitra bisnis untuk mencapai tujuan kerja.	Menjalin hubungan dengan mitra potensial untuk menjajaki kerja sama yang menguntungkan kedua belah pihak.	Mengeksplorasi berbagai bentuk kerja sama yang saling menguntungkan dengan mitra potensial.	Memperluas jejaring kerja sama untuk mendukung peningkatan kinerja bisnis perusahaan.	Mengembangkan kerja sama dengan mitra potensial menjadi kemitraan strategis yang memberikan nilai tambah bagi kedua belah pihak di tingkat global.

4 Orientasi Strategis
(Strategic Orientation)

Kemampuan menetapkan sasaran jangka panjang berdasarkan sudut pandang yang menyeluruh (holistic) dan komprehensif untuk meningkatkan daya saing serta nilai tambah perusahaan.



Level kompetensi

1 Memahami arah strategi	2 Menyelaraskan pelaksanaan tugas	3 Menyesuaikan strategi unit kerja	4 Menyusun strategi lintas unit	5 Mengembangkan rencana strategis jangka panjang
Memahami arah strategi perusahaan sesuai dengan lingkup peran dan tanggung jawabnya.	Memahami dan menjalankan tugas yang selaras dengan sasaran strategis perusahaan.	Menyesuaikan strategi unit kerja agar selaras dengan perubahan arah strategis perusahaan.	Menyusun strategi lintas unit yang selaras dengan perubahan arah strategis perusahaan dan perkembangan bisnis global.	Mengembangkan rencana strategis untuk memenuhi rencana jangka panjang perusahaan sesuai dengan visi dan misi organisasi.

5 Pengelolaan Eksekusi
(Driving Execution)

Kemampuan menerjemahkan dan mengimplementasikan strategi ke dalam rencana kerja serta memastikan pelaksanaannya untuk mencapai sasaran yang ditetapkan.



Level kompetensi

1 Menjalankan prosedur	2 Mengomunikasikan rencana implementasi	3 Membagi tanggung jawab	4 Mengelola sumber daya lintas unit	5 Menyusun strategi pengelolaan sumber daya
Menjalankan tugas sesuai dengan prosedur yang ditetapkan perusahaan.	Mengomunikasikan rencana implementasi kepada berbagai pihak terkait untuk mendapatkan komitmen dan dukungan.	Membagi tanggung jawab untuk mengimplementasikan rencana yang telah disusun dengan memperhatikan kapabilitas tim.	Mengalokasikan sumber daya lintas unit kerja untuk melaksanakan rencana strategis serta memantau implementasinya guna mengantisipasi risiko.	Menyusun strategi dan memantau implementasi pengelolaan sumber daya dalam lingkup organisasi.

STASIUN TANJUNG PRIOK PINTU GERBANG BATAVIA

Dibangun di atas dermaga pelabuhan, Stasiun Tanjung Priok menjadi penghubung transportasi laut dan darat sejak akhir abad ke-19. Setelah melalui proses pembangunan dan perluasan, stasiun baru yang mengusung arsitektur modern diresmikan pada 6 April 1925, bertepatan dengan perayaan 50 tahun Staatsspoorwegen.

Pembangunan Stasiun Tanjung Priok tidak dapat dilepaskan dari perkembangan pelabuhan di kawasan tersebut. Pada 1877, Gubernur Jenderal Hindia Belanda van Lansberge memulai pembangunan pelabuhan baru di Tanjung Priok. Tujuannya untuk memperlancar pengangkutan pemerintahan di Batavia (Jakarta). Sejumlah fasilitas penunjang turut dibangun, termasuk kanal penghubung antara pelabuhan, kota, dan stasiun kereta api.

Delapan tahun kemudian, Stasiun Tanjung Priok dibangun persis di atas dermaga pelabuhan. Stasiun ini dibuka untuk umum pada 2 November 1885, bersamaan dengan peresmian jalur Tanjung Priok-Batavia. Jalur sepanjang 9 kilometer tersebut dikelola oleh perusahaan kereta api negara, Staatsspoorwegen (SS).

