

BAB II

GAMBARAN UMUM PT KERETA API INDONESIA KANTOR PUSAT

2.1 Gambaran Umum Perusahaan

Sejarah perkeretaapian di Indonesia dimulai ketika pencangkulan pertama jalur kereta api Semarang-Vorstenlanden (Solo-Yogyakarta) di Desa Kemijen oleh Gubernur Jendral Hindia Belanda Mr. L.A.J Baron Sloet van de Beele tanggal 17 Juni 1864. Pembangunan dilaksanakan oleh perusahaan swasta Naamlouze Venootschap Nederlansch Indische Spoorweg Maatschappij (NV. NISM) menggunakan lebar sepur 1435 mm.

Sementara itu, pemerintah Hindia Belanda membangun jalur kereta api negara melalui Staatssporwegen (SS) pada tanggal 8 April 1875. Rute pertama SS meliputi Surabaya-Pasuruan-Malang. Keberhasilan NISM dan SS mendorong investor swasta membangun jalur kereta api seperti Semarang Joana Stoomtram Maatschappij (SJS), Semarang Cheribon Stoomtram Maatschappij (SCS), Serajoedal Stoomtram Maatschappij (SDS), Oost Java Stoomtram Maatschappij (OJS), Pasoeroean Stoomtram Maatschappij (Ps.SM), Kediri Stoomtram Maatschappij (KSM), Probolinggo Stoomtram Maatschappij (Pb.SM), Modjokerto Stoomtram Maatschappij (MSM), Malang Stoomtram Maatschappij (MS), Madoera Stoomtram Maatschappij (Mad.SM), Deli Spoorweg Maatschappij (DSM).

Selain di Jawa, pembangunan jalur kereta api dilaksanakan di Aceh (1876), Sumatera Utara (1889), Sumatera Barat (1891), Sumatera Selatan (1914), dan Sulawesi (1922). Sementara itu di Kalimantan, Bali, dan Lombok hanya dilakukan studi mengenai kemungkinan pemasangan jalan rel, belum sampai tahap pembangunan. Sampai akhir tahun 1928, panjang jalan kereta api dan trem di Indonesia mencapai 7.464 km dengan perincian rel milik pemerintah sepanjang 4.089 km dan swasta sepanjang 3.375 km.

Pada tahun 1942 Pemerintah Hindia Belanda menyerah tanpa syarat kepada Jepang. Semenjak itu, perkeretaapian Indonesia diambil alih Jepang dan berubah nama menjadi Rikuyu Sokyuku (Dinas Kereta Api). Selama penguasaan Jepang, operasional kereta api hanya diutamakan untuk kepentingan perang. Salah satu pembangunan di era Jepang adalah lintas Saketi-Bayah dan Muaro-Pekanbaru untuk pengangkutan hasil tambang batu bara guna menjalankan mesin-mesin perang mereka. Namun, Jepang juga melakukan pembongkaran rel sepanjang 473 km yang diangkut ke Burma untuk pembangunan kereta api di sana.

Setelah Indonesia memproklamasikan kemerdekaan pada tanggal 17 Agustus 1945, beberapa hari kemudian dilakukan pengambilalihan stasiun dan kantor pusat kereta api yang dikuasai Jepang. Puncaknya adalah pengambilalihan Kantor Pusat Kereta Api Bandung tanggal 28 September 1945 (kini diperingati sebagai Hari Kereta Api Indonesia). Hal ini sekaligus menandai berdirinya Djawatan Kereta Api Indonesia Republik Indonesia (DKARI). Ketika Belanda

kembali ke Indonesia tahun 1946, Belanda membentuk kembali perkeretaapian di Indonesia bernama Staatssporwegen/Verenigde Spoorwegbedrijf (SS/VS), gabungan SS dan seluruh perusahaan kereta api swasta (kecuali DSM).

Berdasarkan perjanjian damai Konfrensi Meja Bundar (KMB) Desember 1949, dilaksanakan pengambilalihan aset-aset milik pemerintah Hindia Belanda. Pengalihan dalam bentuk penggabungan antara DKARI dan SS/VS menjadi Djawatan Kereta Api (DKA) tahun 1950. Pada tanggal 25 Mei DKA berganti menjadi Perusahaan Negara Kereta Api (PNKA). Pada tahun tersebut mulai diperkenalkan juga lambang Wahana Daya Pertiwi yang mencerminkan transformasi Perkeretaapian Indonesia sebagai sarana transportasi andalan guna mewujudkan kesejahteraan bangsa tanah air. Selanjutnya pemerintah mengubah struktur PNKA menjadi Perusahaan Jawatan Kereta Api (PJKA) tahun 1971. Dalam rangka meningkatkan pelayanan jasa angkutan, PJKA berubah bentuk menjadi Perusahaan Umum Kereta Api (Perumka) tahun 1991. Perumka berubah menjadi Perseroan Terbatas, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) pada tahun 1998.

Saat ini, PT Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki tujuh anak perusahaan/grup usaha yakni KAI Services (2003), KAI Bandara (2006), KAI Commuter (2008), KAI Wisata (2009), KAI Logistik (2009), KAI Properti (2009), PT Pilar Sinergi BUMN Indonesia (2015). Berikut ringkasan sejarah PT Kereta Api Indonesia (Persero):

Tabel 2.1 Tabel Sejarah PT KAI

Periode	Perusahaan	Dasar Hukum
1864 – 1864	Nederlansch Indische Spoorweg Maatschappij (NISM)	-
1864 – 1864	Staatssporwegen (SS)	-
1864 – 1864	Semarang Joana Stoomtram Maatschappij (SJS)	-
1864 – 1864	Semarang Cheribon Stoomtram Maatschappij (SCS)	-
1864 – 1864	Madoera Stoomtram Maatschappij (Mad.SM)	-
1864 – 1864	Malang Stoomtram Maatschappij (MS)	-
1864 – 1864	Modjokerto Stoomtram Maatschappij (MSM)	-
1864 – 1864	Probolinggo Stoomtram Maatschappij (Pb.SM)	-
1864 – 1864	Kediri Stoomtram Maatschappij (KSM)	-
1864 – 1864	Pasoeroean Stoomtram Maatschappij (Ps.SM)	-
1864 – 1864	Oost Java Stoomtram Maatschappij (OJS)	-
1864 – 1864	Serajoedal Stoomtram Maatschappij (SDS)	-
1864 – 1942	Deli Spoorweg Maatschappij (DSM)	-
1942 – 1945	Rikuyu Sokyoku (Dinas Kereta Api)	-
1945 – 1950	Djawatan Kereta Api Republik Indonesia (DKARI)	Maklumat Kementerian Perhubungan No. 1/KA Tahun 1946
1950 – 1963	Djawatan Kereta Api (DKA)	Keputusan Menteri Perhubungan Tenaga dan Pekerjaan Umum RI No. 2 Tahun 1950
1963 – 1971	Perusahaan Nasional Kereta Api (PNKA)	Peraturan Pemerintah RI No. 22 Tahun 1963
1971 – 1991	Perusahaan Jawatan Kereta Api (PJKA)	Peraturan Pemerintah RI No. 61 Tahun 1971

Periode	Perusahaan	Dasar Hukum
1991 – 1998	Perusahaan Umum Kereta Api (PERUMKA)	Peraturan Pemerintah RI No. 57 Tahun 1990
1998 – sekarang	PT Kereta Api Indonesia (Persero)	Peraturan Pemerintah RI No. 19 Tahun 1998

Sumber : PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung, 2023

2.2 Gambaran Umum PT.KAI Kantor Pusat

PT Kereta Api Indonesia (Persero), atau PT KAI, merupakan salah satu perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang berperan krusial dalam sektor transportasi di Indonesia. Sebagai pengelola utama layanan kereta api, PT KAI memiliki kantor pusat yang berfungsi sebagai pusat pengambilan keputusan strategis dan operasional. Kantor pusat PT KAI berlokasi di Bandung, dan bertanggung jawab atas keseluruhan manajemen, perencanaan, dan pengembangan perusahaan.

PT KAI didirikan pada tanggal 28 September 1945, seiring dengan kemerdekaan Indonesia. Perusahaan ini merupakan transformasi dari berbagai perusahaan kereta api yang ada pada masa kolonial Belanda dan Jepang. Sejak berdirinya, PT KAI telah mengalami berbagai perubahan signifikan dalam struktur, teknologi, dan strategi operasional untuk memenuhi kebutuhan transportasi yang berkembang di Indonesia. Kantor pusat PT KAI, yang terletak di Bandung, memainkan peran sentral dalam mengelola dan mengarahkan berbagai aktivitas perusahaan di seluruh nusantara.

