

COMPANY PROFILE

PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)



Komitmen Terhadap Inovasi
dan Kualitas Pelayanan

**Committed to Innovation
and Service Quality**

Komitmen Terhadap Inovasi dan Kualitas Pelayanan

Committed to Innovation and Service Quality



Keberhasilan PT Kereta Api Indonesia (Persero), kedepan disingkat KAI, dalam menciptakan inovasi teknologi informasi dan jasa produk telah memberikan manfaat bagi pengguna jasa kereta api, terutama upaya KAI dalam meningkatkan kualitas pelayanan. KAI akan terus melanjutkan pembangunan dan pengembangan jalur dan layanan KAI, sehingga merubah wajah kereta api di Indonesia menjadi moda transportasi yang nyaman, aman, tepat waktu, dan modern. Selain itu, KAI memiliki berbagai keunggulan kompetitif dalam membangun konektivitas transportasi multimoda untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem logistik nasional.

Terkait inovasi teknologi informasi yang dilakukan, tahun 2014 merupakan periode tahap integrasi sistem layanan TI dengan fokus utama meningkatkan kualitas layanan menjadi lebih baik. Fokus integrasi yang dilakukan adalah implementasi Mesin Cetak Tiket Mandiri, Aplikasi KAI Access, E-Parking, dan E-Gate. Selain itu, KAI juga berhasil memperoleh beberapa penghargaan di tahun 2014 atas pencapaian di bidang pemasaran, kepemimpinan, inovasi, pelayanan, dan sumber daya manusia.

The success of PT Kereta Api Indonesia (Persero), hereinafter referred as KAI, is in creating those innovative information technology and services that are enjoyed by railway passengers, and particularly in the Company's efforts to improve service quality. KAI will continue the development and expansion of its railway lines and services, thus changing the image of Indonesia's railway as a mode of transportation that is convenient, safe, on time, and modern. Moreover, KAI has a competitive advantage in building multimode transportation connectivity to improve efficiency and effectiveness of a national logistics systems. In terms of IT innovation, 2014 was a year of integration for IT systems and services with the main focus on integrating several IT services in order to provide better service quality. The integration focus was done by implementing self service ticket print machine, KAI Access Application, E-Parking and E-Gate. In addition, in 2014 KAI also received several awards for innovation and service achievements in the field of marketing, leadership, innovation, services, and human resources.



Grafik Perbandingan

Chart Comparison

Laba

Profit

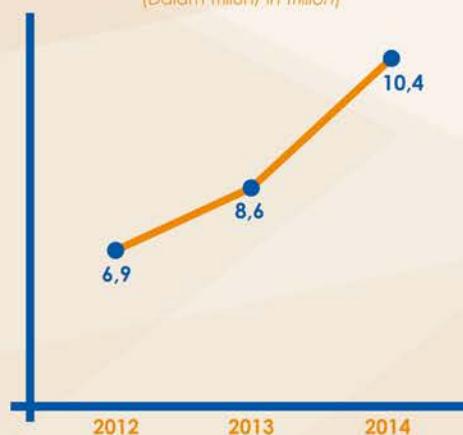
(Dalam Miliar / in Billion)



Pendapatan

Revenues

(Dalam Triliun/ in Trillion)



Volume Barang

Freight Volume

(Dalam Juta Ton / in Million Ton)



Volume Penumpang

Passenger Volume

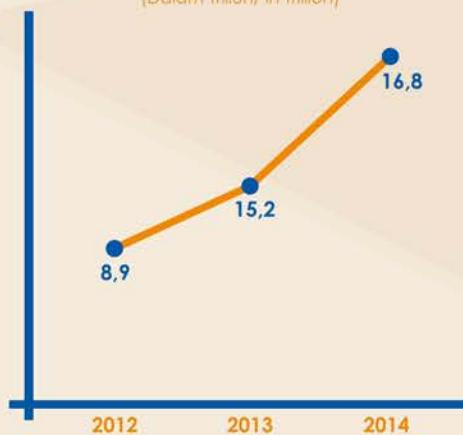
(Dalam Juta Orang / in Million Person)



Total Aset

Total Assets

(Dalam Triliun/ in Trillion)



Sekilas Perusahaan

Company in Brief



Pada masa kolonial, industri perkeretaapian dimulai pada tahun 1864 ketika Namlooze Venootschap Nederlanche Indische Spoorweg Maatschappij memprakarsai pembangunan jalan kereta api dari Semarang ke Surakarta, Jawa Tengah. Sejak itu tiga perusahaan lain berinvestasi membangun jalur - jalur kereta api di dalam dan luar Pulau Jawa. Perusahaan yang terlibat dalam industri kereta api zaman kolonial adalah Staat Spoorwegen, Verenigde Spoorwegenbedrijf, dan Deli Spoorwegen Maatscappij.

The railway industry started during the colonial era when in 1864 Namlooze Venootschap Nederlanche Indische Spoorweg Maatschappij commenced the construction of a railroad from Semarang to Surakarta in Central Java. Since then, three other companies made investments in constructing railroads on and off Java island. The companies engaged in the railway industry during the colonial period were Staat Spoorwegen, Verenigde Spoorwegenbedrijf, and Deli Spoorwegen Maatscappij.

Periode perusahaan berorientasi pada pelayanan publik bermula pada masa awal kemerdekaan Indonesia. Pada tanggal 25 Mei berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 22 Tahun 1963, pemerintah Republik Indonesia membentuk Perusahaan Negara Kereta Api (PNKA). Pada 15 September 1997 berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 1971, PNKA diubah menjadi Perusahaan Jawatan Kereta Api (PJKA). Dengan status sebagai Perusahaan Negara dan Perusahaan Jawatan, KAI saat itu beroperasi melayani masyarakat dengan dana subsidi dari pemerintah.

The period during which the Company was oriented to public service started in the early time after Indonesia's Independence. On May 25th, 1963, through Government Ordinance No. 22 / 1963, the Indonesian Government established Perusahaan Negara Kereta Api (PNKA). On September 15 , 1997, based on Government Ordinance No 61 Tahun 1971, PNKA was changed to Perusahaan Jawatan Kereta Api (PJKA). As a State Company and Agency Company, KAI at that time operated to serve people with a subsidy from the Government.





Babak baru pengelolaan KAI dimulai ketika PJKA diubah menjadi Perusahaan Umum Kereta Api (Perumka) berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 57 Tahun 1990. Dengan status barunya sebagai perusahaan umum, Perumka berupaya untuk mendapatkan laba dari jasa yang disediakannya. Untuk jasa layanan penumpang, Perumka menawarkan tiga kelas layanan, yaitu kelas eksekutif, bisnis, dan ekonomi.

The new era of managing KAI started when based on the Government Ordinance No. 57 of 1990, PJKA was changed to Perusahaan Umum Kereta Api (Perumka). With its new status as Perusahaan Umum (Perum), Perumka started to gain profit from the services it provided. For passenger service, Perumka provided services in three classes: executive, business, and economy.

Pada tanggal 31 Juli 1995 Perumka meluncurkan layanan kereta api penumpang kelas eksekutif dengan merek Kereta Api Argo Bromo JS-950. Merek ini kemudian dikembangkan menjadi Kereta Api (KA) Argo Bromo Anggrek dan dioperasikan mulai tanggal 24 September 1997. Pengoperasian KA Argo Bromo Anggrek mengawali pengembangan KA merek Argo lainnya, seperti KA Argo Lawu, KA Argo Mulia, dan KA Argo Parahyangan. Untuk mendorong Perumka menjadi perusahaan bisnis jasa, pada tanggal 3 Februari 1998 pemerintah menetapkan pengalihan bentuk Perusahaan Umum (Perum) Kereta Api menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1998. Dengan status barunya, KAI beroperasi sebagai lembaga bisnis yang berorientasi laba. Untuk tetap menjalankan sebagian misinya sebagai organisasi pelayanan publik, pemerintah menyediakan dana Public Service Obligation (PSO).

On July 31 , 1995, Perumka launched an executive class passenger service labelled Kereta Api Argo Bromo JS-950. This service was then developed to become Kereta Api (KA) Argo Bromo Anggrek and operated from September 24 , 1997. The operation of KA Argo Bromo Anggrek initiated the development of the "Argo" labels such as KA Argo Lawu, KA Argo Mulia, and KA Argo Parahyangan. In order to encourage Perumka to become a service profit company, on February 3rd, 1998, the Government decided to change its status from Perusahaan Umum (Perum) Kereta Api to Limited Company (Persero), based on the Government Ordinance No. 19 of 1998. With its new status, KAI operated as a profit oriented business entity. To maintain its mission as a public service organization, the Government provided Public Service Obligation (PSO) funds.



Jejak Langkah

Milestone

1864

Namlooze Venooschap Nederlandsch Indische Spoorweg Maatschappij (NV NISM) membuka jalur kereta api Semarang-Surakarta.

Jun

Namlooze Venooschap Nederlandsch Indische Spoorweg Maatschappij (NV NISM) opened the railway route Semarang-Surakarta.

1924

Staat Spoorwegen mengoperasikan kereta listrik rute Tanjung Priok-Meester Cornelis (Jatinegara) di Batavia, dilanjutkan dengan rute Batavia-Zootenberg (Bogor).

Des

Staat Spoorwegen operated an aerial railway route for Tanjung Priok-Meester Cornelis (Jatinegara) in Batavia and continued to open a route for Batavia-Zootenberg (Bogor).

1991

PJKA berubah status menjadi Perusahaan Umum Kereta Api (Perumka).

2 Jan
1991

PJKA changed its status to Perusahaan Umum Kereta Api (Perumka).

1963

Pembentukan Perusahaan Negara Kereta Api (PNKA).

Mei

Perusahaan Negara Kereta Api (PNKA) was established.

1880

Verenigde Spoorwegenbedrijf mengembangkan jalur kereta api di Pulau Jawa, Deli Spoorwegen Maatscappij membangun jaringan kereta api di Sumatera, dan Staat Spoorwegen mengembangkan transportasi kereta api di Batavia.

1880

Verenigde Spoorwegenbedrijf developed railway routes in Java Island, Deli Spoorwegen Maatscappij developed railway routes in Sumatera, and Staat Spoorwegen developed transportation by train in Batavia.

1971

PNKA berganti status menjadi Perusahaan Jawatan Kereta Api (PJKA).

Sept

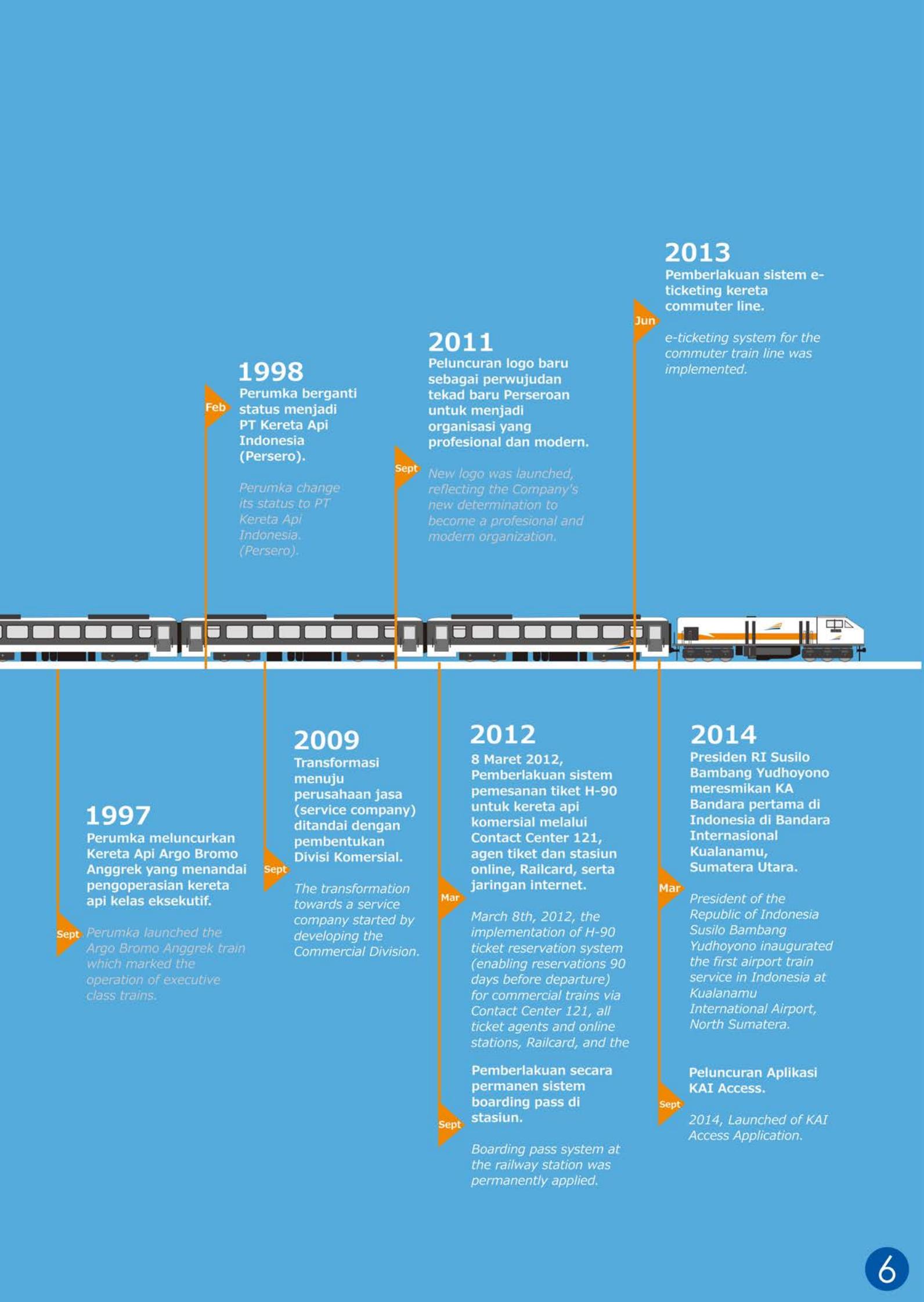
PNKA changed its status to Perusahaan Jawatan Kereta Api (PJKA).

1945

Pekerja yang tergabung dalam Angkatan Moeda Kereta Api (AMKA) mengambil alih perusahaan dari pengusaha Jepang.

Sept

The employees united in Angkatan Moeda Kereta Api (AMKA) took over the railway company from Japan authority.



Wilayah Operasi

Operation Area



Wilayah operasi Perseroan mencakup Pulau Sumatera dan Jawa. Wilayah kerja di Pulau Jawa dibagi berdasarkan Daerah Operasi (Daop), sedangkan wilayah kerja di Sumatera dibagi berdasarkan Divisi Regional (Divre).

The operation territory of the Company includes Sumatera and Java islands. The operation area in Java Island is divided based on Operation Area or Daerah Operasi (Daop), while the operation territory in Sumatera Island is divided based on Regional Division or Divisi Regional (Divre).

DIVISI REGIONAL PULAU SUMATERA

REGIONAL DIVISION
SUMATERA

DAERAH OPERASI PULAU JAWA

OPERATION AREA
JAVA



Keterangan :
Kantor Daerah Operasi (Daop) atau
Kantor Divisi Regional (Divre)



Balai Yasa

Descriptions :
Office of Operation Area or
Office of Regional Division

Balai Yasa

Visi & Misi

Vision & Mission



Visi

vision

Menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan stakeholders.

To be the best railway service provider focusing on customer service and meeting stakeholder expectations.