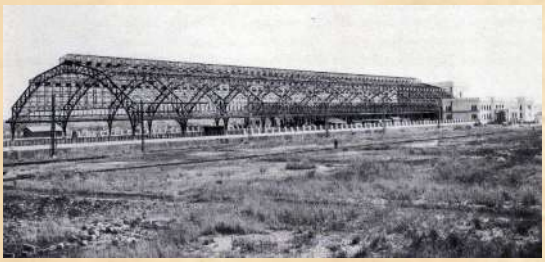
Bangunan stasiun pada masa itu dipengaruhi gaya arsitektur neo classic. Kehadirannya memiliki peran penting sebagai penghubung transportasi laut dan darat, seiring aktivitas pelabuhan yang terus berkembang.

Dari Stasiun Lama ke Bangunan Baru

Memasuki 1907, aktivitas Pelabuhan Tanjung Priok kian meningkat. Stasiun pun semakin ramai. Untuk menampung lebih banyak penumpang, pembangunan stasiun baru mulai diusulkan pada tahun tersebut.

Rencana itu baru terealisasi pada 1914. SS membangun stasiun baru di sebelah Stopplaats Sungai Lagoa. Rancangannya mengusung konsep pembangunan kota industri dan didesain oleh C. W. Koch, Kepala Insinyur SS.





Bangunan stasiun didirikan di atas fondasi tiang pancang beton bertulang dengan kolom beton bertulang. Pekerjaan konstruksi dilaksanakan oleh Hollandsche Beton Maatschappij, sedangkan pemasangan dinding dan pekerjaan akhir dilakukan di tempat.

Stasiun baru ini memiliki siluet simetris dengan gaya arsitektur modern awal yang berciri sederhana dan geometris, dipengaruhi aliran kubisme. Bentuk persegi mendominasi bangunan, baik pada keseluruhan struktur maupun bukaan berupa pintu dan jendela. Ornamen bergaya art deco, berupa garis-garis vertikal dan horizontal, turut menghiasi bangunan.

Peresmian pada 6 April 1925

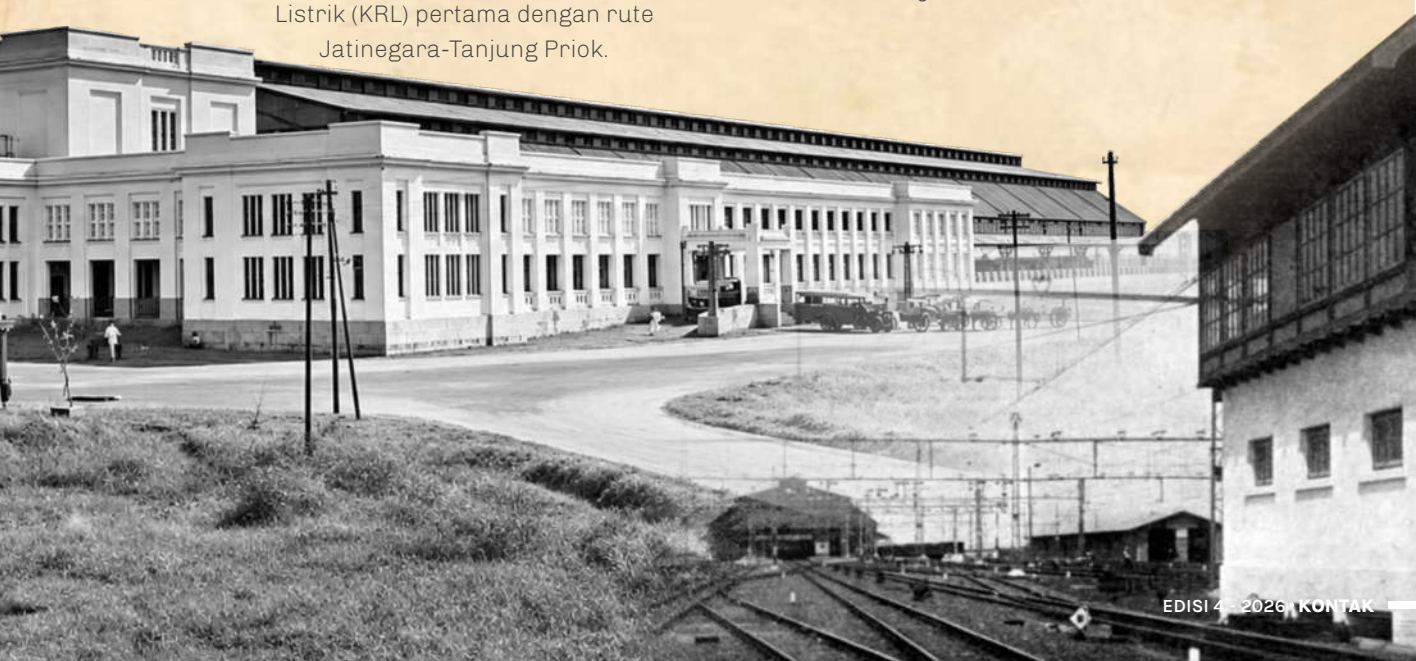
Stasiun Tanjung Priok diresmikan pada 6 April 1925, bertepatan dengan perayaan hari jadi SS yang ke-50. Pada kesempatan itu, SS meluncurkan perjalanan Kereta Rel Listrik (KRL) pertama dengan rute Jatinegara-Tanjung Priok.

Pagi hari, rangkaian kereta listrik yang telah dipercantik dengan tanaman hijau dan bunga berangkat dari Stasiun Meester Cornelis (Jatinegara). Perjalanan tersebut melewati Stasiun Pasar Senen dan Kemayoran sebelum rangkaian acara peresmian berlangsung.

Mr. Van Valkenburg, yang mewakili gubernur jenderal Hindia Belanda, membuka acara di hadapan ratusan tamu. Dalam sambutannya, ia menyampaikan apresiasi atas karya dan upaya SS dalam mempersiapkan pembangunan stasiun baru tersebut, yang menjadi salah satu bagian penting dari perayaan setengah abad perusahaan itu sekaligus peluncuran KRL pertama.

Peresmian pada 1925 menandai babak baru dalam perjalanan Stasiun Tanjung Priok. Berawal dari kebutuhan untuk menghubungkan pelabuhan dengan kota, stasiun ini berkembang menjadi bangunan besar dengan rancangan arsitektur modern pada masanya, sekaligus menjadi bagian dari sejarah awal perjalanan kereta listrik di Batavia.

Sumber bahan: Stasiun Tanjung Priok: Pintu Gerbang Kota Batavia.



PENGALAMAN PELANGGAN, UKURAN KINERJA YANG TERUS BERKEMBANG

Peringkat ketujuh dalam Danantara Indonesia CX100 2026 dan predikat Sector Champion Moda Transportasi menjadi pengakuan atas kualitas layanan KAI. Di tengah pertumbuhan jumlah pelanggan, capaian tersebut sekaligus mengingatkan bahwa pengalaman perjalanan

Sebuah perjalanan dengan kereta api tidak dimulai ketika penumpang melangkahkan kaki ke dalam kereta. Pengalaman itu telah terbentuk sejak seseorang mencari informasi perjalanan, memilih jadwal, dan membeli tiket. Berikutnya, ada proses di stasiun, *boarding*, perjalanan di atas kereta, hingga penumpang tiba di tujuan. Setiap tahap memiliki peran dalam membentuk penilaian pelanggan terhadap layanan yang mereka gunakan.

Cara pandang inilah yang menjadi salah satu perhatian KAI dalam mengembangkan kualitas pelayanan. Upaya tersebut mendapat pengakuan melalui Danantara Indonesia CX100 Award 2026. Dalam ajang yang berlangsung di Auditorium Wisma Danantara Indonesia, Jakarta, Selasa (13/10), KAI menempati peringkat ke-7 dalam Top Danantara Indonesia CX100 BUMN sekaligus meraih predikat *Sector Champion* kategori Moda Transportasi.

Penghargaan tersebut diterima oleh Direktur Komersial KAI Dendy Kurniawan. Capaian ini menempatkan KAI di jajaran teratas perusahaan BUMN berdasarkan penilaian pengalaman pelanggan atau *customer experience*.

Penghargaan tersebut tentu menjadi dorongan bagi Insan KAI untuk terus meningkatkan pengalaman pelanggan pada setiap tahapan perjalanan. Dan bagi Insan KAI, pengalaman pelanggan dimulai jauh sebelum kereta api berangkat. Kemudahan memperoleh informasi, membeli tiket, berada di stasiun, menjalani proses *boarding*, selama perjalanan, hingga tiba di tujuan menjadi satu rangkaian pengalaman yang terus kami evaluasi.



Mengukur Pengalaman dari Berbagai Sudut

Danantara Indonesia CX100 merupakan inisiatif Danantara Indonesia untuk mengukur kualitas pengalaman pelanggan pada layanan BUMN secara komprehensif, terstruktur, dan berbasis data. Penilaiannya melibatkan publik, *expert*, asosiasi, regulator, serta Danantara Indonesia.

Pengumpulan data dilakukan melalui sejumlah metode, mulai dari *polling* berbasis web, *in-depth interview*, *focus group discussion*, dan *online survey*, hingga *face-to-face interview* serta *mystery shopping*. Dengan pendekatan tersebut, penilaian tidak hanya bertumpu pada satu jenis masukan atau satu titik interaksi pelanggan.

CX100 mengukur perusahaan dalam delapan klaster layanan publik, yaitu Energi & Telekomunikasi, Jasa Keuangan, Kesehatan, Logistik, Ritel, Pariwisata, Infrastruktur Transportasi, serta Moda Transportasi. Penghargaannya terbagi dalam tiga kategori utama. Top Danantara Indonesia CX100 BUMN diberikan kepada 100 BUMN dengan skor layanan tertinggi lintas sektor. *Sector Champion* diberikan kepada perusahaan dengan skor tertinggi pada masing-masing sektor, sedangkan *Grand Champion* diberikan kepada perusahaan dengan skor tertinggi secara keseluruhan.

Bagi KAI, hasil penilaian ini juga memperlihatkan posisi layanan perkeretaapian dalam ekosistem yang semakin luas. Sejumlah entitas KAI Group turut masuk dalam daftar Top Danantara Indonesia CX100 BUMN 2026. KAI berada di peringkat ke-7, disusul KAI Wisata di peringkat ke-35, KAI Commuter ke-36, PT Kereta Cepat Indonesia China (KCIC) ke-40, KAI Bandara ke-43, serta KAI Logistik ke-48.

KAI Logistik juga meraih predikat *Sector Champion* kategori Logistik. Penghargaan tersebut diterima langsung oleh Direktur Utama KAI Logistik Yuskal Setiawan.

Masuknya sejumlah layanan dalam ekosistem KAI Group pada Top 100 menunjukkan bahwa pengalaman pelanggan perlu dikelola secara konsisten pada berbagai karakter perjalanan. Ada pelanggan antarkota, commuter, kereta bandara, kereta wisata, kereta cepat hingga pelanggan layanan logistik. Setiap segmen memiliki kebutuhan berbeda dan menjadi bahan bagi Insan KAI untuk terus melakukan penyempurnaan.

Pertumbuhan yang Diikuti Kualitas Layanan

Tantangan menjaga pengalaman pelanggan semakin terasa seiring meningkatnya penggunaan layanan KAI Group. Sepanjang Januari–September 2026, KAI Group melayani 394.443.300 pelanggan. Jumlah tersebut naik 7,06 persen dibandingkan periode yang sama pada 2025, yang tercatat sebanyak 368.429.917 pelanggan. Artinya, terdapat tambahan lebih dari 26 juta pelanggan dalam sembilan bulan pertama dibandingkan tahun sebelumnya.

Angka tersebut mencakup berbagai kebutuhan mobilitas masyarakat. Mulai dari perjalanan antarkota dan regional, layanan *commuter*, LRT Jabodebek, akses bandara, perjalanan wisata, KA Makassar–Parepare, hingga Whoosh.