Kantor pusat PT KAI berfungsi sebagai pusat komando dan koordinasi untuk seluruh operasi kereta api di Indonesia. Tanggung jawab utama kantor pusat

meliputi. Menyusun dan mengimplementasikan rencana strategis jangka panjang perusahaan, termasuk ekspansi jaringan, investasi infrastruktur, dan modernisasi layanan. Memantau dan mengevaluasi kinerja operasional di berbagai divisi regional dan unit bisnis. Ini termasuk pengendalian kualitas layanan, pemeliharaan kereta api, dan manajemen jadwal. Mengelola keuangan perusahaan dengan memastikan alokasi anggaran yang efisien, pengendalian biaya, dan pelaporan keuangan yang transparan. Merencanakan dan mengawasi proyek-proyek besar terkait pembangunan dan pemeliharaan infrastruktur kereta api, seperti jalur baru, stasiun, dan fasilitas pendukung. Menerapkan teknologi terbaru untuk meningkatkan efisiensi operasional dan pengalaman pelanggan. Ini termasuk sistem tiket elektronik, pelacakan kereta secara *real-time*, dan aplikasi *mobile*. Mengembangkan strategi untuk meningkatkan kualitas layanan pelanggan, termasuk pengelolaan keluhan, pelayanan informasi, dan fasilitas yang nyaman.

Kantor Pusat PT KAI memainkan peran sentral dalam pengelolaan dan pengembangan layanan kereta api di Indonesia. Dengan tanggung jawab yang meliputi perencanaan strategis, pengawasan operasional, dan pengembangan infrastruktur, kantor pusat berfungsi sebagai pengatur utama dalam memastikan kelancaran dan efisiensi operasional perusahaan.

2.3 Visi dan Misi

2.3.1 Visi

Visi merupakan pandangan jauh dari suatu organisasi yang mencakup tujuan, cita-cita dan apa yang harus dilakukan di masa depan. Visi dari PT.

Kereta Api Indonesia adalah “Menjadi solusi ekosistem transportasi terbaik untuk Indonesia”.

2.3.2 Misi

Misi adalah rangkaian tahapan yang harus dilaksanakan guna mencapai visi yang telah ditetapkan. Untuk mencapai misi tersebut, perlu adanya rencana dan tindakan nyata untuk dapat mewujudkannya. Di bawah ini adalah misi dari PT. Kereta Api Indonesia:

1. Untuk menyediakan sistem transportasi yang aman, efisien, berbasis digital, dan berkembang pesat untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
2. Untuk mengembangkan solusi transportasi massal yang terintegrasi melalui investasi dalam sumber daya manusia, infrastruktur, dan teknologi.
3. Untuk memajukan pembangunan nasional melalui kemitraan dengan para pemangku kepentingan, termasuk memprakarsai dan melaksanakan pengembangan infrastruktur-infrastruktur penting terkait transportasi.

2.4 Logo Perusahaan

Logo merupakan suatu identitas dari perusahaan dalam bentuk visual, baik itu gambar atau sketsa tertentu yang mempresentasikan visi dan misi perusahaan. Logo juga berperan sebagai ciri khas perusahaan yang di dalamnya menyimpan nilai-nilai filosofi yang dianut perusahaan.

2.4.1 Logo PT. Kereta Api Indonesia Tahun 2011

Gambar 2.1 Logo KAI Tahun 2011



Sumber : PT. Kereta Api Indonesia Bandung 2023



- Melambangkan proses pelayanan prima (kepuasan pelanggan) yang ditujukan kepada pelanggan internal dan eksternal.



- 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.



- Melambangkan gerakan yang dinamis PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam mencapai visi dan misinya.



- Melambangkan nilai integritas, yang harus dimiliki insan PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam mewujudkan pelayanan prima.

2.4.2 Logo PT. Kereta Api Indonesia Tahun 2020

Gambar 2.2 Logo KAI Tahun 2020



Sumber : PT. Kereta Api Indonesia Bandung, 2023



- Terinspirasi dari bentuk rel kereta yang digambarkan dengan garis menyambung ke atas pada huruf A, KAI diharapkan terus maju dan menjadi solusi ekosistem transportasi terbaik yang terintegrasi, terpercaya, bersinergi, dan kelak dapat menghubungkan Indonesia dari Sabang – Merauke.



- Dengan menggunakan *typeface Italic* yang dinamis dan di modifikasi pada huruf A menggambarkan karakter KAI yaitu progresif, berpikiran terbuka, dan terpercaya.



- Grafik yang tegas namun ramah dengan perbedaan warna pada huruf diharapkan dapat mencerminkan hubungan yang harmonis dan kompeten antara KAI dan seluruh pemangku kepentingan.

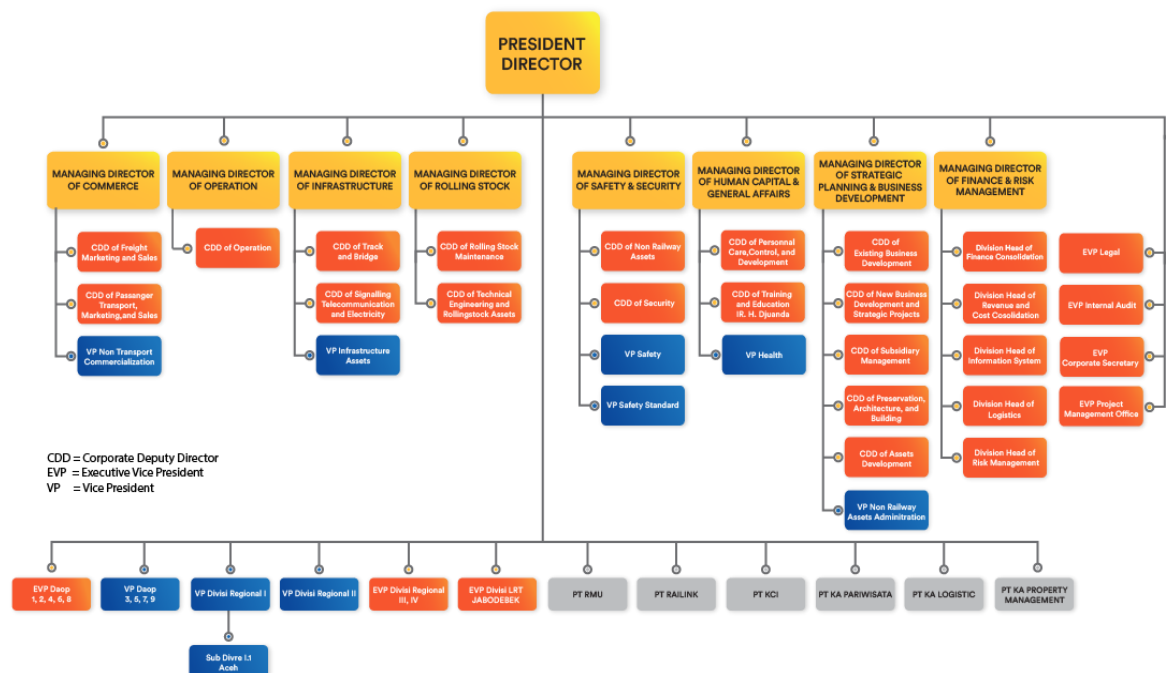


- Perpaduan antara warna biru tua yang menunjukkan stabilitas, profesionalisme, amanah dan kepercayaan diri, yang menunjukkan antusiasme, kreativitas, tekad, kesuksesan dan kebahagiaan.

2.5 Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah suatu gambar yang memaparkan jenis organisasi, kedudukan departemen dalam organisasi, jenis wewenang pejabat, bidang dan hubungan kerja, garis komando dan tanggung jawab, ruang lingkup sistem kepemimpinan dan pengendalian organisasi (Hasibuan, 2019). Struktur organisasi membagi kerja secara spesifik dan menunjukkan bagaimana fungsi atau kegiatan yang berbeda sampai batas tertentu, dan menunjukkan tingkat spesialisasi kegiatan kerja (Siswanto dalam Juru, 2021). Berikut adalah gambar struktur organisasi dari PT. Kereta Api Indonesia Kantor Pusat:

Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT.KAI



Sumber : Data Internal Personalia PT. KAI Kantor Pusat, 2023

Berikut penjelasan dari masing-masing bagian yang ada pada struktur organisasi PT. Kereta Api Indonesia:

1. Direktur Utama merupakan pimpinan pelaksana tertinggi perusahaan yang bertanggung jawab atas aktivitas operasional perusahaan. Bersama seluruh jajaran anggota, direktur bertanggung jawab untuk memimpin dan menjalankan perusahaan, mengkoordinir bawahan, mengawasi pelaksanaan tugas bawahan, merumuskan kebijakan perusahaan, serta mengangkat dan memberhentikan karyawan, serta mengambil keputusan untuk perusahaan.
2. *Managing Director of Commerce* bertanggung jawab atas keseluruhan strategi dan pengelolaan aspek komersial perusahaan. Posisi ini melibatkan pengembangan dan pelaksanaan rencana bisnis yang berfokus pada pertumbuhan pendapatan dan ekspansi pasar. *Managing Director of Commerce* memimpin tim untuk mencapai target penjualan, mengelola hubungan dengan klien dan mitra bisnis, serta mengevaluasi dan mengoptimalkan proses komersial untuk meningkatkan efisiensi dan profitabilitas.
3. *Managing Director of Operations* memegang peranan kunci dalam pengelolaan dan pengawasan seluruh fungsi operasional perusahaan. Dalam kapasitas ini, mereka bertanggung jawab untuk merancang dan menerapkan strategi operasional yang efisien guna memastikan kelancaran proses sehari-hari dan pencapaian target kinerja. Posisi ini mencakup pengelolaan sumber daya, optimasi proses, serta peningkatan efisiensi dan produktivitas di berbagai departemen.

4. *Managing Director of Infrastructure* bertanggung jawab atas perencanaan, pengembangan, dan pengelolaan infrastruktur perusahaan secara menyeluruh. Dalam perannya, individu ini mengawasi seluruh aspek infrastruktur, termasuk sistem teknologi informasi, fasilitas fisik, dan jaringan logistik, untuk memastikan bahwa semua elemen berfungsi secara optimal dan mendukung tujuan strategis perusahaan.
5. *Managing Director of Rolling Stock* memegang tanggung jawab utama dalam pengelolaan dan pengembangan armada kendaraan perusahaan, termasuk perencanaan, pemeliharaan, dan pengadaan *rolling stock*. Dalam perannya, individu ini bertugas memastikan bahwa armada kendaraan beroperasi dengan efisiensi maksimal dan memenuhi standar keselamatan serta kepatuhan yang berlaku.
6. *Managing Director of Safety & Security* bertanggung jawab untuk mengembangkan dan menerapkan kebijakan serta strategi yang memastikan keselamatan dan keamanan seluruh operasional perusahaan. Dalam perannya, individu ini mengawasi dan mengelola berbagai aspek terkait keselamatan, seperti perlindungan terhadap ancaman fisik dan *cyber*, penilaian risiko, serta pemenuhan standar keselamatan yang berlaku. Mereka memimpin upaya untuk mengidentifikasi potensi bahaya, merancang rencana kontingensi, serta melakukan pelatihan dan sosialisasi kepada seluruh staf mengenai prosedur keselamatan dan keamanan.
7. *Managing Director of Human Capital & General Affairs* bertanggung jawab atas pengelolaan strategis dan operasional fungsi-fungsi terkait

sumber daya manusia dan urusan umum dalam perusahaan. Dalam peran ini, individu tersebut mengarahkan dan mengawasi berbagai aspek terkait manajemen sumber daya manusia, termasuk rekrutmen, pengembangan karyawan, manajemen kinerja, dan perencanaan suksesi. Mereka juga bertanggung jawab untuk mengelola urusan administratif dan umum perusahaan, seperti kebijakan internal, hubungan karyawan, serta kepatuhan terhadap regulasi ketenagakerjaan.

