



**STRATEGI PT. KERETA API INDONESIA (KAI) DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN TRANSPORTASI KERETA API
(Studi Kasus Di Kantor Daerah Operasi VI Yogyakarta)
STRATEGY OF INDONESIAN RAILWAY TO INCREASING OF TRAIN
TRANSPORTATION SERVICES
(A case study at 6th Operation Area Yogyakarta)**

SKRIPSI



Oleh:

**WIDYA BESAR NUGRAHA
20010520189**

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

PENGESAHAN SKRIPSI

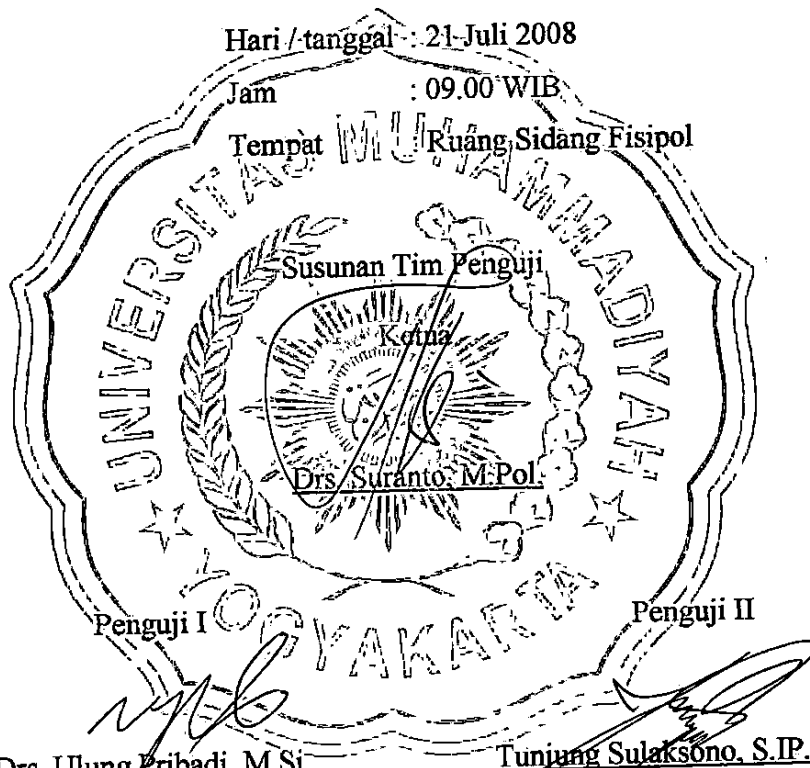
Telah Dipertahankan dan Disahkan di depan Tim Penguji
Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada :

Hari / tanggal : 21 Juli 2008

Jam : 09.00 WIB

Tempat : Ruang Sidang Fisipol



Drs. Ulung Pribadi, M.Si.

Tanjung Sulaksono, S.IP., M.Si.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana (S-1)

Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fisipol UMY

Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fisipol UMY

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya buat ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya dan pendapat orang lain yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka. Selanjutnya apabila dikemudian hari terdapat duplikasi, serta ada pihak lain yang merasa dirugikan dan menuntut, maka saya akan bertanggung jawab serta menerima segala konsekuensi yang menjeritnya

MOTTO

” The unexamined life is not worth living...”

(Hidup yang tidak diuji adalah kehidupan yang tidak berharga)

Socrates

“ God, gives us the serenity to accept what can’t be changed, give us the courage to change what should be changed, give us the wisdom to distinguish one from other... Amien “

(Ya Tuhan, berikanlah kepada kami ketabahan untuk menerima apa yang tidak bisa dirubah, berikanlah keberanian kepada kami untuk mengubah apa yang

... dapat dirubah, berikanlah kepada kami kebijaksanaan untuk membedakan satu

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan tulisan kecil ini Kepada :

ALLAH SWT Yang aku Yakini dengan tangan tak terlihat-NYA
tak pernah berhenti untuk selalu membantuku

My Beloved Parent

Who teaches me on how life should be and create me become the
way I AM. Dan selalu mengingatkanku didalam do'a dan menyertai
langkahku melalui ridho nya

My Bothers And my wonderful sister

Bagiku kalian adalah orang-orang yang hebat yang akan selalu aku
kagumi sepanjang hidupku

Hingga, ingin kuberanikan diri untuk berucap ; " Aku bangga menjadi
bagian dari kalian, karena tak akan berani aku menyebut diri
sebagai "AKU" tanpa kalian, dan terima kasih untuk membiarkan
waktu menuntunku hingga aku mengerti bahwa tak akan ada "AKU"
tanpa Kalian

Thanks To :

Allah SWT,,,,yang aku yakini dengan tangan tak terlihat-NYA selalu membantuku meraih mimpi dan cita-citaku.