Bertambahnya jumlah pelanggan membuat pengelolaan layanan harus berjalan seiring dengan pertumbuhan volume perjalanan. Keselamatan, ketepatan waktu, kemudahan akses, kualitas interaksi, dan kesiapan fasilitas tetap menjadi bagian penting dari pengalaman yang dirasakan pelanggan.

Dari sisi kepuasan, KAI mencatat *Customer Satisfaction Index* (CSI) Semester I 2026 sebesar 4,53 dari skala 5. Angka ini naik 0,01 poin dibandingkan capaian 2025 sebesar 4,52, sekaligus menjadi skor tertinggi KAI sejak 2020.

Pada periode yang sama, KAI mencatat lebih dari 2,2 juta interaksi pelanggan melalui berbagai kanal pelayanan. Masukan dan interaksi tersebut menjadi bahan untuk membaca kebutuhan pelanggan, menyelesaikan kendala, serta menentukan prioritas perbaikan layanan.

Bagi KAI, penghargaan dan indeks kepuasan bukanlah titik akhir. Keduanya menjadi bagian dari proses evaluasi yang perlu diterjemahkan ke dalam perbaikan nyata.



JANGAN ANGGAP REMEH RISIKO TERPELESET DAN TERJATUH

Lantai basah, kabel yang melintang, barang yang diletakkan sembarangan, atau tangga yang tidak digunakan dengan hati-hati dapat menjadi sumber kecelakaan kerja. Hal-hal yang terlihat sederhana ini berpotensi menyebabkan cedera jika diabaikan.

Untuk mencegah risiko terpeleset, tersandung, dan terjatuh, ada beberapa kebiasaan yang perlu diperhatikan setiap Insan KAI:



Jaga area kerja tetap rapi

Pastikan jalur berjalan dan akses kerja tidak terhalang barang, peralatan, atau kabel yang melintang.



Waspadai lantai licin

Berhati-hatilah saat melewati area basah atau licin. Jika menemukan kondisi tersebut, segera lakukan penanganan sesuai prosedur atau laporkan kepada petugas terkait.



Gunakan alas kaki yang sesuai

Pilih dan gunakan alas kaki sesuai ketentuan keselamatan untuk jenis pekerjaan dan area kerja.



Jangan terburu-buru

Berjalanlah dengan hati-hati, terutama saat melewati tangga, permukaan yang tidak rata, atau area dengan pencahayaan terbatas.



Gunakan pegangan saat naik dan turun tangga

Perhatikan pijakan dan manfaatkan pegangan tangga. Hindari membawa barang yang menghalangi pandangan.



Saling mengingatkan

Jika melihat kondisi area kerja yang berpotensi menyebabkan orang terpeleset atau terjatuh, jangan diam saja. Ingatkan rekan kerja dan laporkan kepada pihak yang berwenang.

Kecelakaan kerja tidak selalu berawal dari bahaya besar. Terkadang, hal kecil yang luput dari perhatian justru menjadi pemicunya.

JANGAN TUNGGU ADA YANG TERJATUH UNTUK MULAI BERHATI-HATI.

Bau Bawang



Seorang teman menghampiri Dita yang tengah duduk di teras.

Amel : Kamu pasti rajin bantu ibumu masak!

Dita : Aku nggak pernah bantu ibuku masak.

Amel : Masa sih, tapi kok badanmu bau bawang?

Dita : ?????

Kerja dari Rumah



Doni merasa iri melihat sahabatnya yang bisa bekerja dari rumah.

Doni : Enak ya kerja dari rumah. Bisa lebih santai.

Raka : Iya, dong. Bahkan bisa sambil rebahan.

Doni : Wah, produktif banget ya meski di rumah.

Raka : Produktif sih... rebahannya.

Salah Paham

Dina, seorang karyawan baru, memberanikan diri bertanya kepada karyawan senior.

Dina : Mbak sudah lama kerja di sini?

