

TUGAS AKHIR

ANALISIS PELAYANAN INTERMODA TRANSPORTASI

KERETA API LISTRIK DI STASIUN JUANDA

Diajukan guna melengkapi salah satu persyaratan untuk mencapai derajat sarjana (S-1)
pada Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana



Disusun Oleh:

Nama : Yudi Ahmad Busaeri

UNIVERSITAS

Nim : 41115110070

MERCU BUANA

Dosen Pembimbing:

Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko. MStr,IPU

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2020

ABSTRAK

Judul: Analisis Pelayanan Inermoda Transportsi Kereta Api Listrik Stasiun Juanda (Studi Kasus) : Stasiun KRL Juanda Jakarta, Nama : Yudi Ahmad Busaeri, NIM : 41115110070, Dosen Pembimbing : Dr. Ir. Hermnto Dwiatmoko,MStr,IPU.,2020.

Pelayanan merupakan salah satu hal terpenting dalam jasa transportasi di kereta api listrik untuk kemajuan perkeretaapian serta kepuasan pengguna KRL itu sendiri, Kepuasan dan kinerja pelayanan merupakan titik penting bagi perusahaan KCI untuk memajukan perkeretaapian di Stasiun Juanda, kinerja pelayanan serta akses intermoda yang ada di Stasiun Juanda masih perlu ditingkatkan dari standar pelayanan minimum (SPM).

Analisis faktor kinerja pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan softwaer SPSS untuk mendapatkan faktor pengaruh kinerja pelayanan terhadap kepuasan yang dirasakan penumpang serta intermodanya. Setelah didapat analisis maka dilakukan validasi tahap akhir untuk mengetahui langkah penyelesaian apa yang dapat diambil terhadap kinerja pelayanan kepuasan pengguna KRL. Selanjutnya metode yang digunakan dari tahap penelitian ini adalah analisis tingkat perioritas (Importance Performance Analysis) dengan SPSS. Dari hasil analisis kinerja pelayanan terhadap kepuasan penguna kereta comuter line Stasiun Juanda Jakarta didapat nilai rata-rata kinerja sebesar 3,50 dan kepuasan pengguna di dapat nilai rata-rata sebesar 3,61, dