EVALUASI LAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK KERETA REL LISTRIK *COMMUTER LINE* DI JABODETABEK

SKRIPSI

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
pada Universitas Negeri Semarang

Oleh
Tiara Andriani Ahmadi
NIM 7111415053

JURUSAN EKONOMI PEMBANGUNAN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

2019

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini telah disetujui oleh Pembimbing untuk diajukan ke sidang panitia ujian skripsi pada:

Hari : Senin

Tanggal : 8 Juli 2019

Mengetahui,

Ketua Jurusan
Ekonomi Pembangunan,

Fafurida, S.E., M.Sc
NIP. 198502162008122004

Pembimbing,

Prof. Dr. Etty Soesilowati, M.Si
NIP. 196304181989012001

PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Sidang Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 8 Agustus 2019

Penguji I

Dr. Amin Pujiati, S.E., M.Si.
NIP. 196908212006042001

Penguji II

Dyah Maya Nihayah, S.E., M.Si.
NIP. 197705022008122001

Penguji III

Prof. Dr. Etty Soesilowati, M.Si
NIP. 196304181989012001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi

Drs. Heri Yanto, M.BA., Ph.D.
NIP. 196307181987021001

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tiara Andriani Ahmadi

NIM : 7111415053

Tempat Tanggal Lahir : Lampung, 20 Februari 1997

Alamat : Jalan Peta Barat Blok G No 27, RT 005/010, Jakarta Barat

Menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil jiplakan dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, 8 Juli 2019

Tiara Andriani Ahmadi
NIM. 7111415053

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

- "Hai orang-orang beriman, bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu dan tetaplah bersiap siaga dan bertakwalah kepada Allah supaya kamu beruntung"

  (Q.S Al-Imraan : 200)
- "Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan"

  (Q.S Al-Insyirah : 5)
- "Man Jadda Wajada. Siapa yang bersungguh-sungguh akan berhasil"

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya skripsi ini saya persembahkan untuk:

- Kedua Orang tua tercinta yang senantiasa memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.

PRAKATA

Puji dan Syukur Kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Evaluasi Layanan Transportasi Publik Kereta Rel Listrik *Commuter Line* di Jabodetabek" sebagai syarat untuk menyelesaikan program studi S1 Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M.Hum., Rektor Universitas Negeri Semarang. Yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk dapat menimba ilmu di Universitas Negeri Semarang.
2. Bapak Drs. Heri Yanto M.BA, PhD., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
3. Ibu Fafurida S.E., M.Sc., Ketua Jurusan Ekonomi Pembangunan Universitas Negeri Semarang.
4. Ibu Dr. Amin Pujiati, S.E., M.Si., dosen penguji 1 yang telah memberikan saran kepada penulis.
5. Ibu Dyah Maya Nihayah, S.E., M.Si., dosen penguji 2 yang telah memberikan saran kepada penulis.
6. Prof. Dr. Etty Soesilowati M.Si., penguji 3 sekaligus dosen pembimbing yang selalu memberikan motivasi, bimbingan, dan saran kepada penulis selama penyusunan skripsi.
7. Ibu Wijang Sakitri, S.Pd., M.Pd., dosen wali yang telah memberikan motivasi kepada penulis selama masa studi.

8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang atas semua bekal ilmu dan pengetahuan yang diberikan kepada penulis selama masa studi.
9. Ayah dan Ibu yang senantiasa mendoakan, memberikan semangat dan dukungan yang tiada henti selama masa studi dan penyusunan skripsi.
10. Sahabat tercinta, Dea Setiyawati, Eka Nur Novayanti, Nia Febriani yang selalu memberikan semangat kepada penulis.
11. Sahabat sejak awal masa perkuliahan, Shintia, Maya, Nadia, Syesye dan Winda yang selalu menemani di masa-masa suka dan duka.
12. Tim KKN Desa Sumberejo yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada penulis.
13. Teman-teman di jurusan Ekonomi Pembangunan 2015 Universitas Negeri Semarang yang menjadi teman seperjuangan selama masa studi.
14. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya dan membalas kebaikan yang sudah diberikan. Kritik dan saran diperlukan agar skripsi ini menjadi lebih baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak yang telah membantu.

Semarang, 8 Juli 2019

Penulis

SARI

Ahmadi, Tiara Andriani. 2019. "Evaluasi Layanan Transportasi Publik Kereta Rel Listrik *Commuter Line* di Jabodetabek". Skripsi. Jurusan Ekonomi Pembangunan. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing Prof. Dr. Etty Soesilowati, M.Si

Kata Kunci: Transportasi, Komuter, Kereta Rel Listrik *Commuter Line*

Kereta Rel Listrik *Commuter Line* merupakan salah satu moda transportasi yang digemari oleh sebagian besar masyarakat Jabodetabek, khususnya bagi para komuter. KRL menjadi pilihan moda transportasi yang murah dan tepat karena terhindar dari kemacetan, waktu tempuh yang singkat, dan mampu mengangkut penumpang dalam jumlah besar. Penumpang KRL tahun 2010 sampai 2018 terus mengalami peningkatan. Akan tetapi tingginya minat dan animo masyarakat dalam menggunakan KRL belum diiringi dengan peningkatan layanan yang diberikan oleh PT KCI. Masalah kapasitas angkut, kondisi fisik, dan persinyalan masih menjadi permasalahan yang belum dapat diatasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penilaian penumpang dan evaluasi terkait layanan transportasi KRL.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan analisis deskriptif dan analisis *gap* untuk mengetahui penilaian penumpang dan evaluasi terkait layanan transportasi publik KRL *Commuter Line.* Sumber data yang digunakan meliputi data sekunder dan data primer yang didapatkan dari penyebaran kuesioner kepada para penumpang KRL *Commuter Line*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan metode dokumentasi, observasi, dan penyebaran kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan penumpang KRL didominasi oleh perempuan dengan persentase sebesar 57%, usia 16-25 tahun, bekerja sebagai karyawan swasta, tingkat pendidikan SMA, pendapatan sebesar 2.6-5 juta rupiah, dan tujuan perjalanan untuk bekerja. *Gap* terbesar antara layanan yang diterima penumpang KRL terhadap layanan yang diharapkan ada pada dimensi *Reliability* dengan *gap* sebesar -0,80. *Gap* pada dimensi *Assurance* sebesar -0,69, dimensi *Tangible* sebesar -0,79, dimensi *Responsiveness* sebesar -0,37, dan dimensi *Emphaty* sebesar -0,10. Atribut pada dimensi *Reliability* dengan nilai *gap* tertinggi yaitu formasi 12 gerbong untuk dapat menampung banyak penumpang, jadwal jam pengoperasian KRL, dan ketepatan jadwal kereta berangkat dan datang.

Saran yang dapat direkomendasikan berdasarkan hasil penelitian yaitu diperlukan pengkajian ulang terkait jadwal pengoperasian KRL Commuter Line. Jumlah perjalanan KRL Commuter Line harus ditambah di waktu sibuk dan di stasiun dengan volume penumpang yang tinggi agar kepadatan penumpang yang berlebih dapat dihindari. Cara untuk mengurangi kepadatan penumpang di waktuwaktu sibuk adalah dengan pengoperasian KRL Commuter Line dengan 12 gerbong

ABSTRACT

Ahmadi, Tiara Andriani. 2019. "Evaluation of Public Transportation KRL Commuter Line in Jabodetabek". Final Project. Department of Economic Development. Faculty of Economics. Universitas Negeri Semarang. Advisor Prof Etty Soesilowati, M.Si.

Keywords: KRL Commuter Line, Commuter, Gap.

Commuter Line Electric Train is one of the modes of transportation favored by most Jabodetabek people, especially for commuters. KRL is a cheap and right choice of transportation mode because it avoids congestion, short travel time, and is capable of carrying large numbers of passengers. KRL passengers from 2010 to 2018 continue to experience an increase. However, the high interest and interest of the community in using KRL has not been accompanied by an increase in the services provided by PT KCI. Transport capacity, physical condition and signaling problems are still problems that cannot be solved. The purpose of this study was to determine passenger ratings and evaluations related to KRL transportation services.

This research is a quantitative study with descriptive analysis and gap analysis to determine passenger ratings and evaluations related to KRL Commuter Line public transportation services. Data sources used include secondary data and primary data obtained from distributing questionnaires to KRL Commuter Line passengers. Data collection techniques in this study are the method of documentation, observation, and distribution of questionnaires.

The results showed that KRL passengers were dominated by women with a percentage of 57%, aged 16-25 years, working as a private employee, high school education level, income of 2.6-5 million rupiah, and the purpose of travel to work. The biggest gap between services received by KRL passengers to the expected service is in the Reliability dimension with a gap of -0.80. The gap in the Assurance dimension is -0.69, the Tangible dimension is -0.79, the Responsiveness dimension is -0.37, and the Emphaty dimension is -0.10. The attributes on the Reliability dimension with the highest gap value are the formation of 12 carriages to be able to accommodate many passengers, KRL operating hours schedule, and the accuracy of train departures and arrivals.

Suggestions that can be recommended based on the results of the study are needed a review related to the operating schedule of the Commuter Line KRL. The number of KRL Commuter Line trips must be increased during busy times and at stations with high passenger volumes so that excess passenger density can be avoided. The way to reduce passenger congestion during busy times is by operating a 12-car KRL Commuter Line

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

PERSETUJUAN PEMBIMBING ii

PENGESAHAN KELULUSAN iii

PERNYATAAN iv

MOTTO DAN PERSEMBAHAN v

PRAKATA vi

SARI viii

ABSTRACT ix

DAFTAR ISI x

DAFTAR TABEL xiv

DAFTAR GAMBAR xvi

DAFTAR LAMPIRAN xvii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Cakupan Masalah 13

1.3 Rumusan Masalah 13

1.4 Tujuan Penelitian 14

1.5 Manfaat Penelitian 14

1.6 Orisinalitas Penelitian 15

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 17

2.1 Transportasi 17

2.2 Peranan Transportasi dalam Pembangunan Ekonomi 20

2.3 Perilaku Konsumen 22
2.4 Kualitas Layanan 25
2.5 Kebijakan Publik 29
2.6 Kerangka Teoritis 30
2.7 Kerangka Berpikir 34
BAB III METODE PENELITIAN 36
3.1 Jenis Penelitian 36
3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel 36
3.2.1 Populasi 36
3.2.2 Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel 36
3.3 Variabel Penelitian 39
3.4 Instrumen Penelitian 40
3.4.1 Uji Validitas 40
3.4.2 Uji Reliabilitas 42
3.5 Jenis dan Sumber Data 43
3.6 Teknik Pengumpulan Data 43
3.7 Teknik Analisis Data 45
3.7.1 Analisis Deskriptif 45
3.7.2 Analisis *Gap* 46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 48
4.1 Gambaran Umum 48
4.1.1 Deskripsi Responden 48

4.1.1.1 Responden Penumpang KRL Berdasarkan Jenis Kelamin 48
4.1.1.2 Responden Penumpang KRL Berdasarkan Usia Responden 49
4.1.1.3 Responden Penumpang KRL Berdasarkan Pekerjaan..... 50
4.1.1.4 Responden Penumpang KRL Berdasarkan Pendidikan..... 51
4.1.1.5 Responden Penumpang KRL Berdasarkan Pendapatan..... 52
4.1.1.6 Responden Penumpang KRL Berdasarkan Tujuan..... 53
4.1.2 KRL *Commuter Line*..... 54
4.1.3 Tentang PT Kereta *Commuter* Indonesia 57
4.2 Hasil Penelitian 61
4.2.1 Penilaian Penumpang terkait Layanan Transportasi Publik KRL *Commuter Line* 61
4.2.2 Evaluasi Layanan Transportasi Publik KRL *Commuter Line*. 67
4.3 Pembahasan 72
4.3.1 Penilaian Penumpang terkait Layanan Transportasi Publik KRL *Commuter Line* dan Evaluasi..... 72

4.3.1.1 Penilaian Penumpang terkait Layanan Transportasi Publik KRL *Commuter Line* dan Evaluasi berdasarkan dimensi *Tangible*.....72
4.3.1.2 Penilaian Penumpang terkait Layanan Transportasi Publik KRL *Commuter Line* dan Evaluasi berdasarkan dimensi *Reliability*.....81
4.3.1.3 Penilaian Penumpang terkait Layanan Transportasi Publik KRL *Commuter Line* dan Evaluasi berdasarkan dimensi *Responsiveness*.....87
4.3.1.4 Penilaian Penumpang terkait Layanan Transportasi Publik KRL *Commuter Line* dan Evaluasi berdasarkan dimensi *Assurance*.....92
4.3.1.5 Penilaian Penumpang terkait Layanan Transportasi Publik KRL *Commuter Line* dan Evaluasi berdasarkan dimensi *Emphaty* 98
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....103
5.1 Simpulan 103
5.2 Saran 103
DAFTAR PUSTAKA 106
LAMPIRAN 111

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Perjalanan KRL *Commuter Line* Tahun 2017-2018.....9

Tabel 1.2 Penambahan Armada KRL *Commuter Line* 10

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 31

Tabel 3.1 Jumlah Penumpang KRL Berdasarkan Jalur yang dioperasikan 37

Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas.....41

Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas.....43

Tabel 3.4 Kriteria *Gap* 47

Tabel 4.1 Penilaian Penumpang terkait Layanan Tranportasi Publik KRL *Commuter Line* dimensi *Tangible*.....62

Tabel 4.2 Penilaian Penumpang terkait Layanan Tranportasi Publik KRL *Commuter Line* dimensi *Reliability* 63

Tabel 4.3 Penilaian Penumpang terkait Layanan Tranportasi Publik KRL *Commuter Line* dimensi *Responsiveness* 64

Tabel 4.4 Penilaian Penumpang terkait Layanan Tranportasi Publik KRL *Commuter Line* dimensi *Assurance* 65

Tabel 4.5 Penilaian Penumpang terkait Layanan Tranportasi Publik KRL *Commuter Line* dimensi *Emphaty*.....66

Tabel 4.6 Perhitungan *Gap Performance-Importance* Layanan Tranportasi Publik KRL *Commuter Line* dimensi *Tangible*.....67

Tabel 4.7 Perhitungan *Gap Performance-Importance* Layanan Tranportasi Publik KRL *Commuter Line* dimensi *Reliability*.....68

Tabel 4.8 Perhitungan *Gap Performance-Importance* Layanan Tranportasi Publik KRL *Commuter Line* dimensi *Responsiveness* 69

Tabel 4.9 Perhitungan *Gap Performance-Importance* Layanan Tranportasi Publik KRL *Commuter Line* dimensi *Assurance* 70

Tabel 4.10 Perhitungan *Gap Performance-Importance* Layanan Tranportasi Publik KRL *Commuter Line* dimensi *Emphaty* 71

Tabel 4.11 Rerata Keseluruhan *Gap Performance - Importance* Layanan Transportasi KRL..... 71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Penumpang KRL *Commuter Line* Tahun 2010-2018.....6

Gambar 1.2 Jumlah Penumpang KRL *Commuter Line* Tahun 2017 - 2018 Menurut Jalur Utama yang dioperasikan.....8

Gambar 1.3 Jumlah Gangguan KRL *Commuter Line* Tahun 2017.....12

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....35

Gambar 4.1 Persentase Responden Penumpang KRL Commuter Line Berdasarkan Jenis Kelamin.....48

Gambar 4.2 Persentase Responden Penumpang KRL Commuter Line Berdasarkan Usia Responden 49

Gambar 4.3 Persentase Responden Penumpang KRL Commuter Line Berdasarkan Pekerjaan.....50

Gambar 4.4 Persentase Responden Penumpang KRL Commuter Line Berdasarkan Pendidikan 51

Gambar 4.5 Persentase Responden Penumpang KRL Commuter Line Berdasarkan Pendapatan.....52

Gambar 4.6 Persentase Responden Penumpang KRL Commuter Line Berdasarkan Tujuan.....54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian..... 112

Lampiran 2 Hasil Uji Validitas Variabel *Performance*..... 116

Lampiran 3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Performance*..... 119

Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Variabel *Importance*..... 120

Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Importance*..... 123

Lampiran 6 Hasil Tabulasi Profil Penumpang KRL..... 124

Lampiran 7 Hasil Tabulasi Variabel *Performance* 127

Lampiran 8 Hasil Tabulasi Variabel *Importance* 133

Lampiran 9 Surat Izin Penelitian 139

Lampiran 10 Dokumentasi 140

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Setiap kota mempunyai tingkat perkembangan yang berbeda dengan kota-kota lain di sekitarnya. Dalam perkembangannya tersebut, suatu kota akan selalu memiliki keterkaitan dengan kota lainnya. Dengan semakin berkembang dan majunya suatu kota maka akan menjadi daya tarik bagi penduduk kota di sekitarnya. Maju dan berkembangnya suatu kota menyebabkan kebutuhan penduduk untuk melakukan kegiatan atau aktivitas menjadi semakin besar sehingga berdampak pada peningkatan pemenuhan kebutuhan saat melakukan pergerakan atau mobilitas. Menurut Adhi (2012) saat seseorang melakukan pergerakan tersebut, mereka tidak melakukan pergerakan di dalam kota saja, akan tetapi juga keluar kota.

Jabodetabek merupakan singkatan dari Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi. Jabodetabek adalah wilayah metropolitan, dimana DKI Jakarta sebagai kota inti di wilayah metropolitan tersebut. DKI Jakarta memiliki luas wilayah yang terbilang kecil dengan jumlah penduduk yang sangat besar. Berdasarkan Surat Keputusan Gubernur No 171 tahun 2007, luas wilayah DKI Jakarta sebesar 662,33 km^2 (Badan Pusat Stastistik DKI Jakarta). Menurut Badan Pusat Statistik DKI Jakarta, jumlah penduduk DKI Jakarta tahun 2018 sebesar 10.467.629 jiwa dengan laju pertumbuhan penduduk sebesar 0,89%. Jumlah penduduk Jakarta yang banyak ini disebabkan karena besarnya arus urbanisasi. Umumnya urbanisasi adalah persentase penduduk yang tinggal di daerah perkotaan (Mansur, 2014). Semakin banyaknya penduduk atau masyarakat yang melakukan urbanisasi menyebabkan

peningkatan jumlah penduduk di kota besar seperti Jakarta sehingga berdampak pada semakin padat dan sesaknya kota tersebut. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik DKI Jakarta tercatat bahwa kepadatan penduduk Jakarta tahun 2017 adalah 15.663 jiwa per 1 km^2, yang artinya bahwa setiap 1 km^2 luas wilayah di Jakarta ditempati oleh 15.663 orang.

Maju dan berkembangnya suatu kota menyebabkan tingginya mobilitas penduduk di kota tersebut. Mobilitas penduduk yang sering terjadi di Jabodetabek adalah mobilitas komuter atau biasa disebut juga dengan mobilitas ulang alik. Menurut A, Istiyani & Widjajanti (2017) mobilitas komuter adalah pergerakan atau perpindahan yang dilakukan oleh penduduk dalam kurun waktu sehari dengan melintasi batas suatu daerah/wilayah lalu kembali ke daerah asalnya. Fenomena komuter dapat dengan mudah dijumpai di area Jabodetabek, dimana DKI Jakarta merupakan pusat perekonomian utama yang memiliki fungsi kegiatan yang beraneka ragam sehingga menjadikan DKI Jakarta sebagai pusat orientasi kegiatan penduduk yang bertempat tinggal di daerah Bekasi, Tangerang, Depok, dan Bogor. Berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik DKI Jakarta tahun 2015 tercatat para komuter Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi (Bodetabek) yang memiliki aktivitas di DKI sebanyak 1.382.296 orang, sedangkan warga DKI yang beraktivitas di Bodetabek hanya sebanyak 255.986 orang.

Komuter mempunyai ciri dan karakteristik khusus dalam melakukan aktivitasnya. Menurut Abel, G. J., & Sander pada tahun 2014 (dalam Hidayati, 2019) karakteristik khusus para komuter yaitu mereka hanya berpindah ke suatu tempat atau daerah seperti tempat mereka bekerja ataupun melakukan aktivitas

yang lain tetapi tidak betul-betul menetap di daerah tujuan tersebut. Arus perpindahannya hanya berdurasi harian dengan pola pulang-pergi dalam waktu 24 jam.

Kemunculan kaum komuter ini terjadi dikarenakan semakin meningkatnya jumlah penduduk yang ingin bertempat tinggal di DKI Jakarta tetapi lahan pemukiman yang ada semakin berkurang jumlahnya sehingga menyebabkan harga lahan yang meningkat setiap tahunnya. Menurut data yang bersumber dari Badan Pusat Statistik DKI Jakarta tercatat bahwa kepadatan penduduk Jakarta tahun 2017 adalah 15.663 jiwa per km^2. Dengan kondisi yang seperti itu, maka banyak masyarakat yang memiliki aktivitas di Jakarta memutuskan untuk menetap di kota-kota sekitarnya, seperti Bekasi, Tangerang, Depok, dan Bogor. Hal ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Adhi (2012) bahwa para komuter atau penglaju dihadapi pada masalah terkait mahalnya harga sewa rumah ataupun tanah yang lokasinya dekat dengan tempat mereka melakukan aktivitas. Dengan kondisi tersebut, mereka yang merupakan para komuter tidak memiliki alternatif ataupun pilihan lain kecuali mereka memilih tempat tinggal yang jaraknya terbilang cukup jauh dari tempat mereka beraktivitas. Mereka melakukan perjalanan pulang dan pergi setiap harinya menuju tempat kegiatan ataupun kembali dari lokasi kegiatan.

Kategori komuter atau penglaju dibedakan menjadi dua, yaitu komuter yang setiap hari menggunakan kendaraan bermotor milik pribadi dan komuter yang menggunakan transportasi publik. Banyaknya masyarakat yang menggunakan kendaraan bermotor pribadi didalam beraktivitas dapat menyebabkan masalah transportasi yang berupa kemecetan yang parah (Setyodhono, 2017). Permasalahan

kemacetan bukan sesuatu hal yang mudah untuk diselesaikan, dan adanya kemacetan ini membawa dampak psikologis yang besar bagi para pengguna jalan dan pengguna moda transportasi publik (Ashari & Setyowati, 2016). Kemacetan yang terjadi akan menciptakan biaya sosial, biaya operasional yang tinggi, polusi udara, hilangnya waktu, angka kecelakaan yang tinggi, kebisingan, dan menyebabkan ketidaknyamanan bagi para pejalan kaki (Soesilowati, 2008). Kategori komuter yang kedua adalah komuter yang menggunakan transportasi publik seperti dengan menggunakan moda kereta api yaitu KRL. Berdasarkan peristiwa ini dapat diketahui bahwa dengan semakin banyaknya penduduk yang melakukan kegiatan komuter di DKI Jakarta maka mobilitas yang terjadinya juga semakin tinggi.

Dengan semakin tingginya mobilitas dan juga interaksi yang dilakukan penduduk di wilayah Jabodetabek maka diperlukan transportasi publik yang dapat menjangkau penduduk dari pinggiran kota menuju ke pusat kota. Sehingga mereka yang bertempat tinggal jauh tetap bisa menjangkau pusat kota dengan mudah dan waktu tempuh yang singkat (Fachrian & Ode, 2018). Akan tetapi tingginya mobilitas masyarakat di DKI Jakarta belum disertai dengan ketersediaan akan transportasi publik yang nyaman dan aman bagi masyarakat.

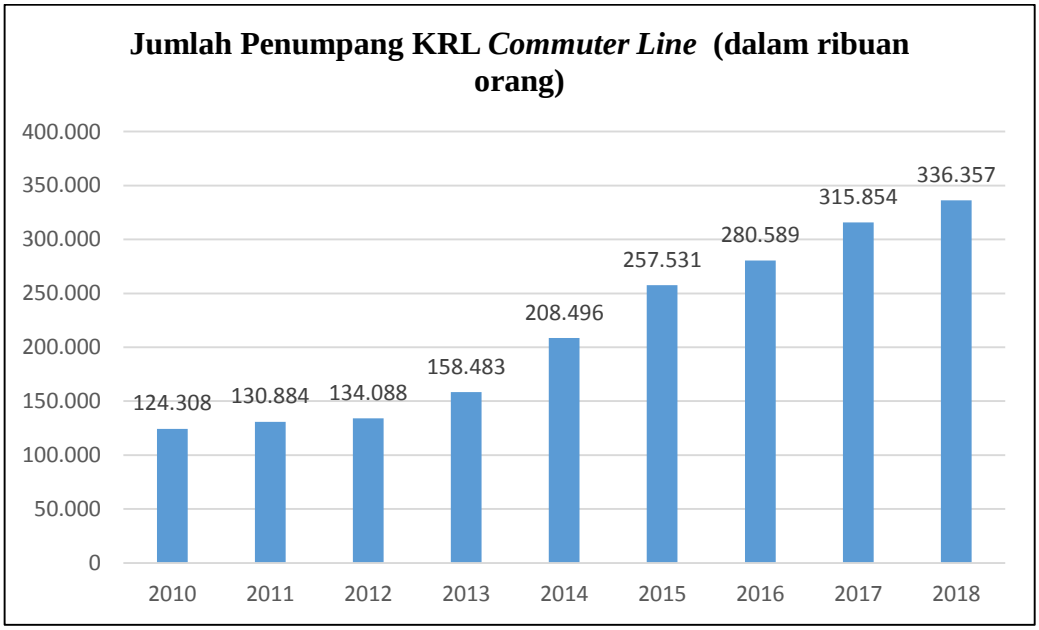
Salah satu hal yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih moda transportasi yang digunakan yaitu preferensi konsumen. Preferensi konsumen untuk menggunakan transportasi publik KRL *Commuter Line* dinilai dari beberapa indikator seperti pendapatan, harga, selera, dan lain-lain. Tinggi rendahnya preferensi konsumen/penumpang terhadap indikator tersebut sangat bergantung

pada penilaian penumpang itu sendiri terhadap moda transportasi yang akan digunakan. Preferensi konsumen juga menunjukkan kesukaan konsumen dari berbagai pilihan produk atau jasa yang ada. Preferensi merupakan suatu pilihan suka atau tidak suka oleh individu terhadap suatu produk, barang, dan jasa yang dikonsumsi.

Menurut Dagun (2006) transportasi publik dapat dikatakan baik apabila terdapat tiga kriteria dasar seperti kenyamanan, keamanan dan kecepatan. Belum tersedianya transportasi publik yang nyaman dan aman ini yang membuat masyarakat belum bisa beralih sepenuhnya untuk menggunakan transportasi publik khususnya di wilayah Jabodetabek. Dengan kondisi tersebut maka pemerintah harus terus melakukan upaya peningkatan kualitas layanan dari transportasi publik yang ada (Ashari & Setyowati, 2016). Ketersediaan moda transportasi publik yang sangat beragam diharuskan memenuhi aspek kualitas layanan seperti biaya, keamanan, kenyamanan, kehandalan, dan waktu perjalanan. (Susanti dkk, 2017). Sedangkan aspek yang harus ada terkait kualitas layanan menurut Parasuraman (1988) adalah *Reliability, Emphaty ,Assurances, Responsiveness,* dan *Tangible.*

Permasalahan utama di DKI yang berkaitan dengan transportasi adalah masalah kemacetan, yang mana salah satu solusi untuk mengatasi masalah transportasi dan kemacetan ini adalah dengan menerapkan sistem transit cepat berskala masal (Statistik Transportasi DKI Jakarta, 2016). Salah satu transportasi yang mengusung sistem transit cepat berskala masal adalah transportasi berbasis rel, seperti KRL *Commuter Line.* Transportasi KRL sudah beroperasi selama kurang lebih sepuluh tahun, akan tetapi dalam perjalanannya ini masih terdapat

masalah-masalah yang belum dapat diatasi sampai sekarang. Meskipun masih terdapat beberapa permasalahan dalam KRL *Commuter Line*, tetapi jumlah penumpang KRL *Commuter Line* dari tahun ke tahun semakin mengalami peningkatan. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Republik Indonesia, jumlah penumpang KRL *Commuter Line* tahun 2010-2018 ditunjukkan pada gambar 1.1 sebagai berikut:

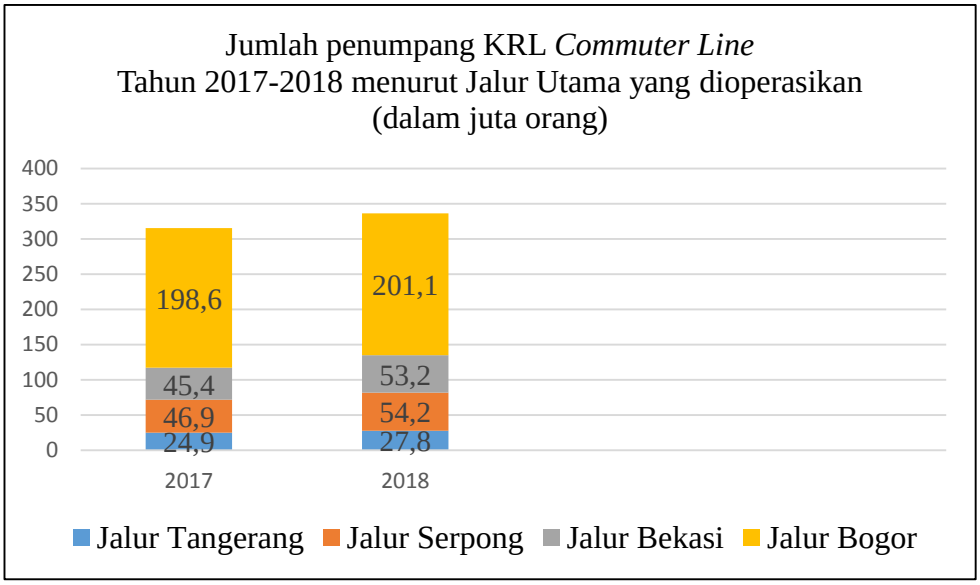


Gambar 1.1. Jumlah Penumpang KRL *Commuter Line* Tahun 2010-2018
Sumber : Badan Pusat Statistik Republik Indonesia (Diolah)

Pada gambar 1.1. menunjukkan bahwa jumlah penumpang KRL *Commuter Line* tahun 2010 hingga tahun 2018 terus mengalami peningkatan. Pada tahun 2010 penumpang KRL hanya sebanyak 124.308.000 orang saja, dan tiap tahunnya selalu mengalami peningkatan jumlah penumpang hingga di tahun 2018 jumlah penumpang KRL mencapai 336.357.000 orang. Berdasarkan grafik ini menandakan bahwa transportasi berbasis rel kian diminati masyarakat dan dapat dijadikan solusi

alternatif bagi masyarakat untuk menghindar dari masalah kemacetan yang semakin hari semakin pelik di kota Jakarta.

Berdasarkan jumlah penumpang KRL *Commuter Line* yang meningkat setiap tahunnya menandakan bahwa animo masyarakat untuk menggunakan transportasi ini terbilang tinggi. Moda transportasi seperti KRL *Commuter Line* dipilih karena memiliki kemampuan yang baik dalam mengangkut dan membawa penumpang dalam jumlah yang besar untuk jarak dekat, sedang ataupun jauh, serta sebagai pilihan moda transportasi bagi kaum komuter yang murah dan tepat karena terhindar dari kemacetan ibukota. KRL *Commuter Line* tidak hanya dipilih sebagai transportasi pilihan oleh warga DKI Jakarta, tetapi KRL *Commuter Line* juga dijadikan alat transportasi pilihan bagi masyarakat yang bertempat tinggal di kota satelit Jakarta seperti Bekasi, Bogor, Tangerang, dan Depok menuju Jakarta untuk beraktivitas di Jakarta. Menurut Statistik Transportasi Darat yang dimuat oleh Badan Pusat Statistik DKI Jakarta mencatat bahwa jumlah penumpang KRL *Commuter Line* selalu mengalami peningkatan di jalur-jalur yang dioperasikan oleh PT Kereta *Commuter* Indonesia. Adapun jumlah penumpang KRL *Commuter Line* tahun 2017 dan 2018 menurut jalur utama yang dioperasikan ditunjukkan pada gambar 1.2 berikut:



Gambar 1.2. Jumlah penumpang KRL *Commuter Line* Tahun 2017-2018 menurut Jalur Utama yang dioperasikan
Sumber : Statistik Transportasi Darat, 2018

Berdasarkan gambar 1.2, jumlah penumpang KRL *Commuter Line* mengalami peningkatan di keempat jalur utama yang dioperasikan. Jalur Bogor menjadi penyumbang jumlah penumpang KRL *Commuter Line* terbanyak dengan 201,1 juta orang di tahun 2018. Dengan adanya peningkatan jumlah penumpang KRL *Commuter Line* di tahun 2018, PT Kereta *Commuter* Indonesia menambah jumlah perjalanan kereta. Tercatat bahwa jumlah perjalanan KRL *Commuter Line* yang ditunjukkan dalam Grafik Perjalanan Kereta Api (GAPEKA) di tahun 2018 mengalami peningkatan dibandingkan dengan Grafik Perjalanan Kereta Api (GAPEKA) di tahun 2017. Berikut pada tabel 1.1 data terkait jumlah perjalanan KRL *Commuter Line.*

Tabel 1.1 Jumlah Perjalanan KRL *Commuter Line* Tahun 2017-2018

Lintas	GAPEKA 2017	GAPEKA 2018
Bogor/Depok-Jakarta Kota/Jatinegara	206	207
Jakarta Kota/Jatinegara-Depok/Bogor	195	195
Bekasi/Jakarta Kota/Kampung Bandan Via Pasar Senen	80	78
Jakarta Kota/Kampung Bandan-Bekasi	82	83
Tanah Abang-Rangkas/Maja/Raungpanjang/Serpong-Tanah Abang	96	96
Rangkas/Maja/Raungpanjang/Serpong-Tanah Abang	97	97
Duri-Tangerang	46	46
Tangerang-Duri	47	47
Jakarta-Kampung Bandan-Tanjung Priok	32	49
Tanjung Priok-Kampung Bandan-Jakarta	33	49
Total Perjalanan	914	947

Sumber : www.krl.co.id

Berdasarkan tabel 1.1, jumlah perjalanan kereta terbanyak di tahun 2017 maupun 2018 masih didominasi oleh rute Bogor-Jakarta Kota maupun sebaliknya. Jumlah perjalanan rute rute Bogor-Jakarta Kota masih mendominasi dikarenakan jalur Bogor merupakan jalur dengan jumlah penumpang KRL *Commuter Line* terbanyak bila dibandingkan dengan jumlah penumpang pada jalur yang lain.

Dengan adanya peningkatan jumlah penumpang KRL *Commuter Line* yang terbilang signifikan tiap tahunnnya membuat penyedia transportasi KRL *Commuter Line* menambah jumlah armada yang dapat dioperasikan guna untuk melayani kebutuhan masyarakat akan moda transportasi berbasis rel ini. Berdasarkan data dari www.krl.co.id, penambahan armada KRL *Commuter Line* ditunjukkan pada tabel 1.2 seperti berikut:

Tabel 1.2. Penambahan Armada KRL *Commuter Line* (unit)

Tahun	Jumlah KRL (unit)	Keterangan
2010	110	KRL Tokyo Metro Seri 7000
2011	100	KRL Seri JR 203 dan Tokyo Metro Seri 6000
2012	90	KRL Seri JR 203
2013	180	KRL Seri (JR) 205
2014	176	KRL Seri JR 205
2015	120	-
2016	60	-
2017	60	-

Sumber : www.krl.co.id

Berdasarkan tabel 1.2., penambahan armada KRL *Commuter Line* terus dilakukan oleh PT KCI setiap tahunnya. Penambahan armada ini terus dilakukan mengingat adanya peningkatan jumlah penumpang KRL yang terjadi setiap tahunnya.

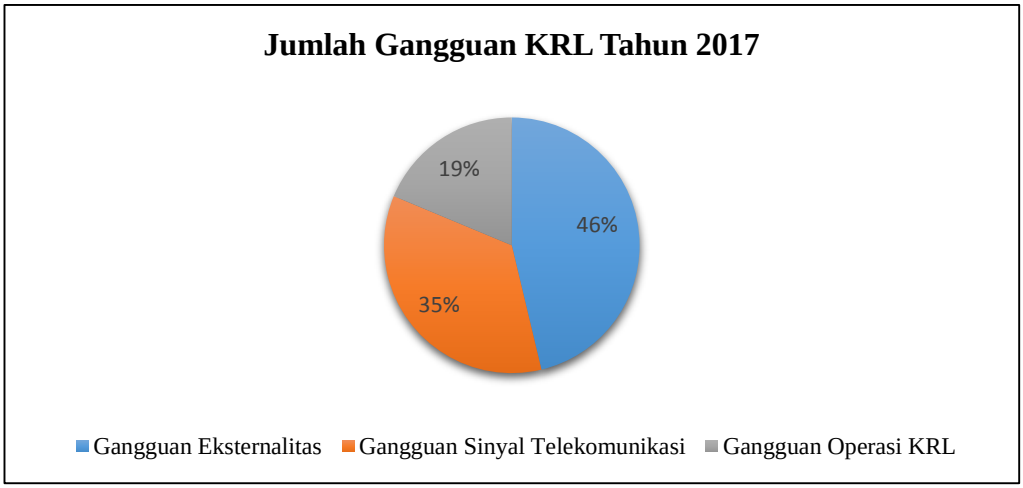
Menurut data PT Kereta *Commuter* Indonesia (KCI), dalam kurun waktu tahun 2010-2017, PT Kereta *Commuter* Indonesia terus melakukan penambahan armada KRL *Commuter Line.* Tetapi dengan penambahan armada yang dilakukan setiap tahunnya ini belum diiringi oleh peningkatan layanan yang diberikan oleh PT Kereta *Commuter* Indonesia (KCI). Padahal baik tidaknya suatu layanan bergantung kepada sejauh mana instansi pemerintah atau perusahaan dapat memenuhi apa yang diharapkan para pengguna layanan tersebut (Algifari, 2015). Kualitas layanan yang diberikan oleh PT Kereta *Commuter* Indonesia terbilang kurang baik dalam indikator ketepatan waktu karena masih banyak terjadinya keterlambatan KRL *Commuter Line* baik dari segi kedatangan ataupun keberangkatan kereta (Zulfiqhi, 2013).

Kondisi fisik dan kenyamanan dalam pelayanannya masih belum terbilang baik. Masih terdapat beberapa permasalahan yang ada pada KRL *Commuter Line*

yang harus segera dibenahi. Menurut Muhammad Nurul Fadhila selaku Direktur Utama PT Kereta *Commuter* Indonesia (KCI) tahun 2015-2018, dalam laporan tahunan Kereta *Commuter* Indonesia (KCI) menyatakan bahwa masalah kapasitas angkut menjadi salah satu pekerjaan rumah bagi PT Kereta *Commuter* Indonesia. Masalah ini merupakan masalah besar yang harus segera diatasi karena memang penumpang KRL *Commuter Line* cukup tinggi dan meningkat setiap tahunnya.

Tidak hanya mengenai masalah kapasitas angkut saja, masalah yang sering ada di KRL *Commuter Line* juga terkait masalah di sistem persinyalan pada perlintasan KRL *Commuter Line.* Penyebab masalah ini karena sistem persinyalan yang dimiliki KRL sudah berusia tua. Terlebih bila dalam keadaan hujan besar yang disertai petir, maka sistem persinyalan KRL mudah terganggu. Sejalan dengan penelitian Saidah (2017) gangguan jaringan yang sering terjadi di PT Kereta *Commuter* Indonesia terkait rel, wesel, dan persinyalan. Terganggunya persinyalan elektronik dan wesel di Jabodetabek terlebih disaat turun hujan menyebabkan perjalanan KRL sering mengalami gangguan.

Menurut Laporan Tahunan PT Kereta Api Indonesia, di tahun 2017 tercatat ada permasalahan dan gangguan dalam penyelenggaraan moda transportasi KRL *Commuter Line.* Gangguan dalam penyelenggaraan KRL *Commuter Line* disebabkan oleh 3 faktor utama seperti gangguan eksternalitas sebanyak 366 kasus kejadian, gangguan persinyalan telekomunikasi sebanyak 277 kasus kejadian, dan gangguan operasi KRL *Commuter Line* sebanyak 148 kasus kejadian.



Gambar 1.3. Jumlah Gangguan Pada KRL *Commuter Line*
Sumber : Laporan Tahunan PT Kereta Api Indonesia 2017

Gambar 1.3 menunjukkan bahwa jumlah gangguan yang terjadi paling banyak disebabkan karena gangguan eksternalitas sebesar 46%, sinyal telekomunikasi sebesar 35%, dan gangguan operasi KRL sebesar 19%. Permasalahan yang ada pada KRL harus segera ditemukan solusi yang tepat guna untuk menyelesaikan masalah itu, dan diperlukan sinergitas antara penyedia jasa KRL dan Pemerintah DKI Jakarta. Penyedia jasa KRL dan Pemerintah DKI Jakarta memiliki peranan yang penting dalam membuat perencanaan dan penerapan mengenai kebijakan transportasi publik/masal KRL, dimana kebijakan-kebijakan yang diambil nantinya diharapakan akan menghasilkan keharmonisan sehingga tujuan awal yag ditetapkan dapat tercapai seperti slogan PT KCI yaitu *Best Choice for Urban Transport.* Kebijakan-kebijakan yang diterapkan antara lain penentuan sistem tarif progresif, pengoperasian KRL dengan 12 gerbong kereta dalam upaya untuk menambah kapasitas angkut penumpang, sistem informasi penumpang terkait informasi posisi KRL secara real time, jadwal KRL datang dan berangkat,

serta peta rute. Untuk dapat mencapai tujuan tersebut, PT Kereta *Commuter* Indonesia memiliki kebijakan mengenai penyelenggaraan dan pengoperasian KRL.

Transportasi KRL merupakan salah satu transportasi menggunakan rel yang sangat dibutuhkan di Jabodetabek karena kecepatannya, daya tampung yang besar, dan tentunya dapat menghindari kemacetan yang semakin parah setiap harinya. Akan tetapi transportasi ini masih terdapat beberapa masalah yang harus diatasi agar bisa menjadi transportasi pilihan masyarakat yang sesuai dengan slogan PT KCI *"Best Choice for Urban Transport"* seperti masalah ketepatan waktu kereta datang dan berangkat, gangguan pada KRL seperti gangguan sinyal, dan kapasitas angkut kereta. Berangkat dari berbagai permasalahan yang ada pada transportasi KRL *Commuter Line* di Jabodetabek, maka penulis mengajukan penelitian tentang **"Evaluasi Layanan Transportasi Publik Kereta Rel Listrik *Commuter Line* di Jabodetabek".**

1.2. Cakupan Masalah

Penelitian ini berfokus pada penilaian penumpang KRL *Commuter Line* terkait layanan yang diberikan oleh PT Kereta *Commuter* Indonesia berdasarkan dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance,* dan *Emphaty.*

1.3 Rumusan Masalah

Fenomena mobilitas komuter dapat dengan mudah dijumpai di Jabodetabek, di mana DKI Jakarta merupakan pusat pertumbuhan dan kegiatan bagi daerah/kota di sekitarnya. Dengan semakin tingginya mobilitas yang dilakukan maka masyarakat membutuhkan transportasi yang cepat, aman dan nyaman guna untuk memudahkan dalam beraktivitas sehari-hari dan menghindari kemacetan di DKI

Jakarta dan wilayah sekitarnya seperti moda transportasi KRL. Akan tetapi transportasi KRL masih terdapat beberapa masalah terkait layanan yang diberikan oleh penyedia transportasi KRL yaitu PT KCI. Berdasarkan fenomena tersebut, adapun pertanyaan penelitian yang menjadi kajian dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana penilaian penumpang terkait layanan transportasi publik KRL *Commuter Line?*
2. Bagaimana evaluasi terkait layanan transportasi publik KRL *Commuter Line?*

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu :

1. Mengetahui dan mengidentifikasi penilaian penumpang terkait layanan transportasi publik KRL *Commuter Line*.
2. Mengetahui dan mengidentifikasi evaluasi layanan transportasi publik KRL *Commuter Line.*

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun secara praktis:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu mengkaji lebih lanjut terkait dengan teori ekonomi publik yaitu sektor publik yang berupa transportasi publik dimana transportasi publik memiliki fungsi dalam menunjang aktivitas masyarakat untuk memenuhi kebutuhan hidup dengan tujuan mewujudkan kesejahteraan.

1.5.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis yang didapat dari adanya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat bagi peneliti

Dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan sebagai pengembangan disiplin ilmu pengetahuan karena dengan penelitian ini terdapat pengaplikasian teori yang telah didapat dalam studi di perguruan tinggi.

2. Manfaat bagi pengguna jasa transportasi

Bagi para pengguna jasa transportasi terkhusus para pengguna KRL *Commuter Line* dapat dijadikan pengetahuan dan dapat memberikan gambaran terkait moda transportasi KRL *Commuter Line.*

3. Manfaat bagi pemerintah

Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam penetapan kebijakan sebagai upaya untuk meningkatkan peran KRL *Commuter Line* sebagai tranportasi *urban* pilihan masyarakat.

4. Manfaat bagi PT Kereta *Commuter* Indonesia

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada para pengguna jasa transportasi KRL *Commuter Line.*

1.6 Orisinalitas Penelitian

Orisinalitas penelitian meliputi variabel yang digunakan, tempat dan jenis penelitian, metode, dan teori yang digunakan. Orisinalitas penelitian yaitu kebaharuan dari penelitian dibandingkan dengan penelitian terdahulu atau

penelitian sebelumnya. Penelitian mengenai evaluasi layanan transportasi publik Kereta Rel Listrik *Commuter Line* di Jabodetabek memiliki perbedaan dengan penelitian lainnya dalam hal metode yang digunakan. Penelitian ini menggunakan analisis gap berdasarkan penilaian penumpang terkait kenyataan layanan yang diterima (*performance)* dengan yang diharapkan (*importance).* Selain itu juga letak perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang lain adalah penelitian ini dilakukan di dua rute pada Jalur Bogor.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Transportasi

Transportasi merupakan kegiatan untuk menggerakkan, memindahkan, mengangkut atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat atau wilayah ke tempat yang lain, atau dari tempat asal ke tempat yang dituju dimana di tempat yang dituju lebih bermanfaat dan berguna untuk tujuan tertentu (Miro, 2005). Transportasi adalah pusat kegiatan manusia, baik di bidang pendidikan, olahraga, rumah tangga, sosial, kesehatan, ekonomi, rekreasi dan lain-lain (Susanti dkk, 2018).

Simbolon (2003) mengemukakan bahwa ada ungkapan atau sebutan khusus dalam transportasi yaitu transportasi selalu mengikuti perkembangan dan kemajuan aktivitas perdagangan *(ship follow the trade)* dan perkembangan aktivitas perdagangan tersebut sangat bergantung pada transportasi (*trade follow the ship*). Berdasarkan ungkapan tersebut, bisa disimpulkan bahwa suatu daerah akan berkembang pesat dan maju dalam hal perdagangan dan perekonomian apabila adanya perkembangan transportasi khususnya dalam hal sarana dan prasarana transportasi sehingga kedua hal ini tidak dapat dipisahkan dan saling mempengaruhi antar satu dengan yang lain.

Transportasi dapat diklasifikasikan berdasarkan jenis maupun macamnya. Menurut Utami (2009) macam dan jenis transportasi ditinjau berdasarkan barang yang diangkut, daerah geografis, dan sudut teknis serta alat angkutannya.

1. Berdasarkan barang yang diangkut
    a. Angkutan barang (*goods*)

b. Angkutan penumpang (*passenger*)

c. Angkutan pos (*mail*)

2. Berdasarkan geografis

a. Angkutan antar benua

b. Angkutan antar continental

c. Angkutan antar pulau

d. Angkutan antar daerah

e. Angkutan di dalam kota

3. Berdasarkan teknis dan alat pengangkutannya

a. Angkutan kereta api

b. Angkutan jalan raya atau highway transportation (*road transportation*)

c. Pengangkutan melalui air di pedalaman (*inland transportation*)

d. Pengangkutan pipa (*pipe line transportation*)

e. Pengangkutan laut atau pengangkutan samudera (*ocean transportation*)

f. Pengangkutan udara (*transportation by air*)

Transportasi dibedakan menjadi 3 jenis yaitu transportasi darat, laut dan udara. Adapun salah satu alat transportasi darat adalah kereta api. Berdasarkan Undang-Undang Perkeretaapian No 23 Tahun 2007 definisi perkeretaapian adalah sebagai berikut:

> Perkeretaapian sebagai salah satu moda transportasi dalam sistem transportasi nasional yang mempunyai karakteristik pengangkutan secara massal dan keunggulan tersendiri, yang tidak dapat dipisahkan dari moda transportasi lain, perlu dikembangkan potensinya dan ditingkatkan peranannya sebagai penghubung wilayah, baik nasional maupun internasional, untuk menunjang, mendorong, dan menggerakkan pembangunan nasional guna meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Prasarana perkeretaapian adalah jalur kereta api, stasiun kereta api, dan fasilitas operasi kereta api agar kereta api dapat dioperasikan

Kereta api terdiri dua bagian yaitu lokomotif dan gerbong. Lokomotif merupakan sarana perkeretaapian yang mempunyai penggerak sendiri untuk menarik dan/atau mendorong gerbong kereta. Sedangkan gerbong adalah bagian dari kereta api yang ditarik oleh lokomotif untuk mengangkut barang (Utari, E.S, 2016).

Kereta adalah salah satu moda transportasi darat yang paling diandalkan karena memiliki kelebihan berupa kecepatan waktu tempuh, kenyamanan dan keselamatan bagi penumpang selama perjalanan (Saidah, 2017). Kereta api adalah moda angkutan yang cukup diminati oleh sebagian masyarakat. Banyak masyarakat memilih moda transportasi ini karena tidak hanya berkenaan dengan waktu saja, akan tetapi juga memperhatikan keamanan saat menggunakan transportasi ini. Menurut Noorani (2014) kereta api juga merupakan moda transportasi yang terbilang cepat, praktis, murah, dan memiliki akses khusus yaitu rel. Dengan kelebihan yang ada pada kereta api, maka pemerintah diharapkan lebih memperhatikan moda transportasi ini agar kedepannya kereta api memiliki *image* atau citra yang baik bagi para penggunanya.

Kereta api terdiri dari beberapa jenis. Adapun jenis-jenis kereta api menurut Undang-Undang Perkeretaapian No 23 Tahun 2007 adalah sebagai berikut:

1. Kereta api kecepatan normal
2. Kereta api kecepatan tinggi
3. Kereta api monorel
4. Kereta api motor induksi linear

5. Kereta api gerak udara
6. Kereta api levitasi magnetik
7. Trem
8. Kereta gantung

Jenis kereta api kecepatan normal yang ada di Indonesia salah satunya adalah Kereta Rel Listrik *Commuter Line.* KRL *Commuter Line atau* Kereta Api Komuter pertama kali dioperasikan di Indonesia pada tahun 2008. Kereta api komuter adalah suatu alat transportasi yang melayani perpindahan orang di wilayah perkotaan. Adapun ciri-ciri pelayanan perkeretaapian perkotaan menurut Peraturan Pemerintah No.72 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api antara lain:

1. Menghubungkan beberapa stasiun di wilayah perkotaan
2. Melayani banyak penumpang berdiri
3. Memiliki sifat perjalanan ulang alik/ komuter
4. Memiliki jarak dan/ waktu tempuh pendek
5. Melayani kebutuhan angkutan penumpang di dalam kota dan dari daerah sub urban menuju pusat kota atau sebaliknya.

Kereta api komuter merupakan kereta api regional yang berada di antara kereta api penumpang biasa dan kereta api urban transit. Kereta api komuter mampu menjangkau pusat kota sampai ke wilayah suburban di sekitarnya.

2.2 Peranan Transportasi dalam Pembangunan Ekonomi

Menurut Tamin (2008) transportasi mempunyai dua peran utama, yaitu: Sebagai alat bantu dalam upaya mengarahkan pembangunan di perkotaan, dan

sebagai prasarana bagi pergerakan manusia/barang yang timbul karena adanya aktivitas di suatu wilayah serta mendukung pergerakan manusia ataupun barang.

Transportasi memiliki peranan dan fungsi penting dalam perekonomian suatu negara. Transportasi merupakan bagian utuh yang tidak dapat dipisahkan dari suatu proses produksi barang dan jasa yang akan memberikan kontribusi manfaat dan dampak yang besar bagi pertumbuhan dan pembangunan ekonomi. Dalam kaitannya dengan sektor-sektor perekonomian, transportasi berperan sebagai pendorong tumbuhnya sektor-sektor perekonomian baru dan menjadikan sektor-sektor perekonomian yang sudah ada menjadi semakin berkembang.

Menurut Wibowo pada tahun 2014 (dalam Oktakarina, 2015) menyebutkan bahwa negara Indonesia terdiri dari ribuan pulau dan perairan yang sebagian besar terdiri dari sungai, danau, dan laut, dan juga wilayah udara yang dapat menjangkau keseluruhan wilayah Indonesia. Keberadaan alat transportasi sangat dibutuhkan karena berkaitan dengan keamanan dan kelancaran pengangkutan dalam rangka menunjang pelaksanaan pembangunan yang berupa pemerataan dan pendistribusi hasil dari pembangunan di berbagai sektor. Adapun menurut Adisasmita (2010) transportasi memiliki peranan penting dalam perekonomian sebagai berikut:

a. Produksi meningkat

   Dengan adanya transportasi maka bahan baku yang dapat diangkut dari lokasi tempat sumber daya tersebut dapat meningkat, sehingga hasil produksi yang dapat dikonsumsi oleh konsumen mengalami peningkatan.

b. Peningkatan volume produksi

Keberadaan transportasi menyebabkan terjadinya perluasan daerah atau wilayah eksploitasi penghasil bahan baku dan wilayah pemasaran.

c. Peningkatan kegiatan ekonomi, yakni meningkatkan mobilitas.

Dengan adanya transportasi dapat meningkatkan kegiatan ekonomi karena berkaitan dengan pendistribusian barang dan jasa yang mana bila pendistribusi barang dan jasa tersebut lancar maka akan meningkatkan aktivitas atau kegiatan ekonomi. Pendistribusian harus didukung oleh sarana transportasi yang baik agar dapat memotong biaya angkut sehingga harga barang dan jasa untuk sampai ke tangan konsumen dapat dijangkau dan sesuai dengan pendapatan/ekonomi masyarakat itu sendiri.

2.3 Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen merupakan deskripsi tentang bagaimana konsumen mengalokasikan pendapatan antara barang dan jasa yang berbeda-beda untuk memaksimalkan kesejahteraan mereka (Pindyck, 2009). Sedangkan menurut Akbar & Andarini (2014), perilaku konsumen adalah aktivitas dan proses seseorang dalam mencari, memilih, membeli, menggunakan/mengkonsumsi dan mengevaluasi baik barang ataupun jasa terkait dengan usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan. Awalnya konsumen/pembeli mencoba untuk menemukan barang apa yang akan dikonsumsi, maka konsumen hanya akan memilih barang/komoditas yang memiliki kegunaan yang paling besar. Setelah melakukan pemilihan tentang produk yang akan digunakan maka selanjutnya konsumen membuat perkiraan dana yang dapat dihabiskan guna untuk membeli produk tersebut. Dan yang terakhir,

konsumen akan menganalisis harga produk yang berlaku dan memutuskan untuk mengkonsumsi produk apa yang nantinya dapat dikonsumsi.

Menurut Kotler 2005 dalam Septian (2013), terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen, yaitu:

1. Faktor Individu

   Faktor individu berkaitan dengan karakter yang dimiliki oleh individu tersebut, seperti faktor usia, selera, kesenangan, pekerjaan, kepribadian, lingkungan, gaya hidup, dan harga barang suatu produk.

2. Faktor Sosial

   Faktor sosial menekan bahwa manusia merupakan makluk individu dan sosial yang dalam hidup bermasyarakat harus dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan sosianya. Faktor ini sangatlah bergantung pada keluarga, status, dan peran yang dimiliki.

3. Faktor kebudayaan

   Faktor kebudayaan dapat menentukan apakah konsumen akan membeli produk tersebut ataupun tidak. Penentu keinginan dan perilaku konsumen adalah budaya, sub-budaya, dan kelas sosial. Setiap budaya terdiri dari beberapa sub-budaya dimana sub-budaya ini lebih menunjukkan indentitas bagi anggotanya. Adapun sub-budaya mencakup 4 jenis yaitu kelompok keagamaan, nasionalisme, ras, dan wilayah geografis.

4. Faktor Psikologis

   Pilihan seseorang dipengaruhi oleh empat faktor psikologis utama yaitu motivasi, persepsi, pembelajaran dan keyakinan.

Salah satu hal yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih moda transportasi KRL *Commuter Line* yaitu preferensi konsumen. Preferensi konsumen merupakan penilaian atau pilihan terhadap suatu moda transportasi yang dinilai dari indikator seperti pendapatan, harga, selera, dan lain-lain. Preferensi konsumen menunjukkan kesukaan konsumen dari berbagai pilihan produk atau jasa yang ada.

Menurut pendapat Lloyd Wright dan Karl Fjellstrom pada tahun 2003 (dalam Setiawan, 2005) konsumen memilih untuk menggunakan kereta komuter sebagai transportasi sehari-harinya dikarenakan beberapa hal seperti :

1. Kapasitas angkut yang dimiliki kereta komuter lebih besar bila dibandingkan dengan transportasi umum lainnya seperti bus, sehingga kereta komuter dapat memindahkan penumpang dalam jumlah besar dari suatu tempat ke tempat lain
2. Memiliki jalur istimewa dan khusus, sehingga tidak mengganggu pengguna jalan lain
3. Waktu tempuh yang relatif lebih cepat bila dibandingkan dengan transportasi umum yang lain untuk tujuan yang sama.

Menurut Utami (2009) perilaku konsumen dalam menggunakan kereta komuter sangat erat kaitannya dengan harga atau tarif yang ditetapkan. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Nazwirman (2017), terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam menggunakan transportasi kereta komuter. Adapun faktor-faktornya adalah sebagai berikut:

1. Pendapatan yang dimiliki konsumen mempengaruhi keputusan untuk menggunakan transportasi guna untuk menunjang aktivitas sehari-harinya. Tingkat pendapatan sangat erat kaitannya dengan karakteristik pengguna kereta komuter karena biasanya semakin tinggi pendapatan yang dimiliki seseorang maka semakin kecil minat mereka untuk menggunakan transportasi umum/publik.

2. Waktu Perjalanan, jumlah perjalanan terbesar biasanya terjadi pada saat jam puncak (peak hour), yaitu pada saat jam kerja. Oleh karena itu penggunaan kendaraan pribadi maupun angkutan umum menjadi lebih bersaing selama jam puncak. Sehingga hal ini mengakibatkan jalanan menjadi macet dan pelaku perjalanan berupaya untuk menggunakan moda transportasi alternatif yang dapat menghemat waktu tempuh.

2.4 Kualitas Layanan

Layanan disini dapat berupa barang yang dihasilkan dari suatu proses produksi atau berupa pelayanan jasa yang ditawarkan. Baik atau buruknya kualitas layanan dapat diukur dengan membandingkan apa yang diharapkan oleh pengguna layanan dengan apa yang diterima oleh pengguna layanan.

Menurut Noorani (2014), kualitas layanan merupakan sebuah konsep yang secara tepat dapat mewakili inti dari kinerja akan suatu layanan. Kualitas kinerja layanan itu sendiri adalah suatu proses penilaian atau evaluasi secara menyeluruh oleh pengguna layanan terutama berkaitan dengan sektor jasa yang diidentifikasikan dengan mutu usaha tersebut. Apabila semakin baik dan memuaskan suatu layanan maka akan semakin baik dan bermutu pula usaha tersebut, begitupun sebaliknya. Dengan adanya evaluasi ini diharapkan penyelenggara layanan dapat meningkatkan layanan yang dilakukan sehingga dapat memaksimalkan kualitas jasa yang ditawarkan.

Menurut Nasution (2004) terdapat beberapa hal yang mempengaruhi kualitas layanan kereta api yaitu:

1. Keselamatan saat melakukan perjalanan

Keselamatan dalam perjalanan sangatlah mempengaruhi kualitas dari layanan yang diberikan oleh penyelenggara kereta api. Keselamatan yang dimaksud adalah mengenai keselamatan konsumen dalam menggunakan transportasi ini dari awal keberangkatan hingga sampai ke tempat tujuan.

2. Ketepatan waktu

   Waktu adalah hal yang berharga bagi setiap orang sehingga banyak orang yang menginginkan dan menuntut ketepatan waktu terkait jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta untuk sampai ke tempat tujuan.

3. Kemudahan pelayanan

   Kemudahan pelayanan dimaksudkan sebagai suatu kepastian pelayanan yang memungkinkan seseorang untuk dapat dilayani, baik bagi penumpang ataupun barang.

4. Kenyamanan

   Faktor kenyamanan akan suatu layanan yang diberikan merupakan hal yang sangat penting bagi konsumen. Indikator yang berkaitan dengan kenyaman seperti kapasitas angkut suatu kereta dalam perjalanan dan fasilitas yang diberikan.

5. Peningkatan Produktivitas

   Dengan semakin baiknya kualitas pelayanan yang diberikan maka akan meningkatkan produktivitas.

Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan *(excellence)* yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2007). Pendapat lain terkait kualitas pelayanan *(service quality)*

dikemukakan oleh Zeithaml dkk (dalam Saidah, 2017) bahwa kualitas layanan adalah kesenjangan antara persepsi pengguna dengan harapan pengguna terhadap pelayanan yang telah diterima. Kualitas layanan bidang jasa dipengaruhi oleh dua hal, yaitu jasa yang dirasakan *(perceived service)* dan juga jasa yang diharapkan *(expected service)* oleh pengguna/konsumen. Jika jasa yang dirasakan oleh pengguna/konsumen lebih kecil dari yang diharapkan oleh pengguna/konsumen maka pengguna tidak lagi tertarik dengan jasa tersebut.

Parasuraman dkk dalam Algifari (2015) menyatakan bahwa konsep *service quality (Servqual)* merupakan konsep yang dibangun berdasarkan persepsi/penilaian konsumen atau pengguna atas suatu layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan. Konsep ini juga membagi kualitas layanan ke lima dimensi yaitu dimensi *Reliability, Tangible, Assuances, Emphaty,* dan *Responsiveness.* Adapun kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Tangible* (bukti fisik)

   Dimensi tangible meliputi bukti/penampilan fisik dari layanan tersebut, peralatan, perlengkapan, fasilitas, dan petugas.

2. *Reliability* (kehandalan)

   Dimensi reliability meliputi kemampuan perusahaan dan petugas untuk melaksanakan atau menampilkan layanan yang dijanjikan secara benar, konsisten, akurat, handal, terpercaya, dapat dipertanggungjawabkan, serta selalu berusaha untuk tetap memenuhi janjinya.

3. *Responsiveness* (daya tanggap)

   Dimensi responsiveness adalah kemampuan untuk dapat membantu pengguna jasa dan meyediakan layanan yang tangkas dan tanggap. Dalam dimensi ini juga mencakup keinginan para petugas untuk membantu pengguna dalam upaya memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, selalu memberikan perhatian yang tepat dan segera, dan mengenai pelanggan. Dimensi daya

4. *Assurance* (jaminan)

   Dimensi assurance adalah kemampuan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan akan layanan yang diberikan bagi para pengguna layanan. Dalam dimensi *assurance* juga mencakup pengetahuan yang dimiliki oleh petugas dan juga penyedia layanan, kesopanan yang ditunjukkan para petugas dalam melayani para konsumen atau pelanggan, serta kemampuan pekerja atau petugas dalam memberikan pelayanan sehingga menimbulkan kepercayaan dari para pengguna layanan tersebut. Dimensi *assurance* adalah dimensi yang terbilang penting karena dapat mempengaruhi kepercayaan pelanggan atau konsumen kepada penyedia jasa. Dimensi ini merefleksikan kompetensi perusahaan, sikap ramah dan sopan santun para petugas terhadap pengguna layanan.

5. *Emphaty* (empati)

   Dimensi empati berkaitan dengan perhatian dan kesediaan organisasi atau penyedia layanan untuk peduli terhadap pengguna atau konsumen tanpa membedakan yang satu dengan yang lain. Dimensi empati juga berkaitan dengan kemampuan petugas dan penyedia jasa untuk ikut merasakan apa yang

dirasakan oleh para pengguna layanan, sebagaimana petugas itu sendiri yang mengalaminya. Seperti kemudahan untuk dihubungi dan menghubungi antar satu dengan yang lain, pemberian informasi kepada pelanggan dengan bahasa yang singkatt, jelas dan juga dapat dimengerti serta mendengarkan tanggapan dan pertanyaan yang berasal dari pengguna layanan.

Parasuraman dkk (1985) dalam Tjiptono (2007) menyatakan rumus terkait kualitas layanan. Adapun rumusnya adalah sebagai berikut:

Q = P – E

Keterangan:

Q = *Quality Service*

P = Persepsi pengguna layanan

E = Harapan/Ekspektasi pengguna layanan

2.5 Kebijakan Publik

Kebijakan publik menyangkut pada masalah publik yang dikaji dalam agenda kebijakan dan politik. Menurut Chandler dan Plano dalam Anggraeni, Zauhar, & Siswidiyanto (2012) kebijakan publik yaitu pemanfaatan dari potensi-potensi yang tersedia guna untuk memecahkan masalah-masalah publik atau pemerintah. Suwitri (2008) menyatakan bahwa kebijakan publik adalah program yang ditujukan untuk dapat mencapai tujuan, nilai serta praktik yang terarah. Kebijakan publik adalah suatu peraturan ataupun keputusan yang diambil berdasarkan adanya suatu permasalahan sehingga dengan kebijakan ini dapat tercapainya tujuan yang ditetapkan, dimana keputusan yang diambil ini merupakan usulan dari individu ataupun kelompok.

Kebijakan publik erat kaitannya dengan pendefinisian sesuatu yang dapat digolongkan sebagai milik publik, siapa yang membiayai, siapa yang mengkonsumsi, siapa yang menyelenggarakan, dan seperti apa mekanisme pembiayaannya. Suatu barang publik tidak harus semuanya dibiayai dan disediakan oleh negara, tetapi pihak swasta pun dapat juga untuk menyediakan barang publik tersebut.

Menurut Abidin (2004) dalam menentukan suatu kebijakan maka kriteria yang dapat digunakan adalah sebagai berikut:

a. Efektivitas, yaitu mengukur suatu alternatif yang dicapai oleh suatu alternatif kebijakan untuk mencapai tujuan akhir yang ditetapkan atau diinginkan.
b. Efisien, yaitu suber dana yang digunakan harus sesuai dengan tujuan
c. Adil
d. Cukup, yaitu kebijakan dapat mencapai hasil yang diinginkan dan juga diharapkan dengan sumber daya yang ada.
e. Terjawab, yaitu kebijakan dibuat dimaksudkan untuk dapat memenuhi kebutuhan suatu kelompok di masyarakat serta dapat menjadi solusi akan suatu masalah yang dihadapi oleh masyarakat dan orang banyak.

2.6 Kerangka Teoritis

Kerangka teoritas mencakup penelitian-penelitian yang telah dilakukan dan terkait dengan penelitian yang dikaji yaitu mengenai evaluasi layanan transportasi publik KRL *Commuter Line*. Namun terdapat perbedaan dalam kajian penelitian. Penelitian terdahulu dapat dijadikan bahan referensi yang relevan dan mendukung

dalam melakukan penelitian ini. Adapun penelitian terdahulu dalam penelitian ini disajikan dalam tabel 2.1

No	Nama, Tahun, dan Judul	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Wawan Riyanta. 2015. Persepsi Penumpang Kereta Api Terhadap Tingkat Pelayanan Stasiun Tugu Yogyakarta.	Pelayanan yang diberikan petugas di stasiun Tugu.	Metode yang digunakan adalah metode importance performance analysis	Tingkat pelayanan petugas stasiun mendapatkan bobot penilaian tertinggi berdasarkan tingkat kepentingan layanan di stasiun, peringkat kedua yaitu informasi jadwal kereta, dan ketiga adalah kebersihan di area stasiun. Sedangkan tingkat kepentingan layanan di kereta, peringkat tertinggi yaitu pelayanan petugas kereta, kedua yaitu keadaan fasilitas pendukung, dan ketiga yaitu kenyamanan di Kereta. Adapun penilaian penumpang terkait keamanan area stasiun, sistem penerangan stasiun, fasilitas keselamatan harus dilakukan perbaikan dan ditingkatkan kinerjanya.
2.	Nazwirman dan Hulmansyah, 2017. Karakteristik Penumpang Pengguna KRL Commuter Jabodetabek	Karakteristik penumpang KRL berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan penghasilan dan keperluan menggunakan KRL	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penumpang KRL berjenis kelamin pria sebesar 56%, usia 20-30 tahun sebesar 34%, bekerja di perusahaan swasta sebesar 72%, pendidikan akhir SMA sebesar 50%, penghasilan 3-4.999 juta sebesar 40%, dan tujuan untuk bekerja sebesar 64%

3.	Ratih Setyo Rini dan Mei Wijayanti. 2018. Frontliner Services In PT KAI Commuter Jabodetabek New Klender Station, East Jakarta	Petugas Konter, Petugas Informasi dan Layanan Penumpang, dan Petugas Keamanan (PKD).	Penelitian dilakukan melalui metode kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Petugas *Frontliner* PT Kereta *Commuter* Indonesia telah menyediakan layanan yang sesuai dengan prosedur yang ada. Petugas *Frontliner* seperti petugas konter, petugas informasi, dan petugas keamanan dapat mengatasi masalah yang berkaitan dengan gangguan perjalanan kereta, kesalahan sistem masuk dan keluar penumpang, antrian di konter, dan masalah kemanan
4.	Edi Widiarto. 2018. Operational Performance of Railways on Jakarta Kota - Bekasi Route	Indeks Kinerja dan Keselamatan. Ketepatan waktu kereta datang dan berangkat.	Metode yang digunakan adalah metode analisis SWOT.	Keterlambatan perjalanan kereta komuter di rute Jakarta Kota – Bekasi, baik kedatangan dan keberangkatan kereta terbilang tinggi. Keterlambatan paling sering terjadi di stasiun Manggarai. Sedangkan jumlah keterlambatan kereta selama tahun 2016 sebanyak 2004 kasus. Indeks keamanan perjalanan kereta api menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahun
5	Fafa Afief Fachrian dan Samsul Ode. 2018. Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Kereta Commuter Indonesia di Jabodetabek.	Inovasi pelayanan baik inovasi produk, sistem, kebijakan	Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif.	Inovasi pelayanan yang diberikan PT KCI berkaitan dengan kenyamanan, ketepatan, dan keterjangkauan waktu yang di tempuh oleh KRL. Inovasi produk layanan seperti aturan terbaru tentang keberangkatan kereta yang rinci. Inovasi

				sistem seperti inovasi mengenai informasi posisi KRL secara real time, jadwal, dan peta rute KRL dalam layar digital di dalam rangkaian kereta. Inovasi Kebijakan seperti komitmen PT KCI untuk terus menyempurnakan praktik tata kelola perusahaan yang baik.

Penelitian yang dilakukan oleh Wawan Riyanta (2015) dengan judul "Persepsi Penumpang Kereta Api Terhadap Tingkat Pelayanan Stasiun Tugu Yogyakarta" . Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah metode analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif. Kemudian perbedaaanya terdapat pada subjek penelitian yang digunakan.

Penelitian yang dilakukan oleh Nazwirman dan Hulmansyah (2017) dengan judul "Karakteristik Penumpang Pengguna KRL Commuter Jabodetabek". Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah metode analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif. Kemudian perbedaaanya terdapat pada tujuan penelitian, dimana penelitian ini hanya ingin mengetahui karakteristik penumpang KRL, sedangkan penelitian penulis bertujuan untuk mengetahui penilaian penumpang dan evaluasinya.

Penelitian yang dilakukan oleh Ratih Setyo Rini dan Mei Wijayanti (2018) dengan judul *"Frontliner Services in PT KAI Commuter Jabodetabek New Klender Station, East Jakarta*". Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah metode analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif. Kemudian perbedaaanya terdapat pada tempat penelitian.

Penelitian yang dilakukan oleh Edi Widiarto (2018) dengan judul "*Operational Performance of Railways on Jakarta Kota-Bekasi Route*". Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu tujuan penelitian dimana tujuan penelitian di kedua penelitian ini adalah mengetahui layanan KRL yang diberikan oleh PT KCI melalui penilaian penumpang. Kemudian perbedaannya terdapat pada metode analisis yang digunakan.

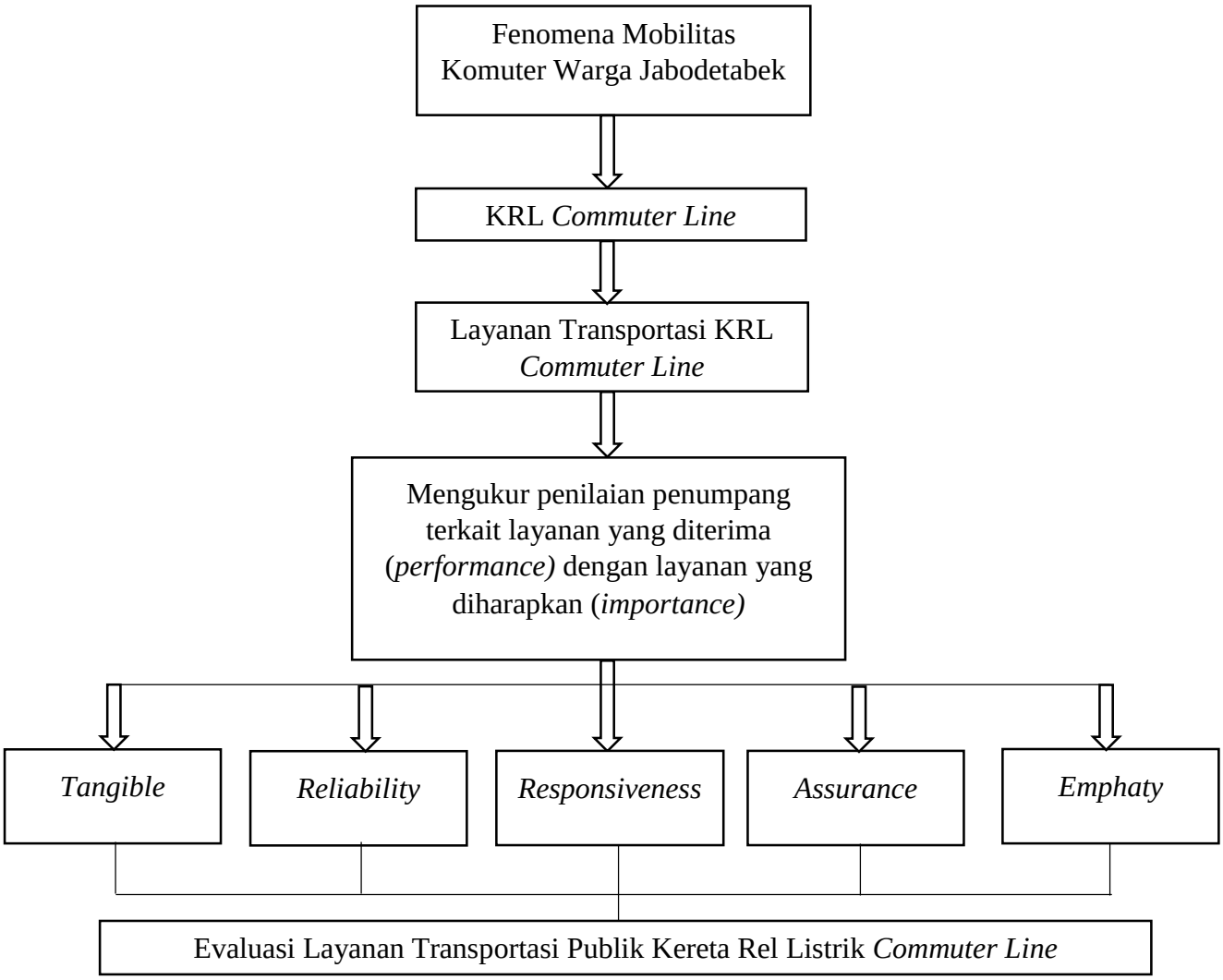
Penelitian yang dilakukan oleh Fafa Afief Fachrian dan Samsul Ode (2018) dengan judul "Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Kereta *Commuter* Indonesia di Jabodetabek". Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah metode analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif. Kemudian perbedaannya terdapat tujuan penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi yang dilakukan oleh PT KCI sedangkan tujuan penelitian penulis yaitu mengetahui penilaian penumpang terkait layanan KRL dan juga evaluasinya.

2.7 Kerangka Berpikir

Kerangka pemikiran teoritis didasarkan pada teori yang relevan serta sebagai dasar pemecahan masalah penelitian. Transportasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam tahap pembangunan, terlebih pembangunan ekonomi. Pembangunan ekonomi membutuhkan jasa transportasi yang cukup serta memadai. Tanpa adanya transportasi sebagai sarana pendukung tidak dapat diharapkan akan tercapainya hasil yang memuaskan dalam upaya pengembangan ekonomi dari suatu negara.

KRL merupakan salah satu moda transportasi pendukung sistem transportasi. Kebutuhan akan kereta api jarak dekat dan sedang terbilang tinggi dan

menjadi andalan bagi para komuter Jabodetabek guna untuk menunjang aktivitas sehari-hari seperti bekerja, sekolah, berbelanja, tamasya, dan lain-lain. Menurut data yang bersumber dari BPS, jumlah penumpang terus mengalami peningkatan, akan tetapi meningkatnya jumlah penumpang belum disertai dengan peningkatan layanan yang diberikan oleh PT KCI yang ditandai dengan masalah yang belum dapat diatasi. Adapun kerangka berpikir dalam penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 2.1
Skema Kerangka Berpikir

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang evaluasi layanan transportasi publik Kereta Rel Listrik *Commuter Line* di Jabodetabek, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penilaian penumpang terkait layanan transportasi publik Kereta Rel Listrik *Commuter Line* yang diberikan oleh PT Kereta *Commuter* Indonesia belum dapat dikatakan baik. Hal ini ditunjukkan bahwa masih terdapat beberapa atribut dalam dimensi *Reliability, Tangible, Responsiveness, Assurance,* dan *Emphaty* yang dalam kondisi kurang baik dan perlu ditingkatkan serta diperbaiki layanannya.
2. Hasil Evaluasi terkait layanan transportasi publik Kereta Rel Listrik *Commuter Line* yang diberikan oleh PT Kereta *Commuter* Indonesia menunjukkan masih adanya *gap* antara layanan yang diterima penumpang dengan yang diharapkan penumpang. Dimensi dengan *gap* tertinggi adalah dimensi *Reliability* yaitu sebesar -0,80. Dimensi *Tangible* dengan nilai *gap* sebesar -0,79, dimensi *Responsiveness* dengan nilai *gap* sebesar -0,37, dimensi *Assurance* dengan nilai *gap* sebesar -0,69, dan dimensi *Emphaty* dengan nilai *gap* terendah yaitu sebesar -0,10.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil, pembahasan dan kesimpulan dalam penelitian ini, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan penilaian penumpang terkait layanan yang diberikan PT Kereta *Commuter* Indonesia menunjukkan masih adanya atribut yang dinilai kurang baik, maka dari itu atribut-atribut tersebut harus ditingkatkan layanannya agar para penumpang merasa aman, nyaman, dan senang dalam menggunakan KRL. Atribut dalam dimensi *Reliability* yang harus ditingkatkan layanannya adalah terkait ketepatan jadwal kereta berangkat datang dan daya tampung KRL *Commuter Line.* Atribut pada dimensi *Tangible* yang harus diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan adalah tempat duduk di KRL agar jumlahnya cukup dan kondisinya baik, fasilitas pegangan bagi para penumpang berdiri, dan kondisi toilet di stasiun harus lebih diperhatikan khususnya terkait dengan kebersihan agar para penumpang nyaman dalam menggunakan toilet tersebut. Atribut pada dimensi *Responsiveness* yang harus diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan adalah operator harus mampu dengan cepat untuk mengatasi gangguan yang ada pada KRL agar perjalanan KRL yang lain tidak tergganggu. Sedangkan atribut dalam dimensi *Assurance* yang harus diperbaiki yaitu terkait dengan jaminan kenyamanan dan keamanan para penumpang. PT KCI harus menyediakan fasilitas keamanan seperti cctv dalam kereta, pertugas keamanan yang selalu berpatroli baik di stasiun ataupun didalam KRL, dan lain-lain. Sedangkan pada dimensi *Emphaty*, petugas harus selalu menghimbau para penumpang terkait peruntukkan kursi prioritas agar kursi prioritas ini ditempati oleh golongan yang berhak seperti lansia, wanita hamil, wanita membawa anak kecil, dan penyandang

disabilitas. Petugas harus lebih tegas dalam menindak penumpang nonprioritas yang menempati kursi prioritas ini. Peningkatan layanan di KRL *Commuter Line* ini perlu dilakukan agar transportasi publik KRL *Commuter Line* nyaman dan aman bagi para penumpang sehingga penumpang tetap menggunakan transportasi publik ini. Dan juga adanya perbaikan layanan KRL ini diharapkan dapat menarik sebagian besar masyarakat Jabodetabek yang masih menggunakan kendaraan milik pribadi untuk dapat beralih ke transportasi publik guna untuk mengurangi kemacetan yang semakin parah di kota Jakarta dan sekitarnya.

2. PT Kereta *Commuter* Indonesia harus meningkatkan layanan yang diberikan pada penumpang agar *gap* yang ada tidak bertambah besar. PT Kereta *Commuter* Indonesia (PT KCI) harus memperbaiki layanan-layanan di kelima dimensi mengingat kelima dimensi ini masih terdapat *gap.* PT KCI harus memprioritaskan perbaikan pada dimensi *Reliability* karena dimensi ini adalah dimensi dengan nilai *gap* tertinggi. Dimensi *Reliability* berkaitan dengan kehandalan perusahaan dalam melaksanakan dan memberikan layanan yang dijanjikan secara benar, konsisten, handal, akurat, dan dapat dipercaya. PT KCI harus mengurangi kasus atau jumlah keterlambatan kereta mengingat waktu adalah sesuatu yang dinilai penting. Selain itu PT KCI harus melakukan penambahan armada KRL *Commuter Line* dengan spesifikasi 12 gerbong kereta dalam satu rangkaian dan penambahan jadwal kereta di jalur-jalur dengan volume penumpang yang besar khususnya di waktu sibuk seperti waktu berangkat dan pulang kerja.

DAFTAR PUSTAKA

A, S. A., Istiyani, N., & Widjajanti, A. (2017). Faktor Pendorong Dan Penarik Penduduk Migran Kota Bekasi Ke Jakarta. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 79-82.

Abidin, S. Z. (2004). *Kebijakan Publik.* Jakarta: Yayasan Pancur Siwah.

Adhi, R. P. (2012). Preferensi Pemilihan Moda Dalam Pergerakan Penglaju Koridor Bogor-Jakarta Terkait Dengan Pemilihan Tempat Tinggal. *Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota*, 67-84.

Adisasmita, R. (2010). *Dasar – dasar Ekonomi Transportasi.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Akbar, D. R., & Andarini, S. (2014). Variabel Yang Mempengaruhi Keputusan Pengguna Jasa Komuter SULAM. *Jurnal Bisnis Indonesia*, 181.

Algifari. (2015). *Mengukur Kualitas Layanan* . Yogyakarta: Kurnia Kalam Semesta.

Anggraeni, R., Zauhar, S., & Siswidiyanto. (2012). Evaluasi Kebijakan Publik (Evaluasi Terhadap Proses Pengadaan Anjungan Mandiri Kepegawaian Berdasarkan Perpres No. 54 Tahun 2010 di Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik* .

Ashari, Y., & Setyowati, T. M. (2016). Analisis Leverage Kenaikan Tarif Progresif dan Jaminan Commuter Line Terhadap Tingkat Okupansi Penumpang. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik*, 433-447.

Badan Pusat Statistik DKI Jakarta. (2018). Retrieved Maret Saturday, 2019, from https://jakarta.bps.go.id

Badan Pusat Statistik Republik Indonesia. (2018). Retrieved Maret Friday, 2019, from http:www.bps.go.id

Badan Pusat Statistik Republik Indonesia. (2016). Retrieved Februari Wednesday, 2019, from Statistik Transportasi DKI Jakarta: http://bps.go.id

Badan Pusat Statistik Republik Indonesia. (2018). Retrieved Februari Wednesday, 2019, from Statistik Transportasi Darat: http://bps.go.id

Dagun, S. M. (2006). *Busway Terobosan Penanganan Transportasi Jakarta.* Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Djaali. (2008). *Skala Likert.* Jakarta: Pustaka Utama.

Fachrian, F. A., & Ode, S. (2018). Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Kereta Commuter Indonesia di Wilayah Jabodetabek. *Journal of Government*, 1-21.

Ghozali, I. (2009). *Ekonometrika Teori, Konsep, dan Aplikasi dengan SPSS 17.* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hasson, Y., & Polevoy, M. (2011). *Gender Equality Initiatives in Transportation Policy, A Review of the Literature.*

Hidayati, I. (2019). *Mobilitas Sirkuler Jabodetabek.* Jakarta: Pusat Penelitian Kependudukan LIPI.

Irawan, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan* . Jakarta: PT Gramedia.

Jennings, M. D. (1999). Gap analysis : concepts, methods, and recent results. *Landscape Ecology*, 5-20.

Kementrian Perhubungan. 2007. Undang-Undang Perkeretaapian No 23 Tahun 2007. Jakarta

Kuncoro, M. (2011). *Metode Kuantitatif teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi Edisi Keempat.* Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Mansur. (2014). Problematika Urbanisasi. *Al-Munzir*, 70-82.

Miro, F. (2005). *Perencanaan Transportasi untuk Mahasiswa, Perencana, dan Praktisi.* Jakarta: Erlangga.

Nasution, M. N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu : Total Service Management.* Bogor Selatan: Ghalia Indonesia.

Nazwirman, & Hulmansyah. (2017). Karakteristik Penumpang Pengguna KRL Commuter Line. *Journal of Economics and Business Aseanomics*, 26-35.

Noorani, A. (2014). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Promosi Terhadap Jasa Transportasi Argo Muria.* Semarang: Universitas Diponegoro.

Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan.* Jakarta: Rineka Cipta.

Oktakarina, R. (2015). *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Konsumen dalam Memilih Angkutan Jasa. Skripsi.* Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 41-50.

Pindyck, R. S., & Rubinfield, D. L. (2009). *Mikro Ekonomi.* Jakarta: Indeks.

PT Kereta Api Indonesia. (2018). Annual Report Tahun 2018. Retrieved Maret Saturday, 2019, http:kip.kai.id

PT Kereta Commuter Indonesia. (2018). Annual Report Tahun 2018. Retrieved April Monday, 2019, http:www.krl.co.id

Riduwan. (2009). *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian.* Bandung: Alfabeta.

Rini, R. S., & Wijayanti, M. (2018). Frontliner Services In PT KAI Commuter Jabodetabek New Klender Station, East Jakarta. *Scientific Journal of Reflection : Economic, Accounting, Management and Bussines*, 91-100.

Riyanta, W. (2015). Persepsi Penumpang Kereta Api Terhadap Tingkat Pelayanan Stasiun Tugu Yogyakarta. *Jurnam Manajemen Dirgantara*, 1-12.

Saidah, D. (2017). Kualitas Pelayanan Commuter Line. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 51-58.

Septian, B. (2013). *Analisis Faktor-faktor Yang Memengaruhi Keputusan Konsumen Dalam Pembelian Tiket Kereta Api Logawa Kelas Ekonomi AC pada Stasiun Jember.* Jember: Universitas Jember.

Setianingrum, H. W. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Kereta Api Commuter Line Jabodetabek pada Stasiun Bogor. *Cakrawala*, 51-58.

Setiawan, R. (2005). *Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Kereta Api Komuter Surabaya-Sidoarjo. Simposium.* Palembang: Universitas Sriwijaya.

Setyodhono, S. (2017). Faktor yang Mempengaruhi Pekerja Komuter di Jabodetabek Mengguna Moda Transportasi Utama. *Warta Penelitian Perhubungan*, 21-32.

Siahaan , L. D. (2013). *KRL Karakteristik dan Sensivitas Kenaikan Tarif Penumpang KRL Commuter Line Terhadap Penggunaan Moda Transportasi Jalan di Jabodetabek.* Jakarta: Badan Litbang Perhubungan.

Simbolon, M. M. (2003). *Ekonomi Transportasi.* Jakarta: Ghalia Indonesia.

Siregar, I. S. (2016). *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17.* Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Soesilowati, E. (2008). Dampak Pertumbuhan Ekonomi Kota Semarang Terhadap Kemacetan Lalu Lintas di wilayah Pinggiran dan Kebijakan yangditempuhnya. *Jejak*, 9-17.

Suharyadi, & Purwanto. (2013). *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern.* Jakarta: Salemba Empat.

Sukwadi, R., & Teofilus, G. (2015). Behavioral Intention Penumpang KRL Commuter Line Jabodetabek. *Jurnal Teknik Industri*, 71-76.

Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan pangsa Pasar.* Jakarta: PT Rineka Cipta.

Surapranata, S. (2006). *Analisis, Validitas, Reliabilitas, dan Interpretasi Hasil Tes, Implementasi Kurikulum 2004.* Bandung: Remaja Rosdakarya.

Suryanto, D. A., & Violin, I. (2006). *Analisa Pelayanan Kereta Komuter Jabodetabek Dengan Metode Importance Performance Analysis.* Depok: Universitas Gunadarma.

Susanti, A., Soemitro, R. A., & Suprayitno, H. (2017). Identifikasi Awal Wilayah Pengaruh KA Komuter Dengan Menggunakan Angkutan Umum. *Rekayasa Sipil*, 178-185.

Susanti, A., Soemitro, R. A., & Suprayitno, H. (2018). Identifikasi Kebutuhan Fasilitas Bagi Penumpang di Stasiun Kereta Api Berdasarkan Analisis Pergerakan Penumpang. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur dan Fasilitas*, 23-34.

Susanti, A., Suprayitno, H., & Soemitro, R. A. (2017). Wilayah Pengaruh Kereta Api Komuter Terhadap Pengguna Sepeda Motor di Kota Surabaya. *Jurnal Transportasi*, 235-244.

Suwitri, S. (2008). *Konsep Dasar Kebijakan Publik* . Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Tamin, O. Z. (2008). *Perencanaan, Pemodelan, dan Rekayasa Transportasi.* Bandung: ITB.

Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran.* Yogyakarta: Andi Ofset.

Utami, S. S. (2009). Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Mempergunakan Jasa Transportasi PT. Solo Central Taxi di Surakarta. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 33-44.

Utari, E. S. (2016). *Analisis Permintaan Perjalanan Pengguna Jasa Kereta Api Eksekutif Rute Semarang-Jakarta. Skripsi.* Semarang: Universitas Negeri Semarang.

Wener, R. E., & Evans, G. W. (2011). Comparing stress of car and train commuters. *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour*, 111-116.

Widiarto, E. (2018). Operational Performance of Railways on Jakarta Kota-Bekasi Route. *Global Research of Suistainable Transport and Logistic* (pp. 105-119). Jakarta: Trisakti.

Zulfiqhi, M. F. (2013). *Penilaian Penumpang Kereta Listrik Commuter Line mengenai Kualitas Pelayanan Pola Operasi Single Operation. Skripsi.* Depok: Universitas Indonesia.