- ↻ Keluarga besarku, Bp. Agus Sholeh. terima kasih ayah, akhirnya aku mengerti bahwa keras tidak selalu buruk, dan untuk menjadi disiplin memang bukan hal yang mudah.**
- ↻ Ibu, Sri Wiyani. terima kasih untuk do'a yang tak henti-hentinya untukku. (rela bangun tengah malam untuk selalu mengusahakan yang terbaik buat anak-anaknya.**
- ↻ Grandpa, i really always pray to You.., Grandma, cepet sembuh. Ga ada hal terindah selain setiap pagi dibuatin segelas susu. Aku kangen dengan semua hal itu.. hikzzz... Pak Lik, Bulik, Om, Tante, Pak dhe, Bu dhe, My big broth, little broths, nephews and specially my wonderful sister.. terima kasih untuk dukungan, nasehat, semangat dan do'a kalian semua buat aku.**
- ↻ Drs. Tulus Warsito, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.**
- ↻ Drs. Suswanta, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Terima kasih atas nasehat-nasehatnya...**
- ↻ Drs. Suranto, M.Pol, selaku Dosen Pembimbing skripsi, yang telah dengan penuh kesabaran memberikan petunjuk dan bimbingan selama proses panjang dalam menyelesaikan skripsi ini.. Akhir nya kulo lulus juga Paaakk.....Matur Suwun sanget..**
- ↻ Kantor PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi VI Yogyakarta, yang telah dengan sedia memberikan ijin penulis untuk melakukan penelitian. Bp. Benedy, KaSarPen DAOP VI beserta staf, terima kasih banyak Pak, atas wawancara serta data nya, Ibu Indri, Staf**

Satpam, nuwun pak, udh mo ngjakin ngobrol sembari menanti dipanggil narasumbernya.

↪ My Eks '88 (Ahmad "Pudin" Safrudin, Gunawan "Igun" Wibisono, M. Ikhsan "Miyanto", Dharmawan "Old Man", Andy "Pak Dokter", Eko "sinchan" Julanda, Septian "Komeng", Zaky, lilik). Kozt mburi (Alam, Roni "Semongko".William "Jebles" Morgan, Surono "Gusur", Agus "Dalang")... Mizz u All,, kapan menghabiskan waktu dengan poker ma karambol lagi ?????

Kozt Pak Cip (sepiteng Underground) + Kozt Agus bosok yang katanya meteran listriknya slalu Overlap... Rossii kaleeeeeee, overlap(Andy Hkum, Alfi.Peter Crouch sekarang udh pindah bozzz. hahahaaaaa + Mujib...gue ska gaya loe...)

Kozt Bu Sarjono, (Ireng + Mimi. Yang akur yow... khan dah punya jagoan skr,,Ukey... Tedy"Waluyo" + De' Lina,,Do'a Restu ku Slalu Menyertai mu, Wkekekkek,. Sugeng. Kl ktm Bu kost jgn lari terus Geng.. Imam + Mb Yu2n,,maap, aku ga bs dtg ke nikahan kalian.. tak do'ain langgeng, punya banyak anak... heee.. Esa + Rita, Candra, seneng bs knal sm kalian....)

My Brotherhood ' Genk Jorkie, Aris GemBoez,manuver opo meneh ben produk Closet kita laku.wkwkwkz.Fatoer Pokemon, Sadarlah nak, ga ad mnesia yng smpurna, ap lg yg km cari..nek NGI di sentor yow,

Ahmad Koppet, Ojo ndelok TVxQ tox ndezzz. Damar MJ, wz Ngi pig piro ndezzz?? Baguz Gembel + de' Nisa, moga langgeng till the end of time,, Ngiiiiiiiiiiii Deeeeeeeeeee'... Mbel, salam nggo de' Uwie' yow..... hueheheheeee... Guntur Chow Yun Fak, ojo ngomong jorok trs yoow... Andry si Black, ojo gonta-ganti nomer trs ndezzz.... terima kasih buat pertemanan 'n persahabatan kita, Hingga sekian lama ingin ku beranikan diri berucap bahwa aku bangga menjadi sahabat kalian..... maap bila belum ada yang disebutin, aku tetap ingat kalian qo...bless u all...mmmuaaaachhh..

↪ Kelas IP D, sorry guys,, ak baru bisa menyusul, lagi pada dimana aja kalian skr... sukses yah... Temen2 KKN, Ira (Te2p Semangat Ra), Yuni,(endi Undangan e Yun?) Euis (yg sbar bu', mgk tuhan py rencana lain), Rusli, Sapta, Tri, Dwi, Nu2'... terima kasih buat kisah 'n kenangan semuanya..

↳ Buat seseorang yang sekarang mengisi hatiku, terima kasih udah nympetin wkt utk bngun tengah malam buat ngingetin aku belajar... kita jalanin aja sebagaimana mestinya, like water flow... jangan khawatir, tuhan tau semua keinginan umatnya..

↳ Dan semua mua nya yang tidak bisa aku sebutin satu persatu, terima kasih telah mengisi banyak hal dalam perjalananku selama id

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah, sang Penguasa Langit dan Bumi yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat hingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“STRATEGI PT. KERETA API INDONESIA (KAI) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TRANSPORTASI KERETA API, (Studi Kasus Di Kantor Daerah Operasi VI Yogyakarta)”**.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat membantu dan sekiranya dapat memberikan masukan bagi PT. Kereta Api Indonesia (KAI), khususnya di Daerah Operasi VI Yogyakarta dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan transportasi kepada masyarakat. Serta penulis berharap skripsi ini dapat memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Perjalanan panjang dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. H. Khoirudin Bashori, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Drs. Tulus Warsito, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Drs. Suswanta, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Drs. Suranto, M.Pol, selaku Dosen Pembimbing skripsi, yang telah dengan penuh kesabaran memberikan petunjuk dan bimbingan selama proses panjang dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Kedua orang tua serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan suti. Maaf Bu, Pak, Kulo lulus e dangu...
6. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Sebagai kata akhir, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, oleh karena itu, kritik dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini,

Yogyakarta, Juli 2008

Widya Besar Nugraha

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
SINOPSIS	x
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	17
C. Tujuan Penelitian	18
D. Manfaat Penelitian	18
E. Kerangka Teori.....	19
1. Manajemen Transportasi	19
2. Manajemen Strategik.....	22
3. Strategi Transportasi.....	38
F. Definisi Konseptual.....	46
G. Definisi Operasional.....	47
H. Metodologi Penelitian.....	48
1. Jenis Penelitian.....	48
2. Lokasi Penelitian.....	48
3. Unit Analisis.....	48
4. Teknik Pengumpulan Data.....	48
5. Teknik Analisa Data.....	49
BAB II. DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN	
A. Deskripsi PT. Kereta Api Indonesia.....	50
1. Sejarah Kereta Api Indonesia.....	50
2. Arti Logo Kereta Api Indonesia.....	55
3. Tujuan dan Sasaran Kereta Api Indonesia	56
4. Tujuan dan Sasaran Kereta Api Indonesia	57
B. Deskripsi DAOP VI Yogyakarta	61
1. DAOP VI Yogyakarta.....	61
2. Jenis KA, Kapasitas dan Trayek	63
3. Jumlah Penumpang.....	64
4. Struktur Organisasi	66
5. Jumlah Pegawai	72
6. Standarisasi Pelayanan Angkutan Penumpang di Stasiun	74
7. Loker Kereta (Tiket	75

BAB III.	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Visi dan Misi PT. Kereta Api (Persero).....	78
	B. Identifikasi Isu-isu Strategis.....	80
	1. Analisis SWOT	80
	2. Penetapan Isu-isu Strategis	84
	C. Strategi PT. Kereta Api (Persero) Daop VI Yogyakarta dalam upaya meningkatkan kualitas Pelayanan Transportasi dan Pelayanan Kepada Penumpang	87
	1. Bidang Sarana	89
	2. Bidang Operasi.....	89
	3. Bidang Prasarana.....	90
	4. Peningkatan Pendapatan.....	90
	5. Peningkatan Pelayanan	91
	D. Kebijakan-kebijakan PT.Kereta Api (Persero) Daop VI Yogyakarta dalam Peningkatan Pelayanan Kepada Penumpang.....	91
	E. Petunjuk Pelaksanaan (juklak) Pelayanan Kepada Penumpang.....	95
	F. Petunjuk Teknis (Juknis) Pelayanan Kepada Penumpang.....	100
	G. Prosedur dan Ketentuan yang dilakukan oleh PT. Kereta Api (Persero) Daop VI Yogyakarta dalam Penanganan Keluhan Penumpang.....	108
	H. Kendala yang Dihadapi PT. Kereta Api (Persero) Daop VI Yogyakarta Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan.	109
BAB IV.	PENUTUP	
	A. Kesimpulan.....	110
	B. Saran	111

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Kecelakaan Kereta Api Di Tanah Air.....	2
Tabel 1.2	Macam-macam Strategi Utama.....	29
Tabel 2.1	Jumlah Armada Kereta Api DAOP VI Yogyakarta.....	64
Tabel 2.2	Jumlah Penumpang Kereta Api Daop VI Yogyakarta Triwulan I (Januari-Maret) Tahun 2008	66
Tabel 2.3	Jumlah Pegawai DAOP VI Yogyakarta Tahun 2008.....	74
Tabel 3.1	Identifikasi Faktor-faktor Internal.....	80
Tabel 3.2	Identifikasi Faktor-faktor Eksternal	81
Tabel 3.3	MATRIKS SWOT Identifikasi Isu Strategi DAOP VI Yogyakarta Dalam Meningkatkan Pelayanan Transportasi .	82
Tabel 3.4	Urutan Tugas Harian Deputis Informasi di Stasiun	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Rincian dari strategi generik sampai fungsional	26
Gambar 1.2 Proses Analisis SWOT	32
Gambar 2.1 Logo Kereta Api Indonesia	56
Gambar 2.2 Struktur Organisasi DAOP VI Yogyakarta	69
Gambar 2.3 Struktur Organisasi Stasiun	70
Gambar 3.1 Penyebab tidak tercapainya program tahun 2007	87
Gambar 3.2 Lingkaran Pelayanan Penumpang di Stasiun	97