UNIVERSITAS GADJAH MADA
Analisis Sistem Manajemen Operasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam Mendukung Pencapaian On-Time Performance
Arif Muhlish, Nofie Iman Vidya Kemal, S.E., M.Sc., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN ..... **i**
LEMBAR PERNYATAAN ..... **ii**
KATA PENGANTAR ..... **iii**
DAFTAR ISI ..... **iv**
DAFTAR TABEL ..... **vii**
DAFTAR GAMBAR ..... **viii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **ix**
ABSTRAK ..... **xi**
ABSTRACT ..... **xii**

BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Lingkungan Eksternal Perusahaan 1
1.2 Lingkungan Internal Perusahaan 6
1.3 Rumusan Masalah 11
1.4 Pertanyaan Penelitian 13
1.5 Tujuan Penelitian 13
1.6 Manfaat Penelitian 13
1.6.1 Manfaat Akademis 14
1.6.2 Manfaat Praktis 14
1.7 Lingkup Penelitian 15
1.8 Sistematika Penulisan 16

BAB II LANDASAN TEORI **19**
2.1 Manajemen Operasi 19
2.2 Aktivitas Manajemen Operasi 22
2.3 Kinerja Operasi 26

UNIVERSITAS GADJAH MADA
Analisis Sistem Manajemen Operasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam Mendukung Pencapaian On-Time Performance
Arif Muhlish, Nofie Iman Vidya Kemal, S.E., M.Sc., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

2.4 Konsep *On-Time Performance* (OTP) 29
2.5 Penelitian Terdahulu 31
2.5.1 Penelitian Fokus pada Faktor Teknis dan Keterlambatan 31
2.5.2 Penelitian Fokus pada Keandalan dan Kualitas Layanan 32
2.5.3 Penelitian Fokus pada Integrasi Sistem 33
2.5.4 Penelitian Fokus pada Praktik Manajemen Operasi 34
2.5.5 Kesenjangan Penelitian 35
2.6 Kerangka Konseptual 39

BAB III METODE PENELITIAN 41
3.1 Desain Penelitian 41
3.2 Metode Pengumpulan Data 42
3.2.1 Data Primer 43
3.2.2 Data Sekunder 43
3.3. Instrumen Penelitian 44
3.4 Metode Analisis Data 48
3.5 Profil Kasus 50
3.5.1 Gambaran Umum PT Kereta Api Indonesia (Persero) 50
3.5.2 Struktur Organisasi 54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 59
4.1 Sistem Manajemen Operasi PT KAI dalam Mendukung Capaian OTP 60
4.1.1 *Direct* (Penentuan Arah Operasi) 62
4.1.2 *Design* (Perancangan Operasi) 69
4.1.3 *Deliver* (Pelaksanaan Operasi) 76
4.1.4 *Develop* (Pengembangan Operasi) 87
4.2 Faktor-Faktor yang Berperan dalam Mendukung Capaian OTP 100

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Analisis Sistem Manajemen Operasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam Mendukung Pencapaian
On-Time Performance**
Arif Muhlish, Nofie Iman Vidya Kemal, S.E., M.Sc., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

BAB V SIMPULAN 109
5.1 Simpulan 109
5.2 Implikasi 110
5.2.1 Implikasi Teoretis 111
5.2.2 Implikasi Praktis 112
5.3 Keterbatasan Penelitian 113
5.4 Saran 114

DAFTAR PUSTAKA 116