

## Analisis SWOT dalam meningkatkan program Transjakarta = SWOT analysis in improving service of Transjakarta program

Ferry Taufik Hidayat, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20385924&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Setiap perusahaan atau organisasi khususnya yang bergerak dalam bidang jasa bertujuan untuk memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggannya. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sebagai organisasi publik memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, salah satunya adalah menyediakan sarana transportasi umum yang efektif, efisien, nyaman, dan terjangkau. Program Transjakarta bermula dari gagasan perbaikan sistem transportasi umum yang ada di Provinsi DKI Jakarta. Penelitian ini membahas mengenai analisis SWOT dalam meningkatkan pelayanan Program Transjakarta sebagai tindakan yang diambil untuk memanfaatkan kekuatan dan peluang yang ada, serta meminimalkan kelemahan dan ancaman.

Penelitian ini menggunakan pendekatan post-positivism dengan jenis penelitian deskriptif, murni, cross-sectional, teknik pengumpulan data dengan wawancara mendalam, observasi, dan studi literatur. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan metode analisis SWOT. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan 4 alternatif strategi yang diperoleh dari menyusun matriks SWOT yang berasal dari identifikasi faktor internal dan eksternal. Dalam rangka meningkatkan pelayanan Program Transjakarta, alternatif strateginya adalah Strategi Weakness-Opportunity (WO), Strategi Strength-Opportunity (SO), Strategi Strength-Threat (ST), dan Strategi Weakness-Threat (WT).

.....

Any company or organization, especially those work in the field of services aims to provide a better service to its customers. Jakarta Provincial Government as a public organization has an obligation to provide service to its society, one of which is to provide public transportation that is effective, efficient, comfortable, and affordable. TransJakarta program started from the idea of improvement public transportation system in Jakarta Province. This study discusses the SWOT analysis in improving service of TransJakarta program as the actions taken to utilize existing strengths and opportunities and minimize weaknesses and threats. This study uses the approach of post-positivism to the type descriptive approach, pure research, cross-sectional research, data collection techniques by depth interviews, observation, and literature study. The data analysis technique that used is the method of SWOT analysis. The result showed four alternative strategies acquired from the SWOT matrix formulation that comes from the identification of internal and external factors. In order to improve the service of TransJakarta Program, the alternative strategies are Weakness-Opportunity Strategy (WO), Strength-Opportunity (SO) Strategy, Strength-Threat (ST) Strategy, and Weakness-Threat (WT) Strategy.