

## Artikel

## Analisis Kinerja Operasional KRL *Commuter Line* (Studi Kasus: Trayek Stasiun Bekasi Menuju Arah Jakarta)

Aldy Achmad Fadillah<sup>1</sup> dan Safrilah<sup>1,\*</sup><sup>1</sup>*Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie, Jl. H. R. Rasuna Said, Kuningan, DKI Jakarta, 12940, Indonesia*

\* Korespondensi: safrilah@bakrie.ac.id

---

**Abstrak**

Stasiun Bekasi sebagai simpul perjalanan dengan menggunakan KRL *Commuter Line* memiliki tingkat permintaan perjalanan yang tinggi sehingga kerap mengalami kepadatan, baik di area stasiun maupun di dalam kereta. Hal tersebut menunjukkan apabila KRL menjadi salah satu moda pilihan utama yang harus diperhatikan kualitas layanannya. Penelitian ini menganalisis bagaimana penilaian kinerja KRL *Commuter Line* dari persepsi penumpang dan menyimpulkan atribut apa saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Analisis yang dilakukan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* yang membagi 16 indikator pelayanan ke dalam 4 kuadran yang mewakili derajat kepentingan dan kinerja layanan digabung dengan analisis karakteristik perjalanan dan penumpang untuk mendapat suatu simpulan penelitian yang berguna untuk pengambil keputusan. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa responden cenderung lebih menginginkan waktu kedatangan serta perjalanan yang tepat waktu dikarenakan aktivitas para responden yang tidak boleh terlambat seperti bersekolah/kuliah atau kerja. Responden beranggapan bahwa Ketersediaan Fasilitas Penunjang di Stasiun (tempat parkir yang memadai, ATM Centre, Toilet, Tempat Menunggu, Vending Machine, Tempat Sampah, Convenience Store, Ruang Menyusui, Musholla dll) sudah bagus dan berada pada kuadran pertahankan prestasi Ketersediaan fasilitas menjadi prioritas rendah karena sebagian besar responden merupakan pelajar dengan tingkat pendapatan kurang dari Rp1.500.000 yang mementingkan ketepatan waktu dan keandalan durasi perjalanan. Responden menganggap tingkat kenyamanan sebagai hal yang berlebihan dan tidak terlalu penting karena alasan perjalanan mereka yang merupakan perjalanan reguler yang lebih memerlukan ketepatan waktu untuk melakukan aktivitas sekolah dan bekerja.

Kata kunci: *Importance Performance Analysis* (IPA), Kepuasan Pengguna Jasa, KRL *Commuter Line*, Stasiun Bekasi

---

### 1 Pendahuluan

Transportasi adalah perpindahan manusia dan barang dari satu tujuan ke tujuan lainnya. Dalam hal ini, ada beberapa aspek dalam transportasi yang harus dilihat, antara lain adanya muatan (manusia atau barang) yang diangkut, adanya kendaraan sebagai moda mobilisasi, dan adanya akses yang dapat dilalui untuk sampai ke tujuan. Sedangkan, transportasi publik adalah perpindahan dari satu tujuan ke tujuan lainnya dengan menggunakan layanan angkutan penumpang yang digunakan oleh masyarakat umum. Transportasi publik dikelola oleh perusahaan yang bergerak di bidang transportasi, baik dari swasta maupun pemerintah. Biasanya transportasi publik dikelola berdasarkan permintaan, kemudian rute, jadwal, serta biaya yang menyesuaikan dengan jarak. Manfaat dan tujuan utama dari penggunaan transportasi publik ialah mengurangi polusi udara, kemacetan, dan dampak negatif lain transportasi.

Kota Bekasi menjadi salah satu kota di provinsi Jawa Barat sekaligus bagian dari Megapolitan JaBoDeTaBek (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi) dengan penduduk terpadat keempat di Indonesia setelah Jakarta, Bandung, dan Surabaya. Sebagian masyarakat Kota Bekasi bekerja, sekolah, ataupun beraktivitas di Jakarta. Tidak sedikit masyarakat Kota Bekasi menggunakan kendaraan pribadinya menuju ke tempat

beraktivitas di Jakarta. Hal ini membuat jalan-jalan utama penghubung antara Kota Bekasi menuju Jakarta menjadi padat hingga terjadi kemacetan di sejumlah titik. Upaya untuk menangani kemacetan sudah banyak dilakukan, contohnya di Provinsi DKI Jakarta ada rekayasa lalu lintas (*Three in One* dan *Ganjil Genap*), dan layanan transportasi publik (KRL *Commuter Line*, Transjakarta, *Mass Rapid Transit*, *Light Rapid Transit*) yang menghubungkan Jakarta dengan kota-kota satelitnya.

Selain moda angkutan pribadi, masyarakat Kota Bekasi melakukan mobilisasi dari Kota Bekasi ke DKI Jakarta menggunakan transportasi publik termasuk KRL *Commuter Line* karena nyaman, murah, cepat, serta mudah diakses. Akan tetapi, meskipun tingkat permintaannya tinggi, Stasiun Bekasi beberapa kali mengalami antrean atau kepadatan di luar dan di dalamnya maupun kereta yang membuat para pengguna jasa berdesakan hingga tak terkendali (Artikel: [megapolitan.kompas.com/Kereta Bekasi Penuh dan Lama Berhenti, Sejumlah Penumpang KRL Pingsan](http://megapolitan.kompas.com/Kereta-Bekasi-Penuh-dan-Lama-Berhenti,-Sejumlah-Penumpang-KRL-Pingsan); dan [mediaindonesia.com/Stasiun Bekasi Kembali Bergeliat](http://mediaindonesia.com/Stasiun-Bekasi-Kembali-Bergeliat)). Hal-hal ini yang sebenarnya harus diperhatikan oleh Kepala Stasiun Bekasi atau pihak PT Kereta Api Indonesia agar tercapainya sarana dan prasarana yang nyaman dan aman untuk para pengguna jasa selama di stasiun maupun kereta, karena Stasiun Bekasi bukan hanya melayani perjalanan KRL *Commuter Line*

saja, tetapi juga melayani Kereta Api Jarak Jauh (KAJJ) menuju kota-kota di pulau Jawa.

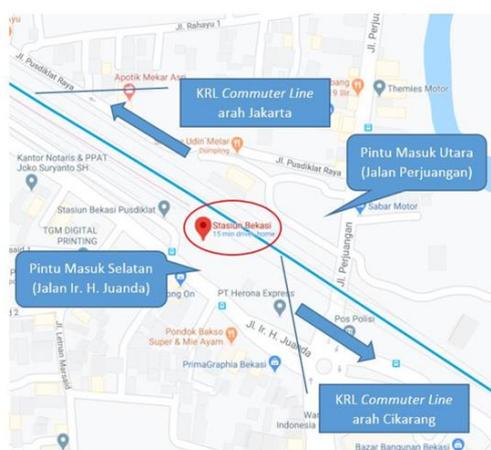
Faktor-faktor tersebut menjadi menarik untuk diteliti karena nyatanya layanan transportasi publik sebenarnya tidak kekurangan peminat. Akan tetapi, tetap saja ada beberapa hal yang menyebabkan kebutuhan masyarakat terhadap transportasi publik yang aman, nyaman dan andal tidak atau belum terpenuhi. Hal tersebut yang menjadi dasar penelitian untuk tugas akhir ini, yaitu untuk menilai bagaimana kinerja operasional layanan KRL *Commuter Line* dan faktor apa saja yang dirasakan kurang atau belum ada pada layanan menurut persepsi warga Kota Bekasi untuk nantinya meningkatkan pamor angkutan publik, khususnya KRL dan membantu perpindahan dari angkutan pribadi ke angkutan publik.

## 2 Metode

Pada penelitian ini, penulis mengambil data berupa sampel kuesioner kepada responden melalui kerabat / sosial media penulis yang disebar secara acak, hal ini dilakukan karena situasi Pandemi Virus Corona yang tidak memungkinkan penulis bertatap muka. Penyebaran kuesioner ini dilakukan secara daring, yaitu melalui pesan singkat dan media sosial. Pengumpulan data ini berhasil dikumpulkan selama kurang lebih 2 minggu. Kuesioner ini telah dilengkapi dengan nama dan nomor ponsel sebagai bukti dari data yang valid. Penelitian ini juga digunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*), yaitu penelitian yang bukan bersifat eksperimen dan dimaksudkan untuk mengumpulkan data-data yang dibutuhkan (berupa data primer dan data sekunder) yang berkaitan dengan penelitian.

### 2.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di wilayah PT Kereta Commuter Indonesia (PT KCI) pada Stasiun Bekasi peron 1, 2, dan 3 yang merupakan KRL *Commuter Line* trayek Bekasi menuju Jakarta yang terlampir pada **Gambar 1**. Penelitian ini dilaksanakan selama 1 bulan, yaitu Pertengahan Juli 2020 sampai dengan Pertengahan Agustus 2020.



**Gambar 1.** Lokasi Penelitian

### 2.2 Pilihan Moda Transportasi

Pilihan Moda merupakan suatu tahapan proses perencanaan angkutan yang bertugas dalam menentukan arah perjalanan serta mengetahui proporsi manusia dan barang yang akan menggunakan atau memilih model transportasi yang tersedia untuk dapat dilayani dari titik awal atau titik asal ke titik akhir atau tujuan (Fadillah, 2020). Terdapat empat faktor yang dianggap kuat pengaruhnya terhadap perilaku perjalanan atau calon pengguna (*trip maker behavior*). Masing-masing faktor terbagi menjadi beberapa variabel yang dapat diidentifikasi dan dapat dinilai secara kuantitatif dan kualitatif. Berikut adalah faktor-faktornya:

1. Karakteristik Perjalanan (*Travel Characteristics*)
  - a. Tujuan Perjalanan (*Trip Purpose*) Pergi bekerja, sekolah, dan belanja.
  - b. Waktu Perjalanan (*Time of Trip*) Pagi, siang, sore, malam, *weekday*, dan *weekend*.
  - c. Panjang Perjalanan (*Trip Length*) Awal hingga akhir tujuan (hitung panjang rute), dan waktu perbandingan yang ditempuh jika menggunakan moda transportasi lain.
2. Karakteristik Pelaku Perjalanan (*Traveler Characteristics*), hal ini mempengaruhi perilaku para pelaku perjalanan dalam memilih moda transportasi, meliputi:
  - a. Pendapatan (*Income*) Daya beli pelaku perjalanan dalam pembiayaan selama di perjalanan menggunakan kendaraan pribadi atau umum).
  - b. Kepemilikan Kendaraan (*Vehicle Ownership*) Adanya kepemilikan kendaraan pribadi sebagai sarana untuk melakukan perjalanan.
  - c. Kondisi Kendaraan Pribadi (*Personal Vehicle Condition*) Cek kondisi kendaraan apakah sudah tua (mudah rapuh), baru, dan lain-lain.
  - d. Kepadatan Pemukiman (*Density of Residential Development*)
  - e. Sosial dan Ekonomi (*Social and Economy*)
3. Karakteristik Sistem Transportasi (*Transportation System Characteristics*), hal ini berkaitan dengan kinerja pelayanan sistem transportasi, meliputi:
  - a. Waktu Relatif Perjalanan (*Relative Travel Time*). Mulai dari waktu perjalanan ke halte atau stasiun, lalu waktu untuk menunggu kendaraan di halte atau stasiun, dan waktu selama perjalanan di dalam kendaraan.
  - b. Waktu Perjalanan (*Time of Trip*) Pagi, siang, sore, malam, *weekday*, dan *weekend*. Seluruh biaya yang timbul dari sebuah perjalanan dari tempat asal ke tujuan untuk semua moda transportasi seperti adanya tarif tiket, bahan bakar, argo, dan lain-lain.
  - c. Tingkat Pelayanan Relatif (*Relative Level of Service*) Hal ini sangat bervariasi, contohnya seperti kenyamanan dan keamanan yang membuat orang mudah untuk berganti moda transportasi yang diinginkan para pengguna jasa atau pelaku perjalanan.
  - d. Waktu Perjalanan (*Time of Trip*) Pagi, siang, sore, malam, *weekday*, dan *weekend*. Kemudahan dalam hal menjangkau atau mengakses tempat tujuan.
  - e. Tingkat Ketepatan Waktu (*Level of Punctuality*)

Ketersediaan Ruang Parkir (*Parking Space Availability*), dan Tarif (*Cost*)

4. Karakteristik Kota dan Zona (*Spacial Characteristics*), meliputi:
  - a. Jarak Rumah ke Tujuan (*Range of Travel*)
  - b. Jumlah Kepadatan Penduduk (*Populaton Density*)

### 2.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian

Informasi dari penumpang pengguna jasa KRL *Commuter Line* yang diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang disusun sesuai dengan kebutuhan. Hal ini bertujuan agar hasil atau data yang diperoleh relevan dan sesuai dengan tujuan penelitian. Pilihan jawaban yang digunakan dalam kuesioner telah disediakan dan ditentukan terlebih dahulu, sehingga tidak memungkinkan diperoleh jawaban lain yang jauh dari topik penelitian. Pengumpulan data ini dilakukan secara *offline* dan *online* (tergantung situasi dan kondisi). Jika dilakukan secara *offline*, maka peneliti akan mencari responden di Stasiun Bekasi pada peron 1 atau 2 atau 3 yang mengarah ke arah Jakarta. Kemudian, diberikan kuesioner langsung kepada responden. Jika dilakukan secara *online*, maka peneliti bisa mencari responden melalui pesan singkat (*blast* atau *broadcast*), melalui rekan-rekan kenalan dari peneliti yang menggunakan jasa KRL *Commuter Line*, dan melalui unggahan di cerita Instagram dan Whatsapp yang disertakan *link Google Form*.

### 2.4 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengambilan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner kepada para responden untuk mendapatkan data primer, atau bisa juga data primer dilakukan secara *online* melalui Google Form, sedangkan untuk mendapatkan data sekunder berasal dari studi pustaka. Penelitian ini dilakukan daring karena kondisi saat penelitian yang berbahaya (Penyebaran Pandemi Virus Corona atau Covid-19) bagi peneliti dan para responden untuk melakukan observasi langsung di lapangan dengan cara wawancara (tatap muka). Pertanyaan di kuesioner ini dibuat berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia PM. 48 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Sasarannya ialah pengguna jasa KRL *Commuter Line* trayek Bekasi – Jakarta yang bersedia menjadi responden. Pemilihan tersebut dilakukan selama penelitian pada jam operasional KRL *Commuter Line* trayek Bekasi – Jakarta. Jumlah responden dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus Slovin dalam Umar (2005) yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (1)$$

Dimana,  $n$  adalah jumlah sampel,  $N$  adalah ukuran populasi, dan  $e$  adalah persentasi kelonggaran ketidaktelitian arena. Kesalahan sampel masih bisa ditolelir 10%.

Pada tahun 2019, diketahui jumlah pelanggan KRL *Commuter Line* sebanyak 336,162,186 penumpang sehingga jumlah sampel yang diperlukan yaitu:

$$n = \frac{336,162,186}{1 + 336,162,186(0.1)^2} = 100 \text{ orang}$$

### 2.5 Importance Performance Analysis (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan suatu teknik penerapan yang mudah untuk mengatur atribut dari tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan itu sendiri yang berguna untuk pengembangan program pemasaran yang efektif. Dalam metode ini, diperlukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan merasa puas terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan (Ruhimat, 2018).

Metode *Importance Performance Analysis* digunakan untuk mendapatkan informasi tentang tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap suatu pelayanan dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Tingkat kepentingan dari kualitas pelayanan adalah seberapa penting suatu peubah pelayanan bagi pengguna jasa terhadap kinerja pelayanan. Skala likert 5 tingkat digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan yaitu sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting, dan tidak penting. Kelima tiingkat tersebut diberikan skor sebagai berikut:

- a. Jawaban sangat penting diberi skor 5.
- b. Jawaban penting diberi skor 4.
- c. Jawaban cukup penting diberi skor 3.
- d. Jawaban kurang penting diberi skor 2.
- e. Jawaban tidak penting diberi skor 1

Tingkat pelaksanaan adalah kinerja aktual dari mutu pelayanan yang diberikan oleh PT Kereta Commuter Indonesia yang dirasakan oleh pengguna jasa. Skala likert 5 tingkat digunakan untuk mengukur tingkat pelaksanaan yaitu sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, dan tidak puas. Kelima tingkat tersebut diberi skor sebagai berikut:

- a. Jawaban sangat puas diberi skor 5.
- b. Jawaban puas diberi skor 4.
- c. Jawaban cukup puas diberi skor 3.
- d. Jawaban kurang puas diberi skor 2.
- e. Jawaban tidak puas diberi skor 1.

Dalam analisis data, terdapat dua buah variabel yang diwakili oleh huruf X dan Y, dimana X adalah tingkat kinerja suatu pengguna jasa sementara, Y adalah tingkat kepentingan pengguna jasa.

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad (3)$$

Dimana,  $TK_i$  adalah tingkat kesesuaian responden,  $X_i$  adalah Bobot penilaian pengguna jasa terhadap kinerja PT

Kereta Commuter Indonesia, dan  $Y_i$  adalah Bobot penilaian pengguna jasa terhadap tingkat kepentingan ke atribut PT Kereta Commuter Indonesia. Adanya indikator untuk menilai kinerja PT tersebut, yaitu:

$TK_i > 100\% \rightarrow$  Memenuhi kepuasan pengguna jasa

$TK_i < 100\% \rightarrow$  Belum memenuhi kepuasan pengguna jasa.

Selanjutnya, memetakan hasil perhitungan yang telah didapat ke dalam diagram kartesius Masing-masing atribut diposisikan dalam sebuah diagram, di mana skor rata-rata penilaian terhadap tingkat kinerja (X) menunjukkan posisi suatu atribut pada sumbu X, sementara posisi atribut pada sumbu Y, ditunjukkan oleh skor rata-rata tingkat kepentingan terhadap atribut (Y).

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{n} \text{ dan } \bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{n} \quad (3)$$

$\bar{X}_i$  = Skor rata-rata setiap peubah  $i$  pada tingkat kinerja

$\bar{Y}_i$  = Skor rata-rata setiap peubah  $i$  pada tingkat kepentingan

$\sum X_i$  = Total skor setiap peubah  $i$  pada tingkat pelaksanaan dari seluruh responden

$\sum Y_i$  = Total skor setiap peubah  $i$  pada tingkat kepentingan dari seluruh responden

$n$  = Total responden

Diagram kartesius terdiri dari empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik X dan Y, dengan X rata-rata dari bobot tingkat kinerja atribut produk, sedangkan Y merupakan rata-rata dari tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa dengan rumusnya sebagai berikut:

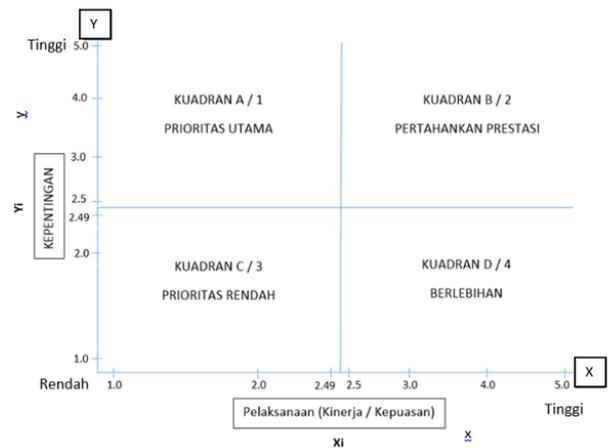
$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{k} \text{ dan } \bar{y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{k} \quad (4)$$

$\bar{x}$  = Rataan dari total rata-rata bobot tingkat pelaksanaan

$\bar{y}$  = Rataan dari total rata-rata bobot tingkat kepentingan

$k$  = Jumlah peubah yang ditetapkan

Nilai atribut X dan Y digunakan sebagai pasangan koordinasi titik titik untuk memposisikan suatu atribut yang terletak di diagram kartesius yang terlampir pada **Gambar 2**.



**Gambar 2.** Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis*

Adapun interpretasi dari kuadran tersebut adalah sebagai berikut:

a. Kuadran A/1  $\rightarrow$  Prioritas Utama

Pada kuadran ini, terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan atau diharapkan konsumen, tetapi kinerja perusahaan dinilai belum memuaskan sehingga pihak perusahaan perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini.

b. Kuadran B/2  $\rightarrow$  Pertahankan Prestasi

Pada kuadran ini, terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan konsumen sehingga perusahaan wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut.

c. Kuadran C/3  $\rightarrow$  Prioritas Rendah

Pada kuadran ini, terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja actual yang rendah dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.

d. Kuadran D/4  $\rightarrow$  Berlebihan

Pada kuadran ini, terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga perusahaan lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.

**Tabel 1.** Atribut Kualitas Pelayanan Pengguna Jasa KRL Commuter Line Bekasi – Jakarta berdasarkan SPM (Standar Pelayanan Minimum)

| No                                       | Pernyataan   |
|--|--|
| <b>SARANA DAN PRASARANA</b>              |  |
| 1.                                       | Kemudahan Menjangkau Stasiun (misal: Terintegrasi Angkutan Umum, Shelter Ojek Daring dll)  |
| 2.                                       | Kenyamanan di Dalam Kereta (Tempat Duduk yang memiliki Sandaran, Lampu Penerangan, Pengatur Sirkulasi Udara, Fasilitas Penumpang Berdiri, dan Rak Bagasi)  |
| 3.                                       | Ketersediaan Fasilitas Utama Bagi Pengguna Jasa Difable di Stasiun maupun di Kereta (Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil, Ibu membawa Balita, dan Lanjut Usia)  |
| 4.                                       | Ketersediaan Fasilitas Penunjang di Stasiun (tempat parkir yang memadai, ATM Centre, Toilet, Tempat Menunggu, Vending Machine, Tempat Sampah, Convenience Store, Ruang Menyusui, Musholla dll)                     |
| 5.                                       | Ketersediaan Fasilitas Keamanan dan Keselamatan di Stasiun (Petugas Keamanan, Akses Jalan Penyambung Peron yang Nyaman, Selisih Tinggi Peron dengan Lantai Kereta harus Seajar, CCTV, Petunjuk Jalur Evakuasi dll) |
| 6.                                       | Ketersediaan Fasilitas Keamanan dan Keselamatan di Kereta (Alat Pemecah Jendela, Petunjuk Jalur Evakuasi, 1 APAR per Kereta, dan Rem Darurat)  |
| 7.                                       | Ketersediaan Fasilitas Kesehatan di Stasiun (Perlengkapan P3K, Petugas Medis, Kursi Roda, Tandu, dan Ruang Kesehatan Sementara)  |
| 8.                                       | Ketersediaan Sistem Tiket Modern yang Mudah dan Cepat (Pembelian Tiket yang Mudah, dan Sistem 1 Tap 1 Person untuk Masuk / Keluar Stasiun)   |
| <b>MANAJEMEN DAN SUMBER DAYA MANUSIA</b> |  |
| 9.                                       | Informasi Pelayanan yang Memadai di Stasiun (Denah / Layout Stasiun, Nomor Kedatangan KA, Nama Stasiun Keberangkatan, Jadwal Keberangkatan, Peta Jaringan KA dll)  |
| 10.                                      | Ketersediaan Ruang Pelayanan Informasi dan Pelayanan Aduan untuk Pengguna Jasa   |
| 11.                                      | Ketersediaan Informasi di Stasiun (Kedatangan KA, Keterlambatan KA, Penjadwalan, Stasiun Pemberhentian, Integrasi dengan Moda Transportasi lain atau Angkutan Lanjutan dll)  |
| 12.                                      | Ketersediaan Informasi di Kereta (Nomor KA, Stasiun Pemberhentian Berikut, Waktu menuju Tempat Pemberhentian, Stasiun yang dilalui dll)  |
| 13.                                      | Ketepatan Waktu Kedatangan dan Keberangkatan Kereta  |
| 14.                                      | Ketepatan Waktu Perjalanan Kereta  |
| 15.                                      | Ketepatan Headway atau Waktu Anatar Kedatangan Kereta (misa Anda baru saja Ditinggal Kereta, lalu Kereta Berikutnya akan Tiba dalam 5 Menit)   |
| 16.                                      | Petugas yang Sigap dan Tanggap terhadap Pengguna   |

### 3 Hasil dan Pembahasan

#### 3.1 Analisis *Cross Tabulation* Karakteristik Responden dan Karakteristik Perjalanan

*Crosstab* atau *Cross Tabulation* merupakan metode analisis dengan menyajikan data dengan dua variabel yang berbeda ke dalam satu matriks. Santoso dan Tjiptono (2001) mengatakan bahwa penelitian crosstab (tabulasi silang) menyajikan data dalam bentuk tabulasi yang meliputi baris dan kolom. Berikut adalah tabulasi silang untuk Karakteristik Responden dan Karakteristik Perjalanan:

**Tabel 2.** Data Analisis *Cross Tabulation* Usia dan Maksud Perjalanan

| Maksud Perjalanan      | USIA          |               |               |               |                     | Total      |
|------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------------|------------|
|                        | 10 - 17 Tahun | 18 - 25 Tahun | 26 - 35 Tahun | 45 - 55 Tahun | Lebih dari 56 Tahun |            |
| Berbelanja             | 0             | 0             | 2             | 1             | 0                   | 3          |
| Kerja                  | 1             | 15            | 2             | 2             | 1                   | 21         |
| Lainnya                | 0             | 7             | 0             | 0             | 0                   | 7          |
| Mengunjungi Kerabat    | 0             | 5             | 0             | 0             | 0                   | 5          |
| Rekreasi / Jalan-jalan | 0             | 8             | 0             | 0             | 0                   | 8          |
| Sekolah / Kuliah       | 1             | 55            | 0             | 0             | 0                   | 56         |
| <b>Total</b>           | <b>2</b>      | <b>90</b>     | <b>4</b>      | <b>3</b>      | <b>1</b>            | <b>100</b> |

Pada **Tabel 2**, didapat informasi bahwa sebagian besar penumpang berusia bekisar 18 – 25 Tahun (90%) dan 61.11% nya (55 orang) memiliki maksud perjalanan untuk melakukan aktivitas sekolah / kuliah. Usia tersebut dapat dikatakan usia produktif karena masih tergolong remaja, sehingga salah satu aktivitas mereka adalah sekolah / kuliah dengan menggunakan KRL Commuter Line.

**Tabel 3.** Data Analisis *Cross Tabulation* Jenis Pekerjaan dan Maksud Perjalanan

| Maksud Perjalanan      | Jenis Pekerjaan  |            |                |                     |            |            | Total      |
|------------------------|------------------|------------|----------------|---------------------|------------|------------|------------|
|                        | Ibu Rumah Tangga | Lainnya... | Pegawai Swasta | Pelajar / Mahasiswa | PNS / BUMN | Wiraswasta |            |
| Berbelanja             | 1                | 0          | 2              | 0                   | 0          | 0          | 3          |
| Kerja                  | 0                | 2          | 6              | 5                   | 7          | 1          | 21         |
| Lainnya...             | 0                | 1          | 0              | 5                   | 0          | 1          | 7          |
| Mengunjungi Kerabat    | 0                | 0          | 0              | 5                   | 0          | 0          | 5          |
| Rekreasi / Jalan-jalan | 0                | 0          | 0              | 8                   | 0          | 0          | 8          |
| Sekolah / Kuliah       | 0                | 0          | 0              | 56                  | 0          | 0          | 56         |
| <b>Total</b>           | <b>1</b>         | <b>3</b>   | <b>8</b>       | <b>79</b>           | <b>7</b>   | <b>2</b>   | <b>100</b> |

Pada **Tabel 3**, didapat informasi bahwa sebagian besar penumpang berprofesi sebagai pelajar (79%) dan 70.89% nya (56 orang) memiliki maksud perjalanan untuk sekolah atau kuliah dikarenakan sebagian besar adalah pelajar / mahasiswa yang ingin melakukan sekolah / kuliah, maka waktu sangatlah penting untuk ditingkatkan sehingga tercapainya kepuasan dari para pengguna jasa, khususnya mahasiswa / pelajar agar tidak terlambat.

**Tabel 4.** Data Analisis *Cross Tabulation* Jenis Pekerjaan dan Transportasi ke Tujuan Akhir

| Transportasi ke Tujuan Akhir | Jenis Pekerjaan  |            |                |                     |            |            | Total      |
|------------------------------|------------------|------------|----------------|---------------------|------------|------------|------------|
|                              | Ibu Rumah Tangga | Lainnya... | Pegawai Swasta | Pelajar / Mahasiswa | PNS / BUMN | Wiraswasta |            |
| Angkutan umum                | 0                | 1          | 2              | 29                  | 1          | 1          | 34         |
| Dijemput oleh rekan          | 0                | 0          | 0              | 3                   | 0          | 0          | 3          |
| Kendaraan sewa               | 0                | 0          | 1              | 1                   | 0          | 0          | 2          |
| Lainnya...                   | 0                | 1          | 1              | 3                   | 1          | 0          | 6          |
| Motor / Mobil pribadi        | 0                | 0          | 0              | 3                   | 0          | 0          | 3          |
| Transportasi daring          | 1                | 1          | 4              | 40                  | 5          | 1          | 52         |
| <b>Total</b>                 | <b>1</b>         | <b>3</b>   | <b>8</b>       | <b>79</b>           | <b>7</b>   | <b>2</b>   | <b>100</b> |

Pada **Tabel 4**, diketahui apabila sebagian besar penumpang yang merupakan pelajar / mahasiswa (79%) yang mayoritas memilih transportasi daring sebanyak 50.63% dari 79% (40 orang) sebagai moda lanjutan dari KRL. Hal ini seharusnya dijadikan bahan untuk perencanaan integrasi moda angkutan umum yang lebih baik di stasiun, terutama shelter transportasi daring sesuai dengan pilihan para pengguna jasa.

**Tabel 5.** Data Analisis *Cross Tabulation* Jenis Pembayaran dan Pendapatan per-bulan

| Pendapatan/bulan                    | Jenis Pembayaran        |            |                  |                       |          | Total      |
|-------------------------------------|-------------------------|------------|------------------|-----------------------|----------|------------|
|                                     | Aplikasi Dompot Digital | Kartu Bank | Kartu Multi Trip | Tiket Harian Berjamin | Tunai    |            |
| Kurang dari Rp 500.000 / bulan      | 0                       | 11         | 9                | 7                     | 1        | 28         |
| Lebih dari Rp 5.000.000 / bulan     | 0                       | 2          | 2                | 2                     | 0        | 6          |
| Rp 1.500.001 – Rp 2.500.000 / bulan | 1                       | 4          | 9                | 0                     | 1        | 15         |
| Rp 2.500.001 – Rp 5.000.000 / bulan | 2                       | 5          | 9                | 0                     | 0        | 16         |
| Rp 500.001 – Rp 1.500.000 / bulan   | 1                       | 8          | 20               | 6                     | 0        | 35         |
| <b>Total</b>                        | <b>4</b>                | <b>30</b>  | <b>49</b>        | <b>15</b>             | <b>2</b> | <b>100</b> |

Pada **Tabel 5**, menyatakan bahwa pengguna lebih banyak menggunakan Kartu *Multi Trip* / KMT (49%) dibandingkan jenis pembayaran lainnya, sedangkan untuk pengguna KMT paling banyak memiliki pendapatan di kisaran Rp 500.001 – Rp 1.500.000 dengan persentase 40.82% dari 49% (20 orang), hal ini dapat dibilang wajar karena harga kartu ini dibilang sangat ekonomis, yaitu Rp 30.000 sudah bisa mendapatkan saldo Rp 10.000 dan dapat diisi ulang tanpa masa berlaku dengan minimal top-up Rp 10.000. (berdasarkan situs harga.web.id)

**Tabel 6.** Data Analisis *Cross Tabulation* Maksud Perjalanan dan Pendapatan per-bulan

| Pendapatan/bulan                    | Maksud Perjalanan |           |            |                     |                        |                  | Total      |
|-------------------------------------|-------------------|-----------|------------|---------------------|------------------------|------------------|------------|
|                                     | Berbelanja        | Kerja     | Lainnya... | Mengunjungi Kerabat | Rekreasi / Jalan-jalan | Sekolah / Kuliah |            |
| Kurang dari Rp 500.000 / bulan      | 0                 | 0         | 4          | 1                   | 4                      | 19               | 28         |
| Lebih dari Rp 5.000.000 / bulan     | 2                 | 4         | 0          | 0                   | 0                      | 0                | 6          |
| Rp 1.500.001 – Rp 2.500.000 / bulan | 0                 | 3         | 1          | 1                   | 0                      | 10               | 15         |
| Rp 2.500.001 – Rp 5.000.000 / bulan | 1                 | 12        | 1          | 0                   | 0                      | 2                | 16         |
| Rp 500.001 – Rp 1.500.000 / bulan   | 0                 | 2         | 1          | 3                   | 4                      | 25               | 35         |
| <b>Total</b>                        | <b>3</b>          | <b>21</b> | <b>7</b>   | <b>5</b>            | <b>8</b>               | <b>56</b>        | <b>100</b> |

Pada **Tabel 6**, penumpang lebih banyak melakukan aktivitas sekolah / kuliah (56%) menggunakan KRL, sebagian besar memiliki pendapatan/bulan sebesar Rp 500.001 – Rp 1.500.000 dengan persentase 44.64% dari 56% (25 orang), hal ini wajar karena harga tiket KRL tergolong sangat murah dan terjangkau untuk

kalangan pelajar / mahasiswa, hanya dengan Rp 3.000 untuk 25 KM pertama dan bertambah Rp 1.000 untuk 1-10 KM selanjutnya. (berdasarkan situs harga.web.id)

**Tabel 7.** Data Analisis *Cross Tabulation* Pendidikan Terakhir dan Alasan Menggunakan KRL

| Alasan Menggunakan KRL   | Pendidikan Terakhir |              |                    |           | Total      |
|--------------------------|---------------------|--------------|--------------------|-----------|------------|
|                          | D1-D3               | S1 / Sarjana | S2 / Pasca-Sarjana | SMA       |            |
| Biaya lebih terjangkau   | 2                   | 9            | 0                  | 14        | 25         |
| Dekat dengan stasiun     | 0                   | 1            | 0                  | 4         | 5          |
| Kenyamanan               | 0                   | 0            | 0                  | 5         | 5          |
| Lainnya...               | 0                   | 1            | 0                  | 2         | 3          |
| Semua benar              | 2                   | 4            | 0                  | 24        | 30         |
| Waktu tempuh lebih cepat | 0                   | 14           | 1                  | 17        | 32         |
| <b>Total</b>             | <b>4</b>            | <b>29</b>    | <b>1</b>           | <b>66</b> | <b>100</b> |

Pada **Tabel 7**, didapat informasi apabila dari 66% penumpang memiliki pendidikan tertinggi hingga SMA, sebagian besarnya 36.36% dari 66% (24 orang) memiliki alasan menggunakan KRL dengan biaya yang terjangkau, dekat dengan stasiun, kenyamanan, dan waktu tempuh lebih cepat. Alasan ini bisa menjadi fokus utama bahwasannya hal-hal inilah yang para pengguna jasa butuhkan untuk menggunakan KRL dari faktor biaya, jarak, kenyamanan, dan tentunya waktu.

**Tabel 8.** Data Analisis *Cross Tabulation* Jenis Kelamin dan Transportasi Menuju Stasiun

| Transportasi Menuju Stasiun | Jenis Kelamin |           | Total      |
|-----------------------------|---------------|-----------|------------|
|                             | Pria          | Wanita    |            |
| Angkutan umum               | 3             | 5         | 8          |
| Diantar oleh rekan          | 1             | 1         | 2          |
| Kendaraan sewa              | 0             | 1         | 1          |
| Lainnya...                  | 2             | 3         | 5          |
| Motor / Mobil pribadi       | 25            | 39        | 64         |
| Transportasi daring         | 10            | 10        | 20         |
| <b>Total</b>                | <b>41</b>     | <b>59</b> | <b>100</b> |

Pada **Tabel 8**, menyatakan bahwa apabila dari 59% penumpang berjenis kelamin wanita, dengan sebagian besarnya 66.10% dari 59% (39 orang) memilih motor / mobil pribadi sebagai alat transportasi menuju stasiun. Hal ini bisa menjadi fokus dari pihak PT KCI bahwa banyak penumpang (terutama pria) yang masih menggunakan kendaraan pribadi menuju stasiun sehingga lapangan parkir di Stasiun Bekasi harus ditingkatkan atau diperluas lagi dan tentunya dengan harga harian yang terjangkau.

### 3.2 Analisis Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Terhadap Atribut Kualitas Pelayanan KRL *Commuter Line*

Data-data ini telah didapatkan dari kuesioner yang telah disebar melalui daring, ada 2 faktor yang menjadi penilaian, yaitu tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Kepentingan adalah sesuatu atau hal-hal yang harusnya atau wajib ada (ekspektasi), sedangkan untuk kinerja adalah penilaian dari yang harunya atau wajib ada dari

tingkat kepentingan (realita). Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan semuanya telah sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM. 48 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.

### 3.2.1 Penilaian Tingkat Kepentingan

**Tabel 9.** Penilaian tingkat kepentingan terhadap Atribut Kualitas Pelayanan KRL *Commuter Line* dari Stasiun Bekasi menuju ke DKI Jakarta

| No                                       | Pernyataan  | Rata-Rata |
|--|---|-----------|
| <b>SARANA DAN PRASARANA</b>              |   |           |
| 1.                                       | Kemudahan Menjangkau Stasiun (misal: Terintegrasi Angkutan Umum, Shelter Ojek Daring dll)   | 4.46      |
| 2.                                       | Kenyamanan di Dalam Kereta (Tempat Duduk yang memiliki Sandaran, Lampu Penerangan, Pengatur Sirkulasi Udara, Fasilitas Penumpang Berdiri, dan Rak Bagasi)   | 4.46      |
| 3.                                       | Ketersediaan Fasilitas Utama Bagi Pengguna Jasa Difable di Stasiun maupun di Kereta (Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil, Ibu membawa Balita, dan Lanjut Usia)   | 4.46      |
| 4.                                       | Ketersediaan Fasilitas Penunjang di Stasiun (tempat parkir yang memadai, ATM Centre, Toilet, Tempat Menunggu, Vending Machine, Tempat Sampah, Convenience Store, Ruang Menyusui, Musholla dll)                      | 4.53      |
| 5.                                       | Ketersediaan Fasilitas Keamanan dan Keselamatan di Stasiun (Petugas Keamanan, Akses Jalan Penyambung Peron yang Nyaman, Selisih TItnggi Peron dengan Lantai Kereta harus Seajar, CCTV, Petunjuk Jalur Evakuasi dll) | 4.55      |
| 6.                                       | Ketersediaan Fasilitas Keamanan dan Keselamatan di Kereta (Alat Pemecah Jendela, Petunjuk Jalur Evakuasi, 1 APAR per Kereta, dan Rem Darurat)   | 4.53      |
| 7.                                       | Ketersediaan Fasilitas Kesehatan di Stasiun (Perlengkapan P3K, Petugas Medis, Kursi Roda, Tandu, dan Ruang Kesehatan Sementara)   | 4.44      |
| 8.                                       | Ketersediaan Sistem Tiket Modern yang Mudah dan Cepat (Pembelian Tiket yang Mudah, dan Sistem 1 Tap 1 Person untuk Masuk / Keluar Stasiun)  | 4.48      |
| <b>MANAJEMEN DAN SUMBER DAYA MANUSIA</b> |   |           |
| 9.                                       | Informasi Pelayanan yang Memadai di Stasiun (Denah / Layout Stasiun, Nomor Kedatangan KA, Nama Syasiun Keberangkatan, Jadwal Keberangkatan, Peta Jaringan KA dll)   | 4.49      |
| 10.                                      | Ketersediaan Ruang Pelayanan Informasi dan Pelayanan Aduan untuk Pengguna Jasa  | 4.44      |
| 11.                                      | Ketersediaan Informasi di Stasiun (Kedatangan KA, Keterlambatan KA, Penjadwalan, Stasiun Pemberhentian, Integrasi dengan Moda Transportasi lain atau Angkutan Lanjutan dll)   | 4.48      |
| 12.                                      | Ketersediaan Informasi di Kereta (Nomor KA, Stasiun Pemberhentian Berikut, Waktu menuju Tempat Pemberhentian, Stasiun yang dilalui dll)   | 4.45      |
| 13.                                      | Ketepatan Waktu Kedatangan dan Keberangkatan Kereta   | 4.53      |
| 14.                                      | Ketepatan Waktu Perjalanan Kereta   | 4.5       |
| 15.                                      | Ketepatan Headway atau Waktu Anatar Kedatangan Kereta (misa Anda baru saja Ditinggal Kereta, lalu Kereta Berikutnya akan Tiba dalam 5 Menit)  | 4.48      |

|                       |  |         |
|-----------------------|--|---------|
| 16.                   | Petugas yang Sigap dan Tanggap terhadap Pengguna | 4.46    |
| Rata-Rata Kepentingan |  | 4.48375 |

Rata-rata dari Tingkat Kepentingan adalah 4,48375. Dari data diatas, ada beberapa nilai yang telah melewati nilai rata-rata dan ada juga yang belum melewati nilai rata-rata. Berdasarkan data Sarana dan Prasarana, Ketersediaan fasilitas penunjang di stasiun (tempat parkir yang memadai, ATM Centre, Toilet, Tempat Menunggu, Vending Machine, Tempat Sampah, Convenience Store, Ruang Menyusui, Musholla dll) dan Ketersediaan Fasilitas Keamanan dan Keselamatan di Kereta (Alat Pemecah Jendela, Petunjuk Jalur Evakuasi, 1 APAR per Kereta, dan Rem Darurat) menjadi yang tertinggi dengan rata-rata 4,53 dari 5, sedangkan untuk Manajemen dan Sumber Daya Manusia, Ketepatan Waktu Kedatangan dan Keberangkatan Kereta sangatlah penting dengan rata-rata 4,53 dari 5. Hal-hal ini wajib dibuktikan di Tingkat Kinerja bahwasannya kedua atribut ini sangatlah penting atau dibutuhkan oleh para pengguna jasa dan harus atau wajib ada di lingkungan PT Kereta Commuter Indonesia. Ada beberapa yang tidak mencapai nilai rata-rata bahkan bisa dibilang paling rendah dari kesemua jawaban, yaitu Ketersediaan Fasilitas Kesehatan di Stasiun (Perlengkapan P3K, Petugas Medis, Kursi Roda, Tandu, dan Ruang Kesehatan Sementara) dan Ketersediaan Ruang Pelayanan Informasi dan Pelayanan Aduan untuk Pengguna Jasa dengan nilai 4,44 dari 5, kedua hal ini yang tidak terlalu dibutuhkan, tetapi setidaknya harus ada di wilayah PT Kereta Commuter Indonesia.

### 3.2.1 Penilaian Tingkat Kepentingan

**Tabel 10.** Penilaian tingkat kinerja terhadap Atribut Kualitas Pelayanan KRL *Commuter Line* dari Stasiun Bekasi menuju ke DKI Jakarta

| No                          | Pernyataan  | Rata-Rata |
|-----------------------------|---|-----------|
| <b>SARANA DAN PRASARANA</b> |   |           |
| 1.                          | Kemudahan Menjangkau Stasiun (misal: Terintegrasi Angkutan Umum, Shelter Ojek Daring dll)   | 3.66      |
| 2.                          | Kenyamanan di Dalam Kereta (Tempat Duduk yang memiliki Sandaran, Lampu Penerangan, Pengatur Sirkulasi Udara, Fasilitas Penumpang Berdiri, dan Rak Bagasi)   | 3.52      |
| 3.                          | Ketersediaan Fasilitas Utama Bagi Pengguna Jasa Difable di Stasiun maupun di Kereta (Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil, Ibu membawa Balita, dan Lanjut Usia)   | 3.21      |
| 4.                          | Ketersediaan Fasilitas Penunjang di Stasiun (tempat parkir yang memadai, ATM Centre, Toilet, Tempat Menunggu, Vending Machine, Tempat Sampah, Convenience Store, Ruang Menyusui, Musholla dll)                      | 3.65      |
| 5.                          | Ketersediaan Fasilitas Keamanan dan Keselamatan di Stasiun (Petugas Keamanan, Akses Jalan Penyambung Peron yang Nyaman, Selisih TItnggi Peron dengan Lantai Kereta harus Seajar, CCTV, Petunjuk Jalur Evakuasi dll) | 3.56      |
| 6.                          | Ketersediaan Fasilitas Keamanan dan Keselamatan di Kereta (Alat Pemecah Jendela, Petunjuk Jalur Evakuasi, 1 APAR per Kereta, dan Rem Darurat)   | 3.76      |
| 7.                          | Ketersediaan Fasilitas Kesehatan di Stasiun (Perlengkapan P3K, Petugas Medis, Kursi Roda,   | 3.43      |

|  |   |         |
|--|---|---------|
|  | Tandu, dan Ruang Kesehatan Sementara)   |         |
| 8.                                       | Ketersediaan Sistem Tiket Modern yang Mudah dan Cepat (Pembelian Tiket yang Mudah, dan Sistem 1 Tap 1 Person untuk Masuk / Keluar Stasiun)                                  | 4.04    |
| <b>MANAJEMEN DAN SUMBER DAYA MANUSIA</b> |   |         |
| 9.                                       | Informasi Pelayanan yang Memadai di Stasiun (Denah / Layout Stasiun, Nomor Kedatangan KA, Nama Syasiun Keberangkatan, Jadwal Keberangkatan, Peta Jaringan KA dll)           | 3.68    |
| 10.                                      | Ketersediaan Ruang Pelayanan Informasi dan Pelayanan Aduan untuk Pengguna Jasa  | 3.5     |
| 11.                                      | Ketersediaan Informasi di Stasiun (Kedatangan KA, Keterlambatan KA, Penjadwalan, Stasiun Pemberhentian, Integrasi dengan Moda Transportasi lain atau Angkutan Lanjutan dll) | 3.49    |
| 12.                                      | Ketersediaan Informasi di Kereta (Nomor KA, Stasiun Pemberhentian Berikut, Waktu menuju Tempat Pemberhentian, Stasiun yang dilalui dll)                                     | 3.7     |
| 13.                                      | Ketepatan Waktu Kedatangan dan Keberangkatan Kereta   | 2.71    |
| 14.                                      | Ketepatan Waktu Perjalanan Kereta   | 3.01    |
| 15.                                      | Ketepatan Headway atau Waktu Anatar Kedatangan Kereta (misa Anda baru saja Ditinggal Kereta, lalu Kereta Berikutnya akan Tiba dalam 5 Menit)                                | 3.02    |
| 16.                                      | Petugas yang Sigap dan Tanggap terhadap Pengguna  | 3.64    |
|  | Rata-Rata Kepentingan   | 3.47375 |

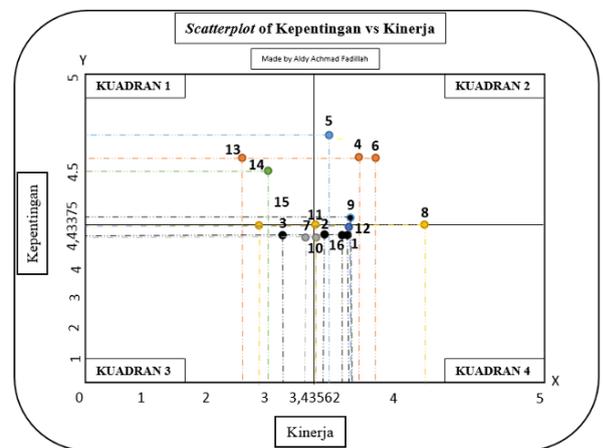
Rata-rata dari Tingkat Kinerja adalah 3,47375. Dari data di atas, ada beberapa yang telah melewati nilai rata-rata dan ada juga yang belum melewati nilai rata-rata. Berdasarkan data Sarana dan Prasarana, Ketersediaan Sistem Tiket Modern yang Mudah dan Cepat (Pembelian Tiket yang Mudah, dan Sistem 1 Tap 1 Person untuk Masuk / Keluar Stasiun) menjadi yang paling bagus atau arti kata lainnya adalah memuaskan dengan nilai 3,04 dari 5, sedangkan untuk Manajemen dan Sumber Daya Manusia, Ketersediaan Informasi di Kereta (Nomor KA, Stasiun Pemberhentian Berikut, Waktu menuju Tempat Pemberhentian, Stasiun yang Dilalui dll) yang paling bagus atau kata lainnya adalah memuaskan dengan nilai 3,7 dari 5. Hal ini yang harus dipertahankan atau bahkan ditingkatkan kembali di wilayah PT Kereta Commuter Indonesia, khususnya Stasiun Bekasi.

Ada beberapa nilai yang tidak mencapai nilai rata-rata bahkan bisa dibilang paling rendah dari semua jawaban, yaitu Ketepatan Waktu Kedatangan dan Keberangkatan dengan nilai 2,71 dari 5, hal ini yang harus menjadi perhatian khusus dari pihak PT Kereta Commuter Indonesia bahwasannya Ketepatan Waktu Kedatangan dan Keberangkatan ini sangat dibutuhkan para pengguna jasa.

### 3.3 Analisis Strategi untuk Meningkatkan Kepuasan Penumpang dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Pengukuran IPA dijelaskan ke dalam diagram kartesius yang tersaji pada **Gambar 3**, dimana sumbu X merupakan nilai rata-rata tingkat kinerja dan sumbu Y merupakan nilai

rataan tingkat kepentingan. Diagram kartesius adalah diagram yang terdiri dari empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik X dan Y, dengan X rata-rata dari bobot tingkat kinerja atribut produk, sedangkan Y merupakan rata-rata dari tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa. Nilai atribut X dan Y digunakan sebagai pasangan koordinasi titik-titik untuk memposisikan suatu atribut yang terletak di diagram kartesius. Diagram kartesius ini terdiri dari 4 kuadran, dengan kuadran A / 1 terletak di atas kiri, kuadran B / 2 terletak di atas kanan, kuadran C / 3 terletak di bawah kiri, dan kuadran D / 4 terletak di bawah kanan. Posisi masing-masing atribut pada keempat kuadran dijadikan sebagai alternatif strategi dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa KRL Commuter Line. Untuk mengetahui hasil data dari keseluruhan atribut, berikut adalah penempatan untuk masing-masing atribut di masing-masing kuadran di **Gambar 3**.



**Gambar 3.** Diagram Kartesius Importance Performance Analysis (IPA)

Pada **Gambar 3**, dapat dilihat bahwa atribut layanan menyebar pada semua kuadran, kuadran 1 / A merupakan Prioritas Utama, yang berarti wajib untuk diperhatikan kinerjanya karena nyatanya keinginan para pengguna jasa sangat tidak terpenuhi dari ekspektasinya. Kuadran 2 / B merupakan Pertahankan Prestasi, yang berarti fasilitas yang tersedia tidak boleh menurun kinerjanya apalagi dihilangkan, karena para pengguna jasa sudah cukup puas dengan hasilnya bahkan jika memungkinkan harus ditingkatkan. Kuadran 3 / C merupakan Prioritas Rendah, fasilitas-fasilitas yang masuk dalam kuadran ini tidak terlalu atau belum merasa diperlukan oleh pengguna jasa maupun instansi terkait sehingga bisa dihiraukan untuk beberapa saat dan lebih fokus ke Prioritas Utama. Terakhir ada Kuadrann 4 / D merupakan Berlebihan, fasilitas-fasilitas yang ada di kuadran ini benar-benar sudah sangat baik hanya saja masih banyak yang tidak diperlukan oleh pengguna jasa tetapi disediakan oleh instansi terkait, untuk faslitas-fasilitas di kuadran ini bisa dikurangi fungsinya dan difokuskan ke kuadran lain yang masih kurang sehingga terciptanya keseimbangan antar fasilitas-fasilitas di dalam wilayah instansi. Berikut adalah penempatan untuk masing-masing atribut di masing-masing kuadran yang terdapat pada

**Tabel 11.**

**Tabel 11.** Tempat Kedudukan Atribut-Atribut Pelayanan dalam Diagram Kartesius IPA

| KUADRAN                               | ATRIBUT          |
|---------------------------------------|------------------|
| KUADRAN I / A (Prioritas Utama)       | 13 (4,53 ; 2,71) |
|                                       | 14 (4,5 ; 3,01)  |
| KUADRAN II / B (Pertahankan Prestasi) | 4 (4,53 ; 3,65)  |
|                                       | 5 (4,55 ; 3,56)  |
|                                       | 6 (4,53 ; 3,76)  |
|                                       | 9 (4,49 ; 3,68)  |
| KUADRAN III / C (Prioritas Rendah)    | 3 (4,46 ; 3,52)  |
|                                       | 7 (4,44 ; 3,43)  |
|                                       | 15 (4,48 ; 3,02) |
| KUADRAN IV (Berlebihan)               | 1 (4,46 ; 3,66)  |
|                                       | 2 (4,46 ; 3,52)  |
|                                       | 8 (4,48 ; 4,04)  |
|                                       | 10 (4,44 ; 3,5)  |
|                                       | 11 (4,48 ; 3,49) |
|                                       | 12 (4,45 ; 3,7)  |
|                                       | 16 (4,46 ; 3,64) |

baik untuk memasak, mandi, dan mencuci. Untuk menghitung kapasitas air limbah, umumnya diasumsikan bahwa sekitar 80% air minum yang terpakai akan dibuang sebagai air limbah.

Pemakaian air minum di Kota Bekasi dilayani oleh dua PDAM yaitu PDAM Tirta Patriot Kota Bckasi dan PDAM Baghasasi Kabupaten Bckasi. Data pemakaian air minum di Kota Bekasi berdasarkan PDAM Baghasasi Kabupaten Bekasi adalah 117 liter/orang/hari sedangkan dari PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi yaitu 126 liter/orang/hari (Laporan BPKP PDAM Kota Bekasi Tahun 2018).

Data air minum yang akan digunakan dalam kegiatan ini adalah dari PDAM Kota Bekasi yaitu 126 liter/orang/hari dari PDAM Tirta Patriot. Sesuai dengan Buku Pedoman Perencanaan Teknis Terinci Sistem Pengelolaan Air Limbah Domestik Terpusat (SPALD-T), Buku A Tentang Panduan Prcancangan Teknik Tcrinci Sub-Sistem Pelayanan Dan Sub-Sistem Pengumpulan

Bab 2, Perhitungan Timbulan Air Limbah, dinyatakan bahwa perhitungan debit air limbah domestik yang bersumber dari permukiman dapat dilakukan dengan menggunakan pendekatan populasi terhadap pemakaian air minum yang menjadi air limbah domestik pada sctiap blok pelayanan. Adapun persentase timbulan air limbah domestik yakni sebesar 60-80% dari pemakaian air minum. Untuk Kota Bekasi, konsultan merekomendasikan perkiraan konservatif yaitu sebesar 100 liter/orang/hari.

Berdasarkan jumlah SR di atas, didapatkan timbulan air limbah yang dihitung dengan menggunakan aplikasi SewerCAD berdasarkan kriteria desain:

| DEBIT (M3/hari)               | Phase 1       |                   |
|-------------------------------|---------------|-------------------|
|                               | Pilot Project | Non Pilot Project |
| Jam Puncak (Qp)               | 4001          | 6126              |
| Maksimum Harian (Qmaks)       | 2542          | 4191              |
| Rata-rata Harian (Qr)         | 2210          | 3705              |
| Minumum Harian (Qmin)         | 663           | 1093              |
| Infiltrasi (Qinf)             | 429           | 722               |
| -Permukaan                    | 167           | 305               |
| -Saluran                      | 263           | 414               |
| Debit desain IPAL (Qr + Qinf) | 2640          | 4426              |

**Tabel 3. 1** Debit Limbah Kelurahan Pengasinan Kec Rawalumbu

### 3.4 Keterkaitan Analisis Karakteristik dan Analisis IPA

Beberapa poin utama analisis karakteristik responden maupun perjalanan adalah sebagai berikut:

1. Responden didominasi oleh wanita pada rentang usia 18 – 25 tahun, berstatus sebagai pelajar/mahasiswa dan memiliki penghasilan kurang dari Rp1.500.000 yang menggunakan KRL 5 kali dalam seminggu.
2. Alasan pemilihan KRL adalah waktu tempuh yang cepat dan biaya murah untuk durasi perjalanan 40-60 menit.
3. Mayoritas responden menggunakan motor/mobil pribadi untuk menuju stasiun dan menggunakan transportasi daring untuk melanjutkan perjalanannya menuju ke tujuan akhir.

Poin utama dari analisis IPA adalah sebagai berikut:

1. Kuadran prioritas utama ditempati oleh ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan serta kepastian waktu perjalanan.
2. Kuadran pertahankan prestasi kinerja ditempati oleh ketersediaan fasilitas penunjang dan keamanan dan informasi pelayanan.
3. Kuadran prioritas rendah ditempati oleh ketersediaan fasilitas difable, ketersediaan fasilitas kesehatan dan ketepatan *headway*.
4. Kuadran berlebihan ditempati oleh aksesibilitas, kenyamanan, ketersediaan sistem tiket yang modern, ketersediaan informasi di stasiun dan kereta dan petugas yang sigap.

Dari poin-poin utama kedua analisis, dapat dianalisis keterkaitan di antara keduanya, yaitu:

1. Para responden cenderung lebih menginginkan waktu kedatangan serta perjalanan yang tepat waktu dikarenakan aktivitas para responden yang tidak boleh terlambat seperti bersekolah atau kuliah atau kerja.
2. Responden beranggapan bahwa untuk atribut pada tingkat Pertahankan Prestasi sudah cukup baik dan merasa puas seperti salah satunya adalah Ketersediaan Fasilitas Penunjang di Stasiun (tempat parkir yang memadai, ATM Centre, Toilet, Tempat Menunggu, Vending Machine, Tempat Sampah, Convenience Store, Ruang Menyusui, Musholla dll).
3. Ketersediaan fasilitas menjadi prioritas rendah karena sebagian besar responden merupakan pelajar dengan tingkat pendapatan kurang dari Rp1.500.000 yang mementingkan ketepatan waktu dan keandalan durasi perjalanan.
4. Responden menganggap tingkat kenyamanan sebagai hal yang berlebihan dan tidak terlalu penting karena alasan

perjalanan mereka yang merupakan perjalanan reguler yang lebih memerlukan ketepatan waktu untuk melakukan aktivitas sekolah dan bekerja.

#### 4 Kesimpulan

Pada hasil penelitian ini, terdapat kesimpulan pada metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang menunjukkan bahwa terdapat 2 atribut di Kuadran 1 (Prioritas Utama), 4 atribut di Kuadran 2 (Pertahankan Prestasi), 3 atribut di Kuadran 3 (Prioritas Rendah), dan 7 atribut di Kuadran 4 (Berlebihan). Dari hasil tersebut, artinya sebagian besar persepsi masyarakat yang di-survey terhadap kinerja operasional KRL *Commuter Line* di Stasiun Bekasi menjawab Berlebihan, dan sebagian kecil lainnya menjawab Pertahankan Prestasi, Prioritas Rendah, dan Prioritas Utama. Dalam hal Berlebihan, pihak PT KCI seharusnya tidak terlalu fokus untuk meningkatkan fasilitas yang sudah baik lalu untuk ditingkatkan, tetapi harus juga memperhatikan jawaban-jawaban dari ketidak-puasan para pengguna jasa seperti yang ada di jawaban Prioritas Utama dan Prioritas Rendah. Sedangkan itu, untuk jawaban Pertahankan Prestasi, para pengguna jasa merasa sudah puas dalam hal kinerja operasional sehingga tidak diperlukan perbaikan atau peningkatan.

Selain hal tersebut, terdapat 2 atribut yang dinyatakan penting tetapi kinerjanya rendah dan menjadi Prioritas Utama, yaitu Ketepatan Waktu Kedatangan dan Keberangkatan Kereta, serta Ketepatan Waktu Perjalanan Kereta, kedua atribut ini wajib menjadi fokus utama PT KCI untuk ditingkatkan di sektor kinerja operasional khususnya Stasiun Bekasi menuju arah Jakarta. Waktu menjadi yang sangat penting karena sebagian besar pengguna jasa berusia produktif yang merupakan pelajar / mahasiswa yang bermaksud untuk sekolah / kuliah menggunakan KRL, dan memang alasan terbesar mereka menggunakan KRL karena waktu tempuh lebih cepat. Untuk waktu aktif para pengguna jasa adalah hari kerja / weekday pada pukul 06:00 - 09:00 yang merupakan jam-jam sibuk, sedangkan lama waktu mereka menunggu kedatangan KRL adalah rata-rata 10 – 20 menit dan waktu perjalanan mereka menggunakan KRL adalah rata-rata 40 – 60 menit, para pengguna jasa menilai waktu menunggu kedatangan, keberangkatan dan perjalanan merasa kurang puas, hal ini dapat dilihat pada jawaban responden yang menjadikan waktu adalah Prioritas Utama yang harus ditingkatkan untuk tercapainya kepuasan dari para pengguna jasa

#### Daftar Pustaka

- [1] Wijayanto Hendra. 2019. Peranan Penggunaan Transportasi Publik di Perkotaan (Studi Kasus Penggunaan Kereta Commuterline Indonesia rute Jakarta – Bekasi. [Jurnal]. Jakarta (ID) : Universitas 17 Agustus Jakarta.
- [2] Hizhwati Shella Nabila. 2016. Analisis Ragam Pelayanan Jasa Angkutan Commuterline (Survey

terhadap Mahasiswa Pengguna Jasa Angkutan Commuterline Bekasi – Jakarta. [Skripsi]. Jakarta (ID). Fakultas Ilmu Sosial. Universitas Negeri Jakarta.

- [3] Zefri, Mutiara Jundillah Maharani. 2019. Analisis Kualitas Pelayanan KRL Commuter Line di Stasiun Bekasi. [Jurnal]. Jakarta (ID). Fakultas Teknik. Universitas Krisnadwipayana.
- [4] Meutia Wita, Erma Yuliana. 2019. Analisa Kinerja Fasilitas Pelayanan Stasiun Manggarai Terhadap Kepuasan Penumpang. [Jurnal]. Jakarta (ID). Fakultas Teknik. Universitas Pancasila.
- [5] Nazwirman, Hulmansyah. 2017. Karakteristik Penumpang Pengguna KRL Commuter Line JABODETABEK. [Jurnal]. Jakarta (ID). Fakultas Manajemen. Universitas Yarsi.
- [6] \ Maesarini Indah Wahyu, Rizky Ramdan Fauzi. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan KRL Sistem Commuter Line (Studi Kasus pada PT Kereta Api Commuter Jabodetabek). [Jurnal]. Jakarta (ID). Administrasi Publik. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Mandala Indonesia.
- [7] Tambunan Efendy. 2020. Analisis Kualitas Pelayanan KA Commuter Line rute Parungpanjang – Tanah Abang. [Jurnal]. Jakarta (ID). Fakultas Teknik. Universitas Kristen Indonesia.
- [8] Zulfiqhi M. Fata. 2013. Penilaian Penumpang Kereta Listrik Commuter Line mengenai Kualitas Pelayanan Pola Operasi Single Operation. [Skripsi]. Depok (ID). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Indonesia.
- [9] Zulkifli Fattah, Syahputra. 2016. Analisis Faktor Kualitas Pelayanan di KRL Commuter Line Jabodetabek Gerbong Khusus Wanita (Studi pada PT KAI Commuter Jabodetabek rute Bogor – Jakarta Kota). [Jurnal]. Bandung (ID). Fakultas Komunikasi dan Bisnis. Universitas Telkom.
- [10] Widiarto Edi. 2018. Operational Performance of Railways on Jakarta – Bekasi Route. [Jurnal]. Jakarta (ID). Advances in Transportation and Logistics Research.
- [11] Rahmawati Ainun, Hastarini Dwi Atmanti. 2014. Analisis Pemilihan Moda Sepeda Motor dan KRL Commuterline untuk Perjalanan kerja ke Provinsi DKI Jakarta. [Jurnal]. Semarang (ID). Diponegoro Journal of Economics. Universitas Diponegoro.
- [12] Christy Felix Jonathan, Dewi Linggasari, Hokbyan Angkat. 2020. Analisis Tingkat Ketepatan Waktu KRL Commuter Line lintas Tanah Abang – Rangkasbitung (Studi Kasus: Stasiun Jurangmangu). [Jurnal]. Jakarta (ID). JMTS: Jurnal Mitra Teknik Sipil.