

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
SURAT PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
RIWAYAT HIDUP	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan	7
D. Tinjauan Pustaka	7
E. Metode Penelitian	10
1. Heuristik	10
2. Kritik	14
3. Interpretasi	26
4. Historiografi	28
BAB II PERKEMBANGAN KERETA API DI INDONESIA	30
A. Kereta Api Indonesia Sebelum Kemerdekaan (1862-1945)	30
1. Kereta Api Masa Hindia Belanda (1862-1942)	31
2. Kereta Api Masa Pendudukan Jepang (1942-1945)	42
B. Kereta Api Indonesia Pasca Kemerdekaan Hingga 2008	54
1. Zaman DKA ke PNKA, dan Lokomotif Uap Menuju Diesel (1945-1971)	55
2. PLH 1968-1993 (Peristiwa Luar Biasa Hebat)	61
3. Kondisi Perkeretaapian sebelum Transformasi (1993-2008)	67
BAB III TRANSFORMASI PELAYANAN KERETA API DI JAWA BARAT PADA MASA KEPEMIMPINAN IGNASIUS JONAN TAHUN 2009-2016	79
A. Strategi Jonan Dalam Pelayanan Untuk Mendukung Kenyamanan Penumpang (2009-2016)	80
1. Pengadaan Lokomotif Serta Gerbong Baru	80

2.	Penghapusan Kereta Non-AC dan Operasionalisasi Kereta Ekonomi AC (2010-2013).....	86
3.	Peningkatan Sarana dan Prasarana Perkeretaapian (2010-2013).....	90
B.	Pro dan Kontra Antara Konsumen dan Pedagang Dalam Layanan Kereta Api	92
C.	Inovasi Teknologi dan Digitalisasi Pelayanan (2010-2016)	100
1.	Impelementasi Sistem Ticketing dan Aplikasi Digital	100
2.	Pembaruan Sistem Check-in, Boarding Pass, dan Layanan Call Center (2015-2016).....	116
3.	Pengembangan Sistem Pembayaran dan Integrasi Tiket Antarmoda (2010 dan 2014).....	120
D.	Peningkatan Pelayanan dan Kenyamanan Penumpang (2009-2012).....	123
1.	Peningkatan Kualitas Layanan dan Kecepatan Perjalanan.....	129
2.	Penyesuaian Tarif, Jadwal, dan Penyediaan Fasilitas Khusus.....	130
3.	Edukasi Penumpang dan Penertiban Area Stasiun	142
E.	Penambahan Rute dan Kapasitas Angkutan (2011 dan 2015)	149
1.	Pembangunan Infrastruktur Jalur Ganda	149
2.	Penambahan Armada Commuter dan Jadwal Baru.....	150
F.	Pelayanan Khusus Selama Mudik Lebaran (2009-2016)	153
1.	Strategi Pelayanan Mudik Tahun 2009.....	153
2.	Strategi Pelayanan Mudik Tahun 2010.....	161
3.	Strategi Pelayanan Mudik Tahun 2011.....	167
4.	Strategi Pelayanan Mudik Tahun 2012.....	179
5.	Strategi Pelayanan Mudik Tahun 2013.....	180
6.	Strategi Pelayanan Mudik Tahun 2014.....	182
7.	Strategi Pelayanan Mudik Tahun 2015.....	185
8.	Strategi Pelayanan Mudik Tahun 2016.....	189
G.	Kerja Sama dan Kebijakan Penunjang (2010).....	190
1.	PT KAI Menandatangani Nota Kesepakatan Dengan Kepolisian Negara Republik Indonesia	190
2.	Usaha KAI Meminta Tambahan PSO Pada Pemerintah.....	191
BAB IV PENUTUP		194
DAFTAR PUSTAKA.....		196
LAMPIRAN-LAMPIRAN		206