

**Manajemen Strategi PT Kereta Commuter Indonesia Wilayah
VIII Surabaya dalam Meningkatkan Kepuasan Penumpang
Kereta Rute Surabaya-Blitar**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara



oleh:

INDAH ULKIYA SARI

NBI 1112000206

**PRODI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2024**

**Manajemen Strategi PT Kereta Commuter Indonesia
Wilayah VIII Surabaya dalam Meningkatkan Kepuasan
Penumpang Kereta Rute Surabaya-Blitar**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara**



oleh:

INDAH ULKIYA SARI

NBI 1112000206

**PRODI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2024**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Indah Ulkiya Sari

NIM : 111200026


Judul : Manajemen Strategi PT Kereta Commuter Indonesia Wilayah VIII Surabaya dalam Meningkatkan Kepuasan Penumpang Kereta Rute Surabaya-Blitar

Surabaya, 10 Juli 2024

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Disetujui oleh
Dosen pembimbing 1


Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P
NPP. 20120.87.0103


Dr. Joko Widodo, M.S
NPP. 2010870100

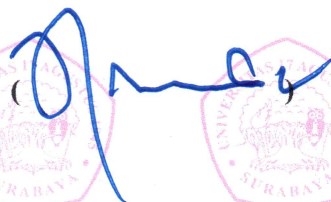
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 10 Juli 2024:

Dewan Penguji

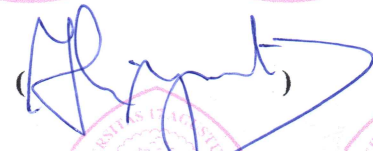
1. Dr. Joko Widodo, M.S

Ketua

()

2. Drs. M Kendry Widiyanto, M.Si

Anggota I

()

3. Drs. Supri Hartono, M.S

Anggota II

()

Mengesahkan,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Surabaya 1945 Surabaya**

()

Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, M.P

NPP. 20120.87.0103

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Indah Ulkiya Sari
NBI : 1112000206
Program Studi : Administrasi Negara
Judul Skripsi : Manajemen Strategi PT Kereta Commuter Indonesia
Wilayah VIII Surabaya dalam Meningkatkan Kepuasan
Penumpang Kereta Rute Surabaya-Blitar

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 1 Juli 2024
Yang membuat Pernyataan





UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl. Semolowaru 45 Surabaya
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)
Email: perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Indah Ulkiya Sari
NBI : 1112000206
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

“Manajemen Strategi PT Kereta Commuter Indonesia Wilayah VIII Surabaya dalam Meningkatkan Kepuasan Penumpang Kereta Rute Surabaya-Blitar”

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : Rabu, 10 Juli 2024

Yang Menyatakan,



Indah

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT karena berkat hidayah dan karunianya, saya dapat menyusun Skripsi ini dengan baik. Dengan ini penulis mempersembahkan kepada:

1. Bapak Muneri dan Ibu Hosimah selaku ayah dan ibu saya.
2. Keluarga besar yang selalu memberikan doa, dukungan, serta nasihatnya agar saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Untuk diri saya sendiri yang telah semangat dan percaya diri dalam menyusun skripsi ini hingga berhasil dalam menyelesaikan pendidikan sarjana.
4. Untuk Rofi dan teman-teman yang telah sabar membantu saya dalam menyusun skripsi ini.
5. Segenap civitas akademika Perguruan Tinggi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

RIWAYAT HIDUP

Data Diri

1. Nama Lengkap : Indah Ulkiya Sari
2. Tempat Tanggal Lahir : Surabaya, 29 Agustus 2001
3. Alamat Tempat Tinggal : Jl. Sikatan 10/37
4. Nomor Telepon : 0895395133088
5. E-mail : indahulkiya@gmail.com

Riwayat Pendidikan

1. SDN Manukan Wetan 1 Surabaya (2008 – 2014)
2. SMP Negeri 26 Surabaya (2014 – 2017)
3. SMA Negeri 12 Surabaya (2017 – 2020)
4. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya (2020 – 2024)

Pengalaman Organisasi

1. Pengurus Koperasi Mahasiswa UNTAG Surabaya (2022 – 2023)
(Staff PSDA)

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT karena berkat hidayah dan karunianya, sehingga saya dapat menyusun Skripsi Tahun Ajaran 2023/2024. Penyusunan Skripsi Tahun Ajaran 2023/2024 ini sudah sesuai dengan arahan yang diberikan oleh Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Adapun lokasi penelitian ini dilakukan di Stasiun Wonokromo yang terletak di Jagir, Wonokromo, Surabaya.

Saya menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, doa, dan bimbingan dari berbagai pihak yang menjadikan penyusunan Skripsi ini lebih bermanfaat. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA. CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Bapak Yusuf Hariyoko, S.AP, M.AP selaku Ketua Program Studi S1 Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bapak Dr. Joko Widodo, MS selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah bersedia membimbing dengan penuh kesabaran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Radjikan, M.Si selaku pembimbing kedua yang telah membantu saya dan membimbing dalam menyusun skripsi ini.
6. Ibu Desita Hendra Cahyani dan Bapak Muhammad Junio Alviendra selaku Human Capital and General Affair Staff yang telah memberikan waktu dan kesempatan kepada saya untuk melakukan penelitian skripsi.
7. Orang tua yang selalu mensupport, memberikan doa dan semangat kepada saya dalam melaksanakan penyusunan skripsi ini.
8. Kepada seluruh teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih telah membantu dan memberikan informasi untuk melengkapi Skripsi ini.

Penyusun

Indah Ulkiya Sari
NBI. 1112000206

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi dari frekuensi perjalanan kereta commuter yang relatif tinggi sehingga banyak penumpang yang tidak kebagian tiket kereta dan terdapat penumpang yang duduk tidak sesuai dengan nomor kursinya. Dengan demikian, tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang dan bagaimana manajemen strategi dari PT Kereta Commuter Indonesia dalam meningkatkan kepuasan penumpang serta faktor pendukung dan penghambatnya. Jenis penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian ini dilakukan di Stasiun Wonokromo yang terletak di Jagir, Wonokromo, Surabaya. Hasil penelitian ini memberikan fakta bahwa rata-rata penumpang sudah cukup puas ketika menggunakan transportasi commuter ini. Selain itu, terdapat tiga faktor kunci keberhasilan dalam meningkatkan kepuasan penumpang. Salah satu yang menjadi faktor pendukung bagi PT Kereta Commuter Indonesia adalah adanya saran dan masukan dari penumpang, serta yang menjadi faktor penghambatnya adalah banyak permintaan penambahan armada atau gerbong karena banyak pelanggan yang tidak kebagian kapasitas penumpang. Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini adalah bahwa kritik maupun masukan dari penumpang merupakan sebuah peluang bagi PT Kereta Commuter Indonesia karena bisa tau apa yang dibutuhkan penumpang, seperti apa yang masih kurang, apa yang perlu perbaiki, dan apa yang perlu dievaluasi sehingga bisa terus meningkatkan kepuasan penumpang. Jika penumpang merasa puas dan nyaman, pasti akan naik kereta ini lagi sehingga bisa mencakup tentang keuangan.

Kata Kunci: Manajemen Strategi; Commuter Line; Kepuasan

ABSTRACT

This research is motivated by the relatively high frequency of commuter train travel so that many passengers do not get train tickets and there are passengers who sit not according to their seat number. Thus, the purpose of this study is to determine the level of passenger satisfaction and how the management strategy of PT Kereta Commuter Indonesia in increasing passenger satisfaction as well as its supporting and inhibiting factors. The type of research used by researchers in this study is descriptive with a qualitative approach. The location of this research was Wonokromo Station which is located at Jagir, Wonokromo, Surabaya. The results of this study provide the fact that the average passenger is quite satisfied when using this commuter transportation. In addition, there are three key success factors in increasing passenger satisfaction. One of the supporting factors for PT Kereta Commuter Indonesia is the existence of suggestions and input from passengers, and the inhibiting factor is the large number of requests for additional fleets or carriages because many customers do not get passenger capacity. The conclusion obtained from this research is that criticism and input from passengers is an opportunity for PT Kereta Commuter Indonesia because it can know what passengers need, such as what is still lacking, what needs to be improved, and what needs to be evaluated so that it can continue to increase passenger satisfaction. If passengers feel satisfied and comfortable, they will definitely ride this train again so that it can cover finances.

Keywords: Strategy Management; Commuter Line; Satisfaction

RINGKASAN

Indah Ulkiya Sari, 2024, **Manajemen Strategi PT Kereta Commuter Indonesia Wilayah VIII Surabaya dalam Meningkatkan Kepuasan Penumpang Kereta Rute Surabaya-Blitar**

PT Kereta Commuter Indonesia merupakan perusahaan yang menjalankan usaha di bidang transportasi dengan menghubungkan berbagai kota besar dengan kota-kota kecil disekitarnya. Sebagai moda transportasi yang populer, tidak heran jika penumpang kereta commuter ini terus meningkat dari waktu ke waktu.

Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana manajemen strategi PT Kereta Commuter Indonesia Wilayah VIII Surabaya dalam meningkatkan kepuasan penumpang kereta rute Surabaya-Blitar. (2) Untuk mengetahui kepuasan penumpang kereta commuter line rute Surabaya-Blitar. (3) Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan kepuasan penumpang kereta rute Surabaya- Blitar.

Hasil penelitian ini memberikan fakta bahwa rata-rata penumpang sudah cukup puas, yang dimana penumpang kereta commuter line rute Surabaya-Blitar menyampaikan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan. Adapun strategi yang dapat dijadikan sebagai faktor kunci keberhasilannya adalah sebagai berikut: (1) Melakukan survey kepada penumpang karena dengan adanya saran dan masukannya pihak KCI dapat terus mengedepankan fasilitas yang lebih baik lagi. (2) Melakukan penambahan dan perbaikan fasilitas terkait papan informasi dan penunjuk arah agar penumpang tidak bingung dengan rute perjalanan, sehingga penumpang tidak beralih ke transportasi lain, seperti ojek online. (3) Melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala agar menjadi transportasi yang unggul dan nyaman sehingga bisa terbentuknya integrasi antar transportasi. (4) Melakukan perbaikan fasilitas yang nyaman dan canggih yang tidak membingungkan penumpang, sehingga meminimalisir adanya persaingan sesama transportasi.

Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini adalah bahwa kritik maupun masukan dari penumpang merupakan sebuah peluang bagi PT Kereta Commuter Indonesia karena bisa tau apa yang dibutuhkan penumpang, seperti apa yang kurang, apa yang harus dibenahi, dan apa yang harus dievaluasi. Jika penumpang merasa puas dan nyaman, pasti akan naik kereta ini lagi sehingga bisa mencakup tentang keuangan.

Kata Kunci: Manajemen Strategi, Commuter Line, Kepuasan

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	i
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PUBLIKASI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
RINGKASAN	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan.....	4
1.4 Manfaat.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori.....	18
2.2.1 Strategi.....	18
2.2.2 Manajemen Strategi.....	19
2.2.3 Analisis SWOT.....	24
2.2.4 Kepuasan.....	27

2.3	Kerangka Konseptual.....	30
BAB III METODE PENELITIAN		33
3.1	Jenis Penelitian.....	33
3.2	Fokus Penelitian.....	33
3.3	Lokasi Penelitian.....	34
3.4	Sumber Data.....	34
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.6	Teknik Analisis Data.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		39
4.1	Hasil Penelitian.....	39
4.1.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	39
4.1.2	Penyajian Data.....	42
4.2	Pembahasan.....	63
4.2.1	Manajemen Strategi PT Kereta Commuter Indonesia Wilayah VIII Surabaya dalam Meningkatkan Kepuasan Penumpang.....	63
4.2.2	Kepuasan Penumpang Kereta Commuter Line Rute Surabaya-Blitar.....	90
4.2.3	Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Meningkatkan Kepuasan Penumpang.....	92
BAB V PENUTUP.....		95
5.1	Kesimpulan.....	95
5.2	Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA		99
LAMPIRAN		102

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perjalanan Kereta yang Mengalami Penyesuaian Kapasitas	2
Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu	7
Tabel 2. 2 Faktor-Faktor Analisis SWOT	25
Tabel 2. 3 Matriks SWOT	27
Tabel 3. 1 Daftar Informan.....	35
Tabel 4. 1 Metode Analisis SWOT PT Kereta Commuter Indonesia.....	67
Tabel 4. 2 Kesimpulan Analisis Faktor Internal (KAFI)	68
Tabel 4. 3 Kesimpulan Analisis Faktor Eksternal (KAFE).....	70
Tabel 4. 4 Matriks SWOT PT Kereta Commuter Indonesia	74
Tabel 4. 5 Asumsi dan Pilihan Strategi PT Kereta Commuter Indonesia.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Bagan Konsep.....	32
Gambar 4. 1 Wilayah VIII Surabaya	40
Gambar 4. 2 Interaksi Keluhan.....	91

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara	102
Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara	104
Lampiran 3. Lembar Revisi Ujian Skripsi Dosen Penguji 1	107
Lampiran 4. Lembar Revisi Ujian Skripsi Dosen Penguji 2	108
Lampiran 5. Lembar Revisi Ujian Skripsi Dosen Penguji 3	109
Lampiran 6. Surat Perizinan Observasi Instansi Perguruan Tinggi.....	110
Lampiran 7. Surat Perizinan Observasi PT Kereta Commuter Indonesia...	111
Lampiran 8. Kartu Bimbingan.....	113
Lampiran 9. Bukti Hasil Turnitin	115
Lampiran 10. Bukti Publikasi Jurnal	116