Rina : Yah, lumayan lah.

Dina : Berapa tahun, Mba?

Rina : Sudah lima tahun.

Dina : Wah, betah banget ya kerja di sini.

Rina : Bukan betah sih, tapi belum dapat kerjaan baru.





Berburu Bintang di Langit Indonesia

Jauh dari gemerlap lampu kota, sejumlah destinasi di Indonesia menawarkan pengalaman menikmati langit malam yang dipenuhi bintang, menghadirkan suasana tenang sekaligus keindahan alam yang berbeda.

Tak semua perjalanan berakhir ketika matahari tenggelam. Di sejumlah destinasi wisata, malam justru menghadirkan cara baru menikmati perjalanan. Salah satunya melalui *stargazing*, aktivitas mengamati bintang di langit malam. Jika beruntung, bentangan Bima Sakti dapat terlihat membujur di atas kepala. Mengamati langit malam menjadi pengalaman yang menarik untuk dicoba.

Wae Rebo

Nusa Tenggara Timur

Berada di pegunungan Manggarai, Flores, sekitar 1.200 meter di atas permukaan laut, Wae Rebo dikenal sebagai kampung adat dengan rumah kerucut Mbaru Niang. Ketika langit cerah, kita dapat menyaksikan bintang-bintang dan bentangan Bima Sakti sambil menikmati suasana malam di tengah rumah adat dan perbukitan. Untuk mencapainya, kita perlu melanjutkan perjalanan dari Denge dengan trekking sekitar empat jam menuju kampung.

Ranu Kumbolo
Jawa Timur

Berada di jalur pendakian Gunung Semeru pada ketinggian sekitar 2.450 meter, Ranu Kumbolo merupakan danau alami yang menjadi tempat beristirahat dan bermalam para pendaki. Menikmati langit malam dari tepi danau ditemani udara pegunungan yang dingin dan suasana yang jauh dari keramaian bisa menjadi pengalaman perjalanan yang tak mudah untuk dilupakan.





Gunung Bromo
Jawa Timur

Gunung Bromo selama ini lebih dikenal sebagai tempat menikmati matahari terbit. Padahal, perjalanan menuju kawasan ini dapat dimulai sejak malam hari. Di tengah hamparan pasir dan gugusan pegunungan, kita dapat menikmati langit malam sebelum menuju titik pandang untuk menyaksikan matahari terbit.

Gunung Prau
Jawa Tengah

Gunung Prau di kawasan Dieng menawarkan pengalaman menikmati langit malam dari ketinggian sekitar 2.500 meter. Setelah tiba di area perkemahan, kita dapat menghabiskan malam dengan mengamati bintang sambil menikmati udara pegunungan. Ketika pagi menjelang, panorama Gunung Sindoro dan Sumbing menjadi pemandangan yang melengkapi perjalanan.



TEKAD UNTUK "SEMAKIN MELAYANI"

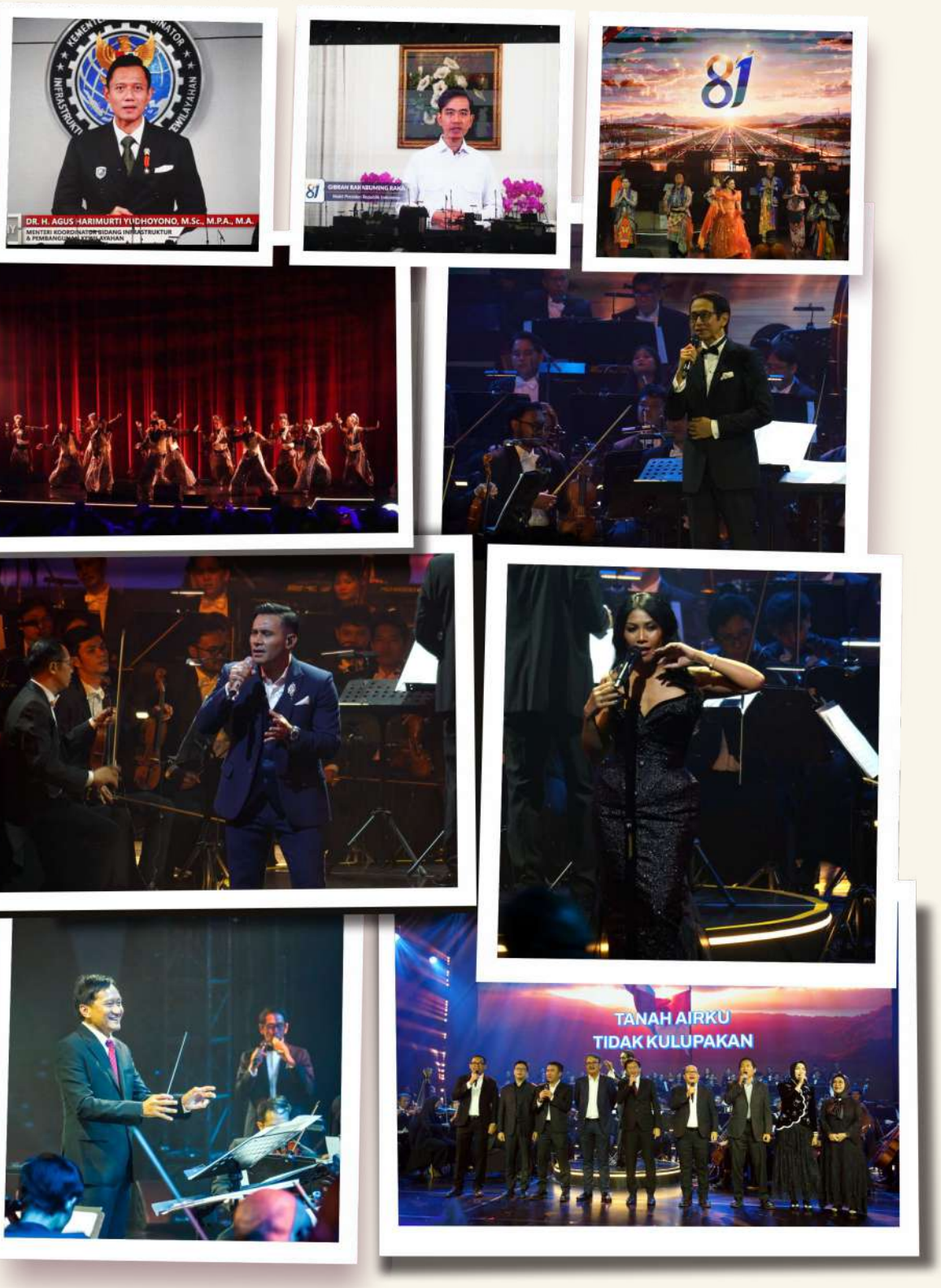
81TH

Perayaan HUT ke-81 KAI hadir dalam sejumlah momen yang mempertemukan sejarah, kebersamaan, dan kegembiraan. Selain upacara peringatan yang berlangsung khidmat di Kantor Pusat KAI, acara HUT juga telah dimulai sejak Family Gathering pada 19 September yang mempertemukan insan KAI dan keluarga dalam suasana akrab. Puncaknya berlangsung di Ciputra Artpreneur, Jakarta, melalui The Continuum – Timeless Transformation. Kolaborasi Addie MS dan Twilite Orchestra, Anggun, serta Judika menghidupkan panggung perayaan yang dihadiri pemerintah, mitra, pelanggan, komunitas, dan insan KAI. Berikut potret kebersamaan dan kemeriahan peringatan HUT ke-81 dengan semangat "Semakin Melayani".