Misi

Mission

Menyelenggarakan bisnis perkeretaapian dan bisnis usaha penunjangnya melalui praktik bisnis dan model organisasi terbaik untuk memberikan nilai tambah yang tinggi bagi stakeholders dan kelestarian lingkungan berdasarkan empat pilar utama: Keselamatan, Ketepatan Waktu, Pelayanan, dan Kenyamanan.

Undertake the railway business and its supporting businesses through best practices and best organization model to create higher added value for the stakeholders and environment preservation based on four main pillars: Safety, Punctuality, Services, and Comfort.



Bentuk *Form*

Anak panah melambangkan nilai integritas, yang harus dimiliki insan dalam mewujudkan pelayanan prima.

An arrow symbolizes integrity values that should be owned by the people in realizing excellence services.

Garis melengkung melambangkan gerakan yang dinamis dalam mencapai visi dan misinya.

Curved lines symbolize the dynamic move of in realizing its Vision and Mission.

Warna *Color*

Warna biru melambangkan semangat Inovasi yang harus dilakukan dalam memberikan nilai tambah ke stakeholders. Inovasi dilakukan dengan semangat sinergi di semua bidang dan dimulai dari hal terkecil sehingga dapat melesat.

Blue color symbolizes the spirit of Innovation in providing added value to the stakeholders. Innovation should be carried out along with the synergy in all sectors and start from the least thing in order to make a leap.

Warna oranye melambangkan proses pelayanan prima (kepuasan pelanggan) yang ditujukan kepada pelanggan internal dan eksternal.

Orange color symbolize the process of excellent service (customer satisfaction) directed to both internal and external customers.

Tata Nilai Perusahaan

Values of Company



Integritas

Integrity

Kami bertindak konsisten sesuai dengan nilai-nilai kebijakan organisasi dan kode etik perusahaan. Memiliki pemahaman dan keinginan untuk menyesuaikan diri dengan kebijakan dan etika tersebut dan bertindak secara konsisten walaupun sulit untuk melakukanya.

We act consistently in accordance with the organization policy values and corporate ethic of conduct.; preserve understanding and determination to embrace the policies and ethics consistently even though it is hard to accomplish.

Profesional

Professional

Kami memiliki kemampuan dan penguasaan dalam bidang pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan, mampu menguasai untuk menggunakan, mengembangkan, dan membagikan pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan kepada orang lain.

We have the ability and capability in job-related knowledge and are able to use, develop, and share it to others.





Keselamatan *Safety*

Kami memiliki sifat tanpa kompromi dan konsisten dalam menjalankan atau menciptakan sistem atau proses kerja yang mempunyai potensi risiko yang rendah terhadap terjadinya kecelakaan dan menjaga aset perusahaan dari kemungkinan terjadinya kerugian.

We have a consistent and non-compromising character in conducting or creating system or work processes that have minimum risk to accident and in securing the corporate assets from any possibility of loss.

Inovasi

Kami selalu menumbuhkembangkan gagasan baru, melakukan tindakan perbaikan yang berkelanjutan, dan menciptakan lingkungan kondusif untuk berkreasi sehingga memberikan nilai tambah bagi pemangku kepentingan.

We keep on developing new ideas, carrying out sustainable improvement, and creating conducive environment for creation in order to provide added values for the stakeholders.

