

## INTISARI

Kedilematisan atas transportasi *online* terlihat dari gaya hidup baru dan terpankasnya angka pengguran. Namun, di satu sisi Bus Trans Jogja yang merupakan angkutan perkotaan selama hampir dua belas tahun melayani, kiprahnya mengalami perubahan akibat kehadiran transportasi *online*. Penelitian bertujuan untuk mengungkap strategi yang telah digunakan oleh PT AMI dan memberikan rekomendasi perbaikan strategi dalam mengoperasikan dan mengelola bus agar Trans Jogja dapat bertahan dan tetap diminati di tengah banyaknya layanan transportasi *online*.

Penelitian menggunakan metode statistik deskriptif. Kuesioner disebarakan guna mengetahui kinerja bus yang dinilai oleh masyarakat. Data dilengkapi dengan wawancara terhadap pihak-pihak berwenang. Analisis data diperoleh melalui mandat yang diberikan pemerintah kepada PT AMI, visi, misi, faktor eksternal-internal perusahaan, untuk kemudian dilakukan identifikasi strategi yang telah dilakukan PT AMI.

Identifikasi strategi yang telah dilakukan meliputi: 1) Penyesuaian terhadap kebijakan yang diamanatkan; 2) Bekerja sama dengan pihak terkait untuk melakukan promosi penggunaan kartu bank dalam membayar tiket dan rencana terintegrasinya bus dengan transportasi *online* melalui sebuah aplikasi; 3) Berupaya memenuhi tuntutan UMR dan SPM; 4) Memiliki sistem pemeliharaan fasilitas, personil, dan suku cadang kendaraan; 5) Tersedianya banyak halte dengan berbagai jenis dan tipe serta banyaknya trayek bus; 6) Menggunakan Biaya Pokok Angkutan Umum, Biaya Pendukung Operasional Layanan, dan menjalin mitra dalam mengoperasikan dan mengelola bus; 7) Memanfaatkan teknologi; 8) Pegawai yang memahami jenis pekerjaan, memiliki tugas, dan tanggungjawab yang telah ditentukan; 9) Memiliki alur koordinasi, tindak kedisiplinan, dan pembinaan; 10) Melakukan kemitraan; dan 10) Menempelkan beberapa informasi dengan tujuan untuk mempermudah layanan aduan. Sedangkan hasil rekomendasi strategi dari analisis penelitian terbagi menjadi rekomendasi strategi jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang.

Kata kunci: Pelayanan, Transportasi, Perencanaan Strategis, Mandat, Visi, Misi, *Strategic Change Cycle*.

## ABSTRACT

*The dilemmatism of online transportation can be seen from the new lifestyle and cuts in figures. However, on the one hand the Trans Jogja Bus which is an urban transportation for almost twelve years of service, its work has changed due to the presence of online transportation. The research aims to uncover the strategies that have been used by PT AMI and provide recommendations for improving strategies in operating and managing buses so that Trans Jogja can survive and remain in demand amid the many online transportation services.*

*Research using descriptive statistical methods. Questionnaires were distributed to find out the performance of buses that were rated by the community. The data is complemented by interviews with the authorities. Data analysis was obtained through the mandate given by the government to PT AMI, vision, mission, external-internal factors of the company, and then to identify the strategy that had been carried out by PT AMI.*

*Identification of strategies that have been carried out include: 1) Adjustment to mandated policies; 2) Cooperating with related parties to promote the use of bank cards in paying for tickets and bus integrated plans with online transportation through an application; 3) Trying to meet the demands of the UMR and SPM; 4) Has a system of maintaining facilities, personnel, and vehicle parts; 5) The availability of many stops with various types and types and the number of bus routes; 6) Using the Cost of Public Transportation, Supporting Costs for Operational Services, and establishing partners in operating and managing buses; 7) Utilizing technology; 8) Employees who understand the type of work, have assigned tasks and responsibilities; 9) Has a flow of coordination, disciplinary action, and coaching; 10) Entertaining partnerships; and 10) Paste some information with the aim to facilitate the complaint service. While the results of the strategy recommendations from the research analysis are divided into short-term, medium-term and long-term strategy recommendations.*

*Keywords: Services, Transportation, Strategic Planning, Mandate, Vision, Mission, Strategic Change Cycle*