DR. H. AGUS HARIMURTI YUDHOYONO, M.Sc., M.P.A., M.A.
MENTERI KOORDINATOR BIDANG INFRASTRUKTUR
81
TANAH AIRKU
TIDAK KULUPAKAN


KAI
Wonderful
KAI
Wonderful Journey


KAI
Semakin Melayani

ASAH OTAK

KONTAK
EDISI 4 | 2026

01

Pada tahun berapa KAI meluncurkan aplikasi KAI Access, cikal bakal Access by KAI?

a. 2012
b. 2014
c. 2016

02

Mulai 1 Juli 2026, KAI mulai menggunakan bahan bakar biodiesel jenis?

a. B35
b. B40
c. B50

03

Stasiun baru yang melayani Commuter line relasi tanjung priok–jakarta kota Sejak juni 2026 adalah?

a. Stasiun JIS
b. Stasiun Ancol
c. Stasiun Kemayoran

HADIAH UNTUK 3 ORANG PEMENANG



UANG TUNAI
@250.000



(PAJAK DITANGGUNG PEMENANG)

- Pilih jawaban yang menurut Anda paling tepat di https:/kontak-kai.id/category/asah-otak/ atau kirimkan jawaban melalui email ke redaksi.kontak@kai.id.
- **3 orang pemenang** yang menjawab paling tepat akan mendapat hadiah **@Rp250.000 dari KONTAK KAI**
- Jawaban ditunggu paling lambat pada **30 November 2026.**
- Redaksi Kontak KAI beserta keluarganya tidak diperkenankan mengikuti Asah Otak ini.

SELAMAT KEPADA PEMENANG ASAH OTAK EDISI 3 2026

- **EKA METRI AYU PUSPITA DEWI - NIPP 64040**
- **TRI UMROWANTO - NIPP 45905**
- **RAHMAT RAMADHAN - NIPP 69076**

People, Profit, Planet



MENJAGA KESEIMBANGAN DALAM PERJALANAN KAI

Semangat Semakin Melayani menghubungkan kebutuhan pelanggan, pertumbuhan perusahaan, dan kepedulian terhadap lingkungan.

PT Kereta Api Indonesia (Persero) terus mengembangkan layanan dengan memperhatikan tiga aspek yang saling berkaitan, yakni manusia, pertumbuhan bisnis, dan keberlanjutan lingkungan. Ketiga aspek itu terangkum dalam filosofi *People, Profit, Planet* yang diusung pada peringatan HUT ke-81 KAI.

People menempatkan manusia sebagai pusat pelayanan dan transformasi. Profit mencerminkan pertumbuhan perusahaan, produktivitas, serta penciptaan nilai berkelanjutan. Sementara itu, Planet menegaskan perhatian terhadap lingkungan dan masa depan transportasi yang lebih hijau.

Dari sisi pelayanan, KAI Group terus menjadi bagian dari mobilitas masyarakat Indonesia. Sepanjang Januari hingga Agustus 2026, KAI Group melayani 351.602.397 pelanggan, meningkat 7,09 persen dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya. Angka tersebut mencakup berbagai layanan, mulai dari kereta komuter, kereta jarak jauh, layanan bandara, kereta cepat, hingga perjalanan wisata.

Peran KAI juga menjangkau aktivitas ekonomi melalui angkutan barang. Pada Semester I 2026, volume angkutan barang KAI mencapai 32.498.043 ton dengan beragam komoditas yang diangkut melalui jaringan perkeretaapian. Layanan ini menjadi bagian dari dukungan perusahaan terhadap pergerakan barang dan kegiatan usaha.

Di sisi lingkungan, upaya keberlanjutan antara lain diwujudkan melalui penyediaan 124 unit *Water Station* di 58 stasiun. Fasilitas tersebut memungkinkan pelanggan mengisi ulang air minum menggunakan wadah pakai ulang. Dalam enam bulan, penggunaannya diperkirakan dapat menghindari sekitar 2,99 juta botol plastik. KAI juga mengembangkan pemanfaatan energi terbarukan melalui pengoperasian 113 unit pembangkit listrik tenaga surya (PLTS) di 92 lokasi, dengan kapasitas mencapai 4.430,65 kWp.

Ketiga aspek tersebut menunjukkan bahwa pengembangan layanan perkeretaapian berkaitan dengan kebutuhan pelanggan, kegiatan ekonomi, dan pengelolaan dampak lingkungan.


“
Don’t forget history, because it is the foundation that guides us to a better future.