

**STRATEGI PT KERETA API INDONESIA (KAI) DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN TRANSPORTASI KERETA API**

**(Studi Kasus di Kantor Daerah Operasi VII Madiun Periode 2009-2011)**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial  
Universitas Negeri Yogyakarta  
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial



Oleh:  
Lusi Widhiyanti Yanuaria  
NIM. 08417141011

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2012**

**STRATEGI PT KERETA API INDONESIA (KAI) DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN TRANSPORTASI KERETA API**

**(Studi Kasus di Kantor Daerah Operasi VII Madiun Periode 2009-2011)**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial  
Universitas Negeri Yogyakarta  
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial

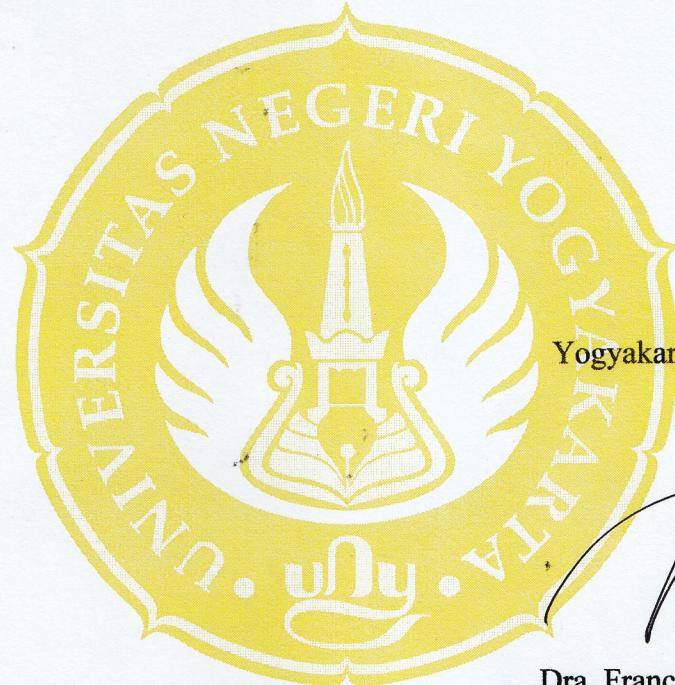


Oleh:  
Lusi Widhiyanti Yanuaria  
NIM. 08417141011

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2012**

## **PERSETUJUAN**

Skripsi yang berjudul “Strategi PT Kereta Api Indonesia (KAI) Dalam Meningkatkan Pelayanan Transportasi Kereta Api (Studi Kasus di Daerah Operasi VII Madiun Periode 2009-2011)” yang disusun oleh Lusi Widhiyanti Yanuaria, NIM. 08417141011 ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diujikan



Yogyakarta, 6 Agustus 2012

Pembimbing

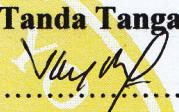
Dra. Francisca Winarni, M.Si

NIP. 19590119 198702 2 002

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Strategi PT Kereta Api Indonesia (KAI) Dalam Meningkatkan Pelayanan Transportasi Kereta Api (Studi Kasus di Kantor Daerah Operasi VII Madiun Periode 2009-2011)”, ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 13 Agustus 2012 dan dinyatakan **LULUS**.

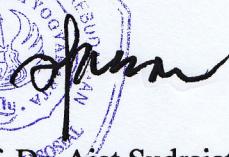
### DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Sugi Rahayu, M.Pd, M.Si	Ketua Penguji		6-9-2012
Dra.F.Winarni, M.Si	Sekretaris Penguji		4-9-2012
Rosidah, M.Si	Penguji Utama		3-9-2012

Yogyakarta, Agustus 2012  
Fakultas Ilmu Sosial

Dekan,



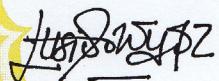
  
Prof. Dr. Ajat Sudrajat, M.Ag  
NIP. 19620321 198903 1 001

## SURAT PERNYATAAN

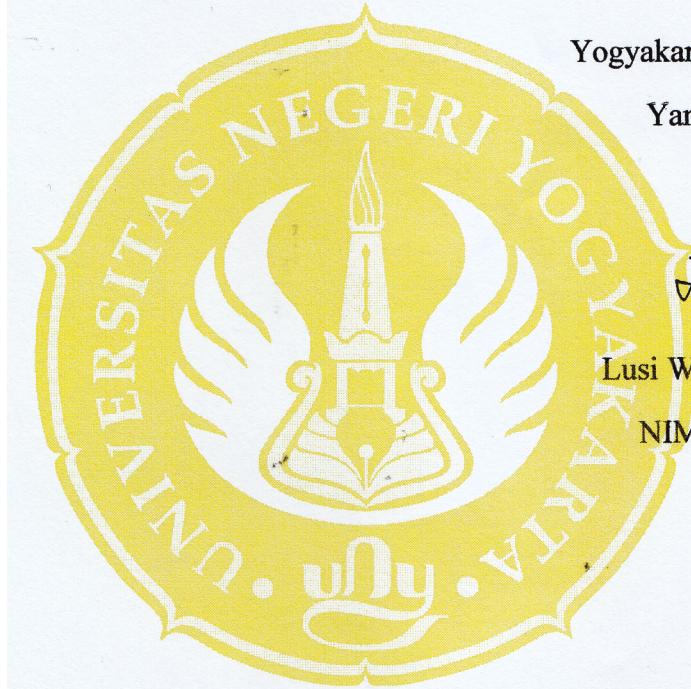
Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Yogyakarta, 6 Agustus 2012

Yang menyatakan,

  
Lusi Widhiyanti Yanuaria

NIM. 08417141011



## **MOTTO**

**“ Allah SWT tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya atau kemampuannya”**

**( QS. Al-Baqarah 286 )**

**“Pandanglah orang yang di bawahmu dan janganlah memandang yang di atasmu, karena itu akan lebih layak bagimu untuk tidak menghina kenikmatan Allah untukmu” (HR Muslim)**

**Jalan di depan masih sangat panjang. Aku akan terus membuat mimpi, melangkah dan berusaha tuk mewujudkan semua mimpi-mimpi yang tlah aku buat. (Penulis)**

## **PERSEMBAHAN**

*Goresan karya kecil ini kupersembahkan kepada:*

*Kedua orangtuaku, terimakasih atas doa, kasih sayang, materi yang telah kalian berikan  
kepadaku, semoga senantiasa diberikan kesehatan dan kebahagiaan.*

*Almamaterku tercinta yakni Universitas Negeri Yogyakarta (UNY)*

**STRATEGI PT KERETA API INDONESIA (KAI) DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN TRANSPORTASI KERETA API  
(Studi Kasus di Kantor Daerah Operasi VII Madiun Periode 2009-2011)**

Oleh:

Lusi Widhiyanti Yanuaria

NIM. 08417141011

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi PT KAI dalam meningkatkan pelayanan transportasi kereta api dengan studi kasus di Daerah Operasi VII Madiun Periode 2009-2011.

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Subjek penelitian ini yaitu Manajer Humasda, Manajer Sarana, Manajer SDM dan Umum, Manajer Komersil. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Instrumen penelitian adalah peneliti sendiri. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif dengan mengintrepretasikan data berupa kata-kata secara sistematis. Pengujian keabsahan data menggunakan teknik triangulasi metode.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa: (1) strategi PT KAI Daerah Operasi VII Madiun mampu dilakukan dengan baik dengan didapatkan sertifikat ISO 9001 pada tahun 2011, telah melakukan analisis SWOT: (a) *Strengths*: adanya pangsa pasar yang besar, adanya SPM dan SOP, (b) *Weakness*: adanya kebijakan *Public Service Obligasi*, banyak armada yang tua dan second, (c) *Opportunities*: adanya kebijakan kereta barang dan pembatasan berat muat atau daya angkut, (d) *threats*: adanya jalan tol dan kurang merata pintu persilangan, (2) mampu melakukan peningkatan kualitas pelayanan jangka pendek dan jangka panjang, (3) pelayanan yang diberikan semakin meningkat dari tahun sebelumnya, yang menjadi tolak ukur dengan semakin berkurangnya komplain dari pengguna jasa, (4) adanya upaya yang konkrit dari pihak manajemen dalam menanggapi isu pelayanan perkeretaapian

Kata kunci : Strategi, Pelayanan Transportasi

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

Syukur Alhamdulillah, atas rakhmat dan karunia Allah SWT yang berupa kesehatan, keselamatan dan kelancaran sehingga skripsi yang berjudul “STRATEGI PT KERETA API INDONESIA (KAI) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TRANSPORTASI KERETA API (STUDI KASUS DI KANTOR DAERAH OPERASI VII MADIUN PERIODE 2009-2011)” dapat terselesaikan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan guna meraih gelar Sarjana di Bidang Ilmu Administrasi Negara.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu peneliti ucapkan terima kasih kepada:

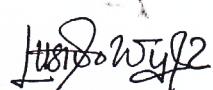
1. Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd., M.A., Rektor Universitas Negeri Yogyakarta, yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan studi di Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Ajat Sudrajat, M.Ag., Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Yogyakarta, yang telah memberikan izin untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Joko Kumoro, M.Si., Kajur Pendidikan Administrasi, yang telah memberikan izin dan masukan guna menyempurnakan penulisan skripsi.
4. Ibu Francisca Winarni, M.Si., Pembimbing skripsi, yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dari awal hingga akhir penyusunan skripsi ini, semoga ibu slalu diberikan kesehatan.
5. Ibu Rosidah M.Si., Nara Sumber yang telah meluangkan waktu serta memberikan ilmu dan saran untuk perbaikan skripsi ini.
6. Bapak, Ibu dosen Prodi Ilmu Administrasi negara, atas ilmu yang diberikan.

7. Keluargaku tercinta: Bapak, Ibu dan kakak yang memberikan doa dan motivasi.
8. Pihak Daerah Operasi VII Madiun yang telah memberikan izin penelitian.
9. Pegawai dan Manajer bidang Humasda, Manajer SDM dan Umum, Manajer Sarana dan Manajer Komersial PT KAI Daerah Operasi VII Madiun yang telah meluangkan waktu dan membantu kelancaran dalam penelitian ini.
10. Sahabatku disegala suasana, Ratih, Sani, Tohir, dan anak kos garuda yang telah memberi dukungan dan semangat.
11. Seluruh teman-teman dan keluargaku tercinta AN 08.
12. Yoyok Dwi Wijaya Mulya, yang sudah menyempatkan hadir untukku, untuk doa, waktu, dan semangatnya.
13. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah membantu selama penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari sempurna, namun peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, 6 Agustus 2012

Peneliti,



Lusi Widiyanti Yanuaria

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>ABSTRAK.....</b>	vii
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	viii
<b>DAFTAR ISI.....</b>	x
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Pembatasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II KAJIAN TEORI.....</b>	10
A. Tinjauan Pustaka.....	10
1. Manajemen Strategi.....	10
2. Manajemen Transportasi.....	20

3. Strategi Transportasi.....	29
B. Pertanyaan penelitian.....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>43</b>
A. Desain Penelitian.....	43
B. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	43
C. Sumber Data.....	43
D. Instrumen Penelitian.....	44
E. Teknik Pengumpulan Data.....	44
F. Teknik Analisis Data.....	46
G. Pengujian Keabsahan Data.....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>48</b>
A. Hasil Penelitian.....	48
1. Gambaran Umum PT Kereta Api Indonesia.....	48
2. Deskripsi Data.....	60
B. Pembahasan.....	73
<b>BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN.....</b>	<b>80</b>
A. Kesimpulan.....	80
B. Implikasi.....	81
C. Saran.....	82

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>86</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel	Halaman
1. Tingkat Kecelakaan Kereta Api 2007-2010 .....	3
2. Tabel Matrik SWOT.....	28
3. Jumlah Pegawai PT KAI DAOP VII Madiun Berdasarkan Golongan.....	60
4. Jumlah Pegawai PT KAI DAOP VII Madiun Berdasarkan Usia .....	60
5. Jumlah Pegawai PT KAI DAOP VII Madiun Berdasarkan Pendidikan.....	61
6. Jumlah Pegawai PT KAI DAOP VII Madiun Berdasarkan Kelompok Pegawai .....	62

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar	Halaman
1. Logo PT Kereta Api Indonesia.....	56
2. Budaya Perusahaan.....	57

## **DAFTAR LAMPIRAN**

### Lampiran

1. Pedoman Wawancara
2. Permohonan Ijin Penelitian
3. Bagan Struktur Organisasi Daerah operasi VII Madiun
4. Nama Stasiun di Wilayah DAOP VII Madiun
5. Progam Kekuatan Alat Produksi SDM tahun 2012
6. Standar Operasional Prosedur
7. Kualifikasi Petugas Pelayanan
8. Rangkaian Pelaksanaan Pelayanan Penumpang Kereta Api
9. Standar Etika Pegawai
10. Hasil Survei IKM Bulan Desember 2011