Pelayanan Prima

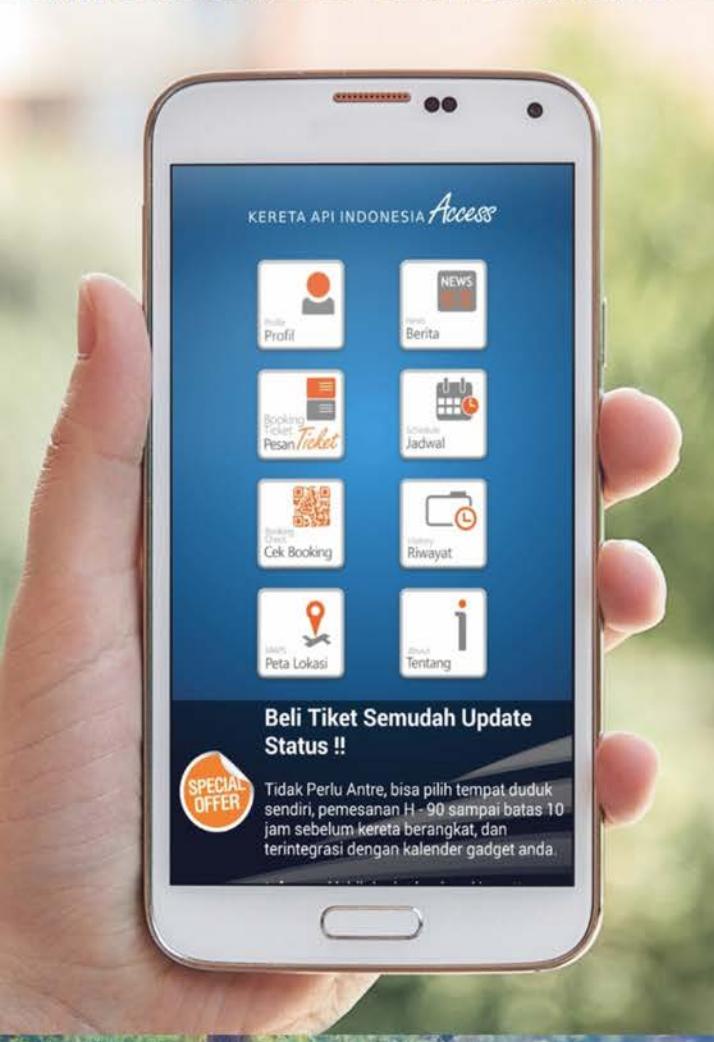
Kami memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan standar mutu yang memuaskan dan sesuai harapan atau melebihi harapan pelanggan dengan memenuhi 6 unsur pokok: Kemampuan, Sikap, Penampilan, Perhatian, Tindakan, dan Tanggung Jawab.

We are dedicating ourselves to the best services in accordance with the satisfying quality standards and which meet or are beyond the customer expectations by fulfilling the principles of 6As: Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action, and Accountability.



Bisnis Perusahaan

Company Business



Angkutan Penumpang

Passenger Transport

Angkutan penumpang menggunakan kereta api, yang mencakup angkutan rute jarak jauh, jarak menengah, dan jarak dekat. Untuk jasa angkutan penumpang jarak jauh dibagi menjadi angkutan penumpang kelas eksekutif, bisnis, dan ekonomi.

Passenger transportation by train, including transportation for far, medium, and near distance routes. For far distance routes, passenger transportation is divided into Executive, Business, and Economy classes.

Angkutan Barang

Freight Transport

Angkutan barang menggunakan kereta api, yang mencakup angkutan peti kemas, batu bara, parsel, barang curah, dan barang jenis lain.

Freight transportation by train, including transportation for container, coal, parcel, general cargo, and other types of goods.





Pengusahaan Aset

Asset Utilization

Aset perusahaan seperti tanah, bangunan dan aset lainnya dikomersialkan untuk meningkatkan pendapatan perusahaan. Bentuk-bentuk pengusahaannya seperti persewaan tanah untuk Tower, Stockpile, Container Yard, Pipa, Fiber Optic, Toko, Hotel, Kantor, Rumah, Space Reklame, dll. Rumah perusahaan juga disewakan untuk dijadikan Toko, Hotel, Kantor, Rumah, Periklanan, dll.

Corporate assets such as land, buildings and other assets are commercialized to increase the company's revenue. The examples of the commercialization are a land tenancy for Towers, Stockpiles, Container Yards, Pipes, Fiber Optics, Stores, Hotels, Offices, Houses, Advertising Spaces, etc. Corporate houses are also rented out to be used as a Shop, Hotel, Office, House, Advertising etc.



Anak Perusahaan

Subsidiaries



1. PT Reska Multi Usaha

Service On Train, perparkiran, restorasi, Loko Cafe, Loko Kiosk, dan Catering

Service On Train, Parking, Train Restaurant, Loko Cafe, Loko Kiosk, and Catering

2. PT KAI Commuter Jabodetabek

Pengoperasian KRL Jabodetabek

Operating Jabodetabek KRL

3. PT Kereta Api Logistik

Distribusi logistik berbasis kereta api dengan door to door service

Railway-based logistics distribution with door to door service

4. PT KA Properti Manajemen

Pengelolaan aset/properti perkeretaapian milik KAI dan pihak lainnya

Asset management/railway property owned by KAI and other parties

5. PT KA Pariwisata

Menyediakan barang atau jasa di bidang Pariwisata Kereta Api

Provide goods and services in railway tourism

6. PT Railink

Pengoperasian Kereta Api Bandara
Operating Airport Train



PT KAI COMMUTER JABODETABEK



PT. KA PROPERTI MANAJEMEN



Aktivitas CSR

CSR Activities





Sebagai salah satu perusahaan BUMN tidak hanya berorientasi pada profit, juga senantiasa berkomitmen untuk mewujudkan kepedulian sosial kepada masyarakat melalui kegiatan CSR. Pelaksanaan CSR ini berpedoman pada Permen BUMN Nomor : PER-05/MBU/2007 tentang Program Kemitraan BUMN dengan Usaha Kecil dan Program Bina Lingkungan, dan beberapa kali diperbarui hingga terbitnya Permen BUMN Nomor : PER-09/MBU/07/2015 tentang Program Kemitraan dan Bina Lingkungan BUMN.

As one of state-owned enterprise (SOE), is not profit-oriented only, also remains committed to embody social care to society through CSR activities. The implementation of the CSR is based on Minister of SOE Regulation Number: PER-05/MBU/2007 about the partnership program of the SOE with Small Business and Environmental Development Program, and renewed several times until the publication of Minister of SOE Regulation Number: PER-09/MBU/07/2015 about Partnership and Environmental Development Program of SOE.



Program Kemitraan Partnership Program

Program ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan usaha kecil agar menjadi tangguh dan mandiri. Program kemitraan KAI disalurkan kepada mitra binaan yang bidang usahanya mencakup sektor industri, perdagangan, pertanian, peternakan, perkebunan, perikanan, dan jasa. Saat ini sudah 1.288 mitra yang diberikan bantuan pinjaman serta diikutsertakan dalam kegiatan pameran dan gathering untuk pengebangaan usahanya.

The program aims to improve the ability of small businesses to be strong and independent. KAI partnership program is distributed to the partners whose scope of business includes the sectors of industry, trading, agriculture, livestock, plantation, fisheries, and services. Currently, 1.288 partners already granted loans and participate in exhibitions





Program Bina Lingkungan

Environmental Development

Program ini bertujuan untuk pemberdayaan kondisi sosial masyarakat di wilayah usaha perusahaan. Bantuan bina lingkungan yang disalurkan berupa bantuan untuk korban bencana alam, bantuan pendidikan dan/atau pelatihan, bantuan peningkatan kesehatan, bantuan pengembangan prasarana dan atau sarana umum, bantuan sarana ibadah, bantuan pelestarian alam, dan bantuan sosial kemasyarakatan dalam rangka pengentasan kemiskinan. Contoh batuan KAI adalah kepada korban gunung meletus, longsor. Banyak sarana umum dan sarana ibadah yang telah dibantu dan sangat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat umum. Penanaman pohon untuk mengatasi banjir rob di sisi pantai utara Jawa pun telah dilakukan. Selain itu, setiap menjelang Hari Raya Idul Fitri menggelar program Pasar Murah BUMN.

The program aims to empower social conditions in the area of company's business. The help of environmental development which is distributed such as support to victims of natural disaster, education and /or training, to improve health, the development of infrastructure and/or public facilities, religious facilties, nature conservation, and social assistance in order to alleviate poverty. The example of KAI's sup-port is given to victims of a volcanic eruption and landslide. Many public facilities and places of worship that have been helped, thus the society highly felt the benefit. Planting trees to overcome the tidal flood on the north coast of Java has also been done. In addtion, every near Eid Al-Fitr organizes SOE Bazaar with affordable prices.



Hubungan Komunitas

Community Relations

Hubungan Komunitas mempunyai peran mengelola hubungan komunitas yang diwujudkan dengan memberikan bantuan kepada masyarakat di sekitar wilayah operasional / jalur KA dengan prioritas daerah rawan kamtibmas, guna mendukung sosialisasi keamanan dan keselamatan perjalanan KA, serta bantuan untuk kegiatan kemasyarakatan seperti kegiatan olahraga, kesenian, keagamaan, dan pelayanan kesehatan. Pengelolaan komunitas dilakukan terhadap komunitas eksternal maupun internal perusahaan.

Pengelolaan terhadap komunitas eksternal diwujudkan dengan memberikan bantuan untuk kegiatan kemasyarakatan seperti bantuan berupa alat-alat olahraga dan alat ibadah serta santunan kepada anak yatim secara rutin memberikan bantuan kepada PB PABSSI untuk mendukung para atlet angkat besi / berat dalam mengikuti kejuaraan di tingkat nasional maupun internasional. Pengelolaan terhadap komunitas internal perusahaan meliputi pembinaan olah raga untuk meningkatkan kesehatan jasmani dan rohani pekerja, serta pembinaan atlet berprestasi misalnya Atlit Marathon Nasional Unik Setyorini. Di bidang kesenian (*Marching Band Locomotive*) juga dilakukan hingga berhasil meraih prestasi di berbagai perlombaan.

Community Relations has the role of managing community relations which is manifested by providing assistance to the people around the area of operational/railway line with the priority areas prone to vandalism, in order to support the socialization of safety and security of train travel, as well as support for society activities such as sports, arts, religious, and health services. Community management is done on the company's external and internal communities.

Management of the external community realized by providing assistance for community activities such as assistance in the form of sports equipment and tools of worship as well as donations to orphans. Routinely provides assistance to PB PABSSI to support the weight lifters in championships at the national and international levels.

*Management of the company's internal community includes coaching exercise to improve physical and spiritual health of workers, as well as coaching outstanding athletes for example the National Marathon Athlete Unik Setyorini. In the field of art (*Marching Band Locomotive*) is also done to have made achievements in various competitions.*



Prestasi Perusahaan

Company Achievement



Men's Obsession Awards

2014

(Jakarta, 14 Februari)
The Most Innovative



Indonesia Contact Center Association (Jakarta, 28 Mei)

- The winner of The Best HR Retention Program, Silver
- The winner of The Best Technology Innovation, Silver
- The winner of The Best Teamwork, Gold
- The winner of The Best Contact Center Operations, Gold
- The winner of The Best Creative Team, Platinum



Anugerah BUMN Web Awards

2014

(Jakarta, 15 Oktober)
Website Pemenang Poling
► Pembaca Berita Satu Sektor
Transportasi dan Pergudangan
Website BUMN Transaksional
Terbaik 2014



Seminar Indonesia Leadership

and Human Capital Summit

(Jakarta, 16 Oktober)

The Third Champion of Indonesia

Best Company in Creating

Leaders from Within 2014



Majalah SWA (Jakarta, 22

Okttober 2014)

Direktur Utama KAI, Ignasius

Jonan terpilih sebagai The First

Rank The Best CEO 2014



APCCAL Recognition of

Excellence

(Jakarta, 20 November)

penghargaan Best

Practice Award 2014



PUBLIC RELATIONS
PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)
Jl. Perintis Kemerdekaan No. 1
Bandung 40117
PO Box 1163 Bandung 40000
Tel. : 022-4230031, 4230039
Fax. : 022-4203342 ext. 10039
Email : kontak_pelanggan@kereta-api.co.id
www.kereta-api.co.id