8. *Managing Director of Strategic Planning & Business Development* memegang peranan krusial dalam merancang dan mengimplementasikan strategi jangka panjang perusahaan untuk mendukung pertumbuhan dan ekspansi. Individu ini bertanggung jawab untuk mengidentifikasi peluang pasar baru, merumuskan rencana bisnis yang inovatif, dan menyusun strategi yang selaras dengan visi dan misi perusahaan. Mereka memimpin analisis pasar, evaluasi kompetitif, dan pengembangan inisiatif strategis guna mengoptimalkan potensi bisnis dan mencapai target pertumbuhan.
9. *Managing Director of Finance & Risk Management* bertanggung jawab atas pengelolaan keseluruhan fungsi keuangan dan manajemen risiko perusahaan. Dalam perannya, individu ini memimpin perencanaan keuangan strategis, penganggaran, dan pelaporan keuangan untuk memastikan kesehatan finansial perusahaan serta kepatuhan terhadap standar akuntansi dan regulasi yang berlaku. Mereka juga mengembangkan dan menerapkan strategi manajemen risiko untuk mengidentifikasi,

menganalisis, dan mengurangi risiko yang dapat mempengaruhi operasional dan kestabilan keuangan perusahaan.

2.6 Jumlah Karyawan

Berikut adalah jumlah karyawan yang bekerja di PT. Kereta Api Indonesia

Kantor Pusat:

Tabel 2.2 Rekapitulasi Jumlah Pekerja PT. Kereta Api Indonesia

Kategori	Jumlah Pekerja	Persentase
D1 CF	186	0.67%
D1 CP	1129	4.06%
D1 KNA	220	0.79%
D1 Manajemen	3	0.01%
D2 Manajemen	288	1.03%
D2 OPPRAS	5094	18.30%
D2 OPSAR	4265	15.32%
D2 Personnel	27	0.10%
D3 JJ	4216	15.14%
D3 Manajemen	3	0.01%
D3 Prasarana	28	0.10%
D3 STE	1729	6.21%
D4 Coaches	2657	9.54%
D4 LOK	2215	7.96%
D4 Manajemen	187	0.67%
D4 WAGON	831	2.99%
D5 Assets	189	0.68%
D5 DTO	18	0.06%
D5 Manajemen	4	0.01%
D5 Safety	92	0.33%
D5 Security	1299	4.67%
D6 Divlat	193	0.69%
D6 KONSORSIU	49	0.18%
D6 Logistic	2	0.01%
D6 Manajemen	19	0.07%
D6 SDM	255	0.92%

Kategori	Jumlah Pekerja	Persentase
D6 UK	443	1.59%
D6 Umum	94	0.34%
D7 Asset Dev	16	0.06%
D7 DEV	151	0.54%
D7 Manajemen	2	0.01%
D7 Property	159	0.57%
D7 SUBSIDIAR	13	0.05%
D8 IT	229	0.82%
D8 Keuangan	498	1.79%
D8 KR	21	0.08%
D8 Logistic	291	1.05%
D8 Manajemen	3	0.01%
D8 Verifikasi	36	0.13%
DU	260	0.93%
Eksternal	6	0.02%
UI	61	0.22%
UL	67	0.24%
UP	6	0.02%
US	285	1.02%
Total	27839	100%

Sumber : Data Internal Personalia PT. KAI Kantor Pusat, 2023

2.7 Lokasi dan Kontak Perusahaan

2.7.1 Lokasi Perusahaan

PT. Kereta Api Indonesia sebagai perusahaan yang dijadikan lokus penelitian beralamat di Jl. Perintis Kemerdekaan No. 1, Babakan Ciamis, Kec. Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40117.

2.7.2 Kontak Perusahaan

Telepon : 022-4230031, 022-4230039, 022-4230054

Fax : 022- 4203342

PO Box : 1163 Bandung 40000

Website : <https://www.kai.id/>

2.8 Jam Operasional Perusahaan

- Jam Kerja

Senin – Jumat: 08.00 – 17.00 WIB

- Jam Istirahat

Senin – Jumat: 12.00 – 13.00 WIB

2.9 Gambaran Identitas Responden

Data terkait dengan identitas responden guna mencari informasi mengenai dengan subjek yang diteliti. Pemilihan responden yaitu teknik sampling jenuh, yaitu karyawan pada PT. Kereta Api Indonesia Kantor Pusat sebagai sampel. Jumlah responden yang dijadikan sampel adalah 95 karyawan dari berbagai latar belakang, baik dari segi jenis kelamin, usia, maupun lama bekerja. Klasifikasi ini akan memberikan penilaian yang berbeda bagi responden mengenai kompensasi, motivasi, kepuasan kerja dan kinerja karyawan.

2.9.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Terkadang jenis kelamin seseorang menjadi salah satu pertimbangan dalam memilih jenis pekerjaan yang ditekuni. Berdasarkan data yang diperoleh dari 95 responden, dapat diketahui perbandingan antar jumlah karyawan laki-laki dan perempuan pada PT. Kereta Api Indonesia Kantor Pusat:

Tabel 2.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kategori	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	72	75,78%
Perempuan	23	24,21%
Jumlah	95	100%

Sumber: Data Primer yang Diolah (2024)

Dari data yang terlihat pada Tabel 2.3 dapat dilihat jika jumlah dari responden laki-laki sebanyak 72 orang dengan besaran persentasenya 75,78%. Sedangkan untuk jumlah dari responden perempuan sebesar 23 orang dengan besaran persentasenya 24,21%. Lebih banyaknya jumlah responden laki-laki dibandingkan perempuan ini menunjukkan bahwa sampel yang didapat dan karyawan yang bekerja di PT. Kereta Api Indonesia Kantor Pusat dominan laki-laki.

2.9.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia

Usia menjadi salah satu faktor yang sangat mempengaruhi tingkat produktivitas responden dalam bekerja. Berdasarkan data yang diperoleh dari 95 responden, dapat diketahui rentang usia karyawan yang bekerja pada PT. Kereta Api Indonesia Kantor Pusat, berikut datanya:

Tabel 2.4 Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
< 30 Tahun	16	16,84%
30 – 40 Tahun	37	38,94%
> 40 – 50 Tahun	27	28,42%
> 50 Tahun	15	15,78%
Jumlah	95	100%

Sumber: Data Primer yang Diolah (2024)

Berdasarkan pada tabel 2.4 menjadi landasan untuk mengetahui bahwa karyawan yang bekerja di PT. Kereta Api Indonesia Kantor Pusat didominasi oleh kalangan umur 30-40 tahun yaitu sebanyak 58 orang dengan besaran persentasenya 61,05%. Pada kalangan umur kurang dari 30 tahun sebanyak 26 orang dengan besaran persentasenya 27,36%. Sedangkan pada 40-50 tahun sebanyak 8 orang dengan besaran persentase 8,4%. Dan kalangan usia di atas 50 tahun sebanyak 3 orang dengan besaran persentase 3,1%.

2.9.3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan

Pada tingkat pendidikan di ukur dari pendidikan terakhir responden dengan memiliki masing-masing tingkatan yang dijabarkan dari data pendidikan responden sebagai berikut:

Tabel 2.5 Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SMA	9	9,47%
Diploma	29	30,52%
S1	57	60%
S2	0	0
Jumlah	95	100%

Sumber: Data Primer yang Diolah (2024)

Berdasarkan tabel 2.5 mengindikasikan bahwa mayoritas responden di PT. Kereta Api Indonesia Kantor Pusat telah menempuh pendidikan terakhir sebagai sarjana sebanyak 57 responden dengan besaran persentase 60%. Sedangkan responden yang telah menempuh pendidikan terakhir sebagai diploma sebanyak 29 responden dengan besaran persentase 30,52%. Dan responden yang telah

menempuh pendidikan terakhir sebagai SMA sebanyak 9 responden dengan besaran persentase 9,47%.

2.9.4 Identitas Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Pengumpulan data responden yang di ukur melalui berdasarkan bekerja bertujuan untuk mengetahui seorang karyawan dalam memahami pekerjaan dan mengelola informasi yang ada. Berikut data yang peneliti dapat dari kuesioner terkait lama bekerja responden:

Tabel 2.6 Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Lama Bekerja	Frekuensi	Persentase
< 1	0	0
1-5	4	4,21%
6-10	52	54,73%
> 10	38	41,05%
Jumlah	95	100%

Sumber: Data Primer yang Diolah (2024)

Berdasarkan tabel 2.6 mengindikasikan bahwa mayoritas responden di PT. Kereta Api Indonesia Kantor Pusat telah bekerja selama lebih dari 10 tahun sebanyak 76 responden dengan besaran persentase 80%. Sedangkan responden yang telah bekerja selama 6 hingga 10 tahun sebanyak 15 responden dengan besaran persentase 15,78%. Dan responden yang telah bekerja selama 1 hingga 5 tahun sebanyak 4 responden dengan besaran persentase 4,21%.