

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
INTISARI	xvii
<i>ABSTRACT</i>	xviii
BAB I	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.6 Keaslian Penelitian	9
BAB II	13
2.1 Pelayanan	13
2.1.1 Pelayanan Publik dan Pelayanan Privat	13
2.1.2 Kelompok Pelayanan Publik	16
2.2 Transportasi	20
2.2.1 Pengertian dan Perkembangan Transportasi	20
2.2.2 Sistem Transportasi	21
2.2.3 Kriteria Kinerja Transportasi	28
2.3 Perencanaan Strategis	30
2.3.1 Pengertian Perencanaan Strategis	30
2.3.2 Proses Perencanaan Strategis	33
2.4 Lingkungan Eksternal dan Internal Perusahaan	38
2.4. 1 Lingkungan Eksternal Perusahaan	38
2.4. 2 Lingkungan Internal Perusahaan	41
2.5 Kerangka Berpikir	42
2.6 Definisi Konseptual	43
2.7 Definisi Operasional	44
BAB III	46
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	46

3.2 Unit Analisis	47
3.3 Waktu dan Lokasi Penelitian	47
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	47
3.5 Teknik Analisis Data	52
BAB IV	55
4.1 Gambaran Umum Wilayah Penelitian	55
4.1.1 Kondisi Wilayah dan Penyediaan Transportasi Umum di DIY	55
4.2 Profil Objek Penelitian: PT. Anindya Mitra Internasional	60
BAB V	66
5.1 Mandat	66
5.2 Misi dan Visi	70
5.3 Analisis Strategi Berdasarkan Faktor Eksternal dan Faktor Internal yang Telah Digunakan PT AMI dalam Menjalankan Mandat	71
5.4 Analisis Strategi Berdasarkan Faktor Internal	78
5.4 Rekomendasi Strategi untuk Perbaikan Pengeloan, Pengoperasionalan, dan Pelayanan Bus Trans Jogja.....	111
BAB VI	129
6.1 Kesimpulan	129
6.2 Saran	133
DAFTAR PUSTAKA DAN SUMBER REFERENSI	134
Artikel:	134
Buku:	134
Dokumen:	136
Jurnal:	136
Laman:	136
Skripsi dan Tesis:	137
DAFTAR LAMPIRAN	138
Lampiran 8. 1 : Dokumentasi Penelitian	138
Lampiran 8. 2 :Simplifikasi Trayek/Rute Bus Trans Jogja	139
Lampiran 8. 3 : Rekap kuesioner terbuka untuk perbaikan bus	140
Lampiran 8. 4 : Kuesioner	147

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Jumlah Angkutan Umum di DIY.	4
Tabel 1. 2	Jumlah Penumpang Trans Jogja	6
Tabel 1. 3	Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 2. 1	Perbedaan Pelayanan Publik dan Pelayanan Privat.....	14
Tabel 2. 2	Komponen Sistem Transportasi	22
Tabel 2. 3	Perbedaan Perencanaan Jangka Panjang dan Perencanaan Strategis	32
Tabel 2. 4	Penjelasan Analisis PESTEL.....	40
Tabel 2. 5	Tipe Sumber Daya Berwujud dan Sumber Daya Tak Berwujud	41
Tabel 3. 1	Data responden yang terhimpun.....	48
Tabel 3. 2	Informan Penelitian	49
Tabel 3. 3	Observasi Penelitian	50
Tabel 4. 1	Profil Singkat PT. AMI	60
Tabel 5. 1	Perbedaan pembaharuan mandat formal yang diterima PT AMI.....	67
Tabel 5. 2	Analisis perbandingan waktu kedatangan	73
Tabel 5. 3	Analisis perbandingan waktu keberangkatan	73
Tabel 5. 4	Analisis perbandingan waktu tempuh	73
Tabel 5. 5	Perbandingan penilaian tarif.....	74
Tabel 5. 6	Instruksi pemberian upah oleh Pemerintah.	76
Tabel 5. 7	Penilaian terhadap Kondisi dan Kebersihan Bus	79
Tabel 5. 8	Penilaian mengenai fasilitas Bus Trans Jogja.	80
Tabel 5. 9	Rincian Halte Trans Jogja	83
Tabel 5. 10	Besaran nominal BOK Trans Jogja per kilometer.	87
Tabel 5. 11	Besaran nominal BOK Trans Jogja tiap tahun.	87
Tabel 5. 12	Hasil kuesioner faktor tingkat pelayanan	92
Tabel 5. 13	Analisis kriteria pelayanan menarik yang telah dilakukan PT AMI.	94
Tabel 5. 14	Penjabaran Bagian Unit Transportasi dan Jumlah Karyawan.	98
Tabel 5. 15	Penilaian terhadap pramudi dan kecepatan saat mengendarai bus.....	109
Tabel 5. 16	Indikator Kinerja PPAS Bidang Perhubungan DIY.....	115
Tabel 5. 17	Intensitas responden dalam menggunakan transportasi	120
Tabel 5. 18	Penilaian responden terhadap faktor kualitas pelayanan.....	122
Tabel 5. 19	Penilaian faktor pelayanan yang berkenaan dengan halte.....	123

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Analisis LE PEST C.	38
Gambar 2. 2 Komponen Eksternal Perusahaan	39
Gambar 2. 3 Kerangka Berpikir	42
Gambar 4. 1 Peta Administratif DIY	55
Gambar 4. 2 Bagan Struktur Organisasi Unit Transportasi PT AMI	65
Gambar 5. 1 Leaflet pemberitahuan promosi bus.	75
Gambar 5. 2 Lokasi penempatan kursi roda untuk penumpang difabel.	80
Gambar 5. 3 Kursi prioritas untuk orangtua dan ibu hamil.	80
Gambar 5. 4 Penempatan kursi dan desain kursi Bus Trans Jogja.	81
Gambar 5. 5 Kondisi Halte Bandara Adisutjipto ketika siang hari.	84
Gambar 5. 6 Kondisi Halte Terminal Jombor ketika malam hari.	84
Gambar 5. 7 Sistem Operasional Bus Trans Jogja.	86
Gambar 5. 8 Trans Jogja Hino <i>stripping</i> batik per 25 April 2017.....	89
Gambar 5. 9 Trans Jogja Hino <i>stripping icon</i> Jogja dirilis Maret 2019.	89
Gambar 5. 10 Trans Jogja Isuzu <i>stripping</i> iklan Tokopedia pada 31 Mei 2019.	89
Gambar 5. 11 Mesin tapping kartu untuk penumpang berlangganan.....	90
Gambar 5. 12 Pool Purosani PT AMI.....	106
Gambar 5. 13 Nomor layanan aduan yang terdapat pada setiap bus.....	107
Gambar 5. 14 Pembinaan eksternal crew Bus Trans Jogja.....	113
Gambar 5. 15 Contoh kerusakan di dalam bus yang belum tertangani	122