***STRATEGI PENGEMBANGAN ORGANISASI DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ANGKUTAN KA DI PT KAI (Wilayah Operasi 2 Bandung)***

**Erna Pujihartanti, Bambang Heru, Soleh Suryadi**

**NPM. 159020031**

Universitas Pasundan, Indonesia,. Program Doktor Ilmu Sosial Universitas Pasundan,

e-mail : ervinaindonesia2011@gmail.com

*ABSTRAK*

*Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fenomena permasalahan pelayanan yang belum maksimal di PT KAI Daop 2 Bandung bagi penyandang disabilitas, ibu menyusui, dan lansia. Melalui strategi pengembangan organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan transportasi kereta api di PT KAI Daop 2 Bandung bertujuan untuk mewujudkan harapan pengguna jasa kereta api untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal, dan PT KAI Daop 2 Bandung mampu menjadi salah satu sarana termurah. transportasi dengan pelayanan yang menjangkau seluruh lapisan masyarakat di Jawa Barat. Penelitian ini menggunakan teori pengembangan organisasi yang dikemukakan oleh Edward Hampton. Jelas bahwa dimensi Pengembangan Organisasi berkelanjutan menurut Edward Hampton (Organization Development at Work, 2003-28.29), yaitu sistematis, empati dan kompeten memiliki dampak positif dan sangat besar terhadap pengembangan organisasi di PT KAI khususnya di Daop 2 Bandung .*

*Peneliti menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, studi pustaka dan studi dokumen. Analisis strategis yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan analisis TOWS dengan hasil akhir menghasilkan strategi strategi pengembangan organisasi dalam peningkatan kualitas pelayanan transportasi kereta api di PT KAI Daop 2.*

*Hasil dari penelitian ini adalah: 1). PT KAI mengembangkan organisasi tidak cukup hanya dengan tiga variabel, dimensi Koordinasi dalam pengembangan organisasi diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada PT KAI. Dalam suatu organisasi, setiap pemimpin perlu mengkoordinasikan kegiatan kepada anggotanya, bertujuan untuk melancarkan tugas dan wewenang. Pengembangan organisasi dalam peningkatan pelayanan transportasi Kereta Api selalu berpandangan jauh ke depan, dimana hal ini membutuhkan tekad dan inisiatif untuk selalu terbuka terhadap peluang baru, merevitalisasi daya saing dan memperbaharui kompetensi serta mengembangkan landasan bisnis yang berkelanjutan. 2). Hasil analisis TOWS berada pada Kuadran I sehingga strategi yang diterapkan adalah pengembangan organisasi yang sistematis, memiliki rasa empati, kompetensi dan koordinasi. Tanpa adanya koordinasi dalam setiap pekerjaan, tujuan perusahaan tidak akan tercapai.*

*Kata kunci: Strategi Pengembangan Organisasi dan Analisis TOWS*

*ABSTRACT*

*This research is motivated by the phenomenon of service problems that have not been maximized at PT KAI Daop 2 Bandung for people with disabilities, breastfeeding mothers, and the elderly. Through an organizational development strategy in improving the quality of rail transportation services at PT KAI Daop 2 Bandung, it aims to realize the expectations of rail service users to get maximum service, and PT KAI Daop 2 Bandung is able to become one of the cheapest means of transportation with services that cover all layers of society in West Java. This study uses the theory of organizational development proposed by Edward Hampton. It is clear that the dimensions of sustainable Organizational Development according to Edward Hampton (Organization Development at Work, 2003-28.29), namely systematic, empathetic and competent have a positive and very large impact on organizational development at PT KAI, especially in Daop 2 Bandung.*

*lo*

*The researcher used descriptive analysis method with a case study approach. Data collection techniques were carried out through interviews, observations, literature studies and document studies. The strategic analysis carried out in this study uses TOWS analysis with the final result being to produce an organizational development strategy strategy in improving the quality of rail transportation services at PT KAI Daop 2.*

*The results of this study are: 1). PT KAI developing an organization is not enough with just three variables, the Coordination dimension in organizational development is needed to improve service quality at PT KAI. In an organization, every leader needs to coordinate activities to its members, aiming to launch tasks and authority. Organizational development in improving Railway transportation services is always far-sighted, where this requires determination and initiative to always be open to new opportunities, revitalize competitiveness and renew competencies and develop a sustainable business foundation. 2). The results of the TOWS analysis are in Quadrant I so that the strategy applied is systematic organizational development, has a sense of empathy, competence and coordination. Without coordination in each work, the company's goals will not be achieved.*

*Keywords: Organizational Development Strategy and TOWS Analysis*

**REFERENSI**

Abrechtl, K. (1985). Oganization Development. California: Angkasa.

Astri Ayu Purwati, T. F. (2020). Research on Produk Quality and After Sales Sevice in Improving Customer Satisfaction and Loyalty. uny, https://journal.uny.ac.id/index.php/economia/article/view/31521.

Azyang, N. &. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Kesetiaan Konsumen. uny, https://journal.uny.ac.id/index.php/economia/article/view/13130/pdf Nurhadi & Asriel Azyang .

Azyang, N. &. (2019)). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Kesetiaan Konsumen. uny, https://journal.uny.ac.id/index.php/economia/article/view/13130/pdf.

David, F. (2010). Srtategic Manajemen. New Jersey: Salemba Empat.

David, F. (2010). Strategic Manajemen . New Jersey: Salemba Empat.

Denzin.N.K. (1990). Handbook Qualitative Research . New York: Pustaka Pelajar.

Djuraid, H. (2014). John Dan Evolusi Kereta Api . Jakarta: Media Suara sakti.

faizal, B. &. (2029). Resistensi Pegawai Dalam Menjalankan Perubahan Organisasi pada PT Kereta Api Indonesia Daop 1 Jember. unej, https://repository.unej.ac.id/handle/123456789/99213.

Herdiansyah, K. B. (2019). Peran Kereta Api Indonesia (KAI) sebagai Infrastruktur Transportasi Wilayah Perkotaan. bsi, https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala.

I, F. (2019). Pengantar Ilmu Administrasi. lampolu: Alfabeta Bandung.

k, A. (1985). Organization Development. Calofornia: Angkasa.

Kaswan. (2019). Perubahan dan Pengembangan Organisasi. ,Bandung: YRama Widya.

Manahan, p. (2020). Change Management . California: Angkasa.

Rakhmawati, E. R. (2020). Dampak Monitoring dan Audit Internal Unit Pengelolaan Dokumen Aset Terhadap Kualitas Pengelolaan Dokumen Aset studi Kasus Kantor Pusat PT Kereta Api Indonesia. ugm, https://journal.ugm.ac.id/khazanah/article/view/55927.

Rangkuti, F. J. (2015). Analisis SWOT. Jakarta: : Gramedia.

S, W. D. (2017). Pengaruh Faktor Kepercayaan Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api. jirm, http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/300/306 .

Silalahi, U. (2016). Studi tentang Ilmu Administras. Bandung: .: Sinar Baru Algensindo Offset.

Sugiatman, J. (2019). Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan PT KAI Daop 4 Semarang. unimar, http://repository.unimar-amni.ac.id/377/.

Surjanti, M. A. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan di PT Kereta Api Indonesia Daop 8 Surabaya. unesa, https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jim/article/view/21113.

Tjiptono, F. &. (2011). Service, Quality & Satifaction. Bandung: Andi.

Wahyuni, D. S. (2017). Pengaruh Faktor Kepercayaan Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api. stiesia, http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/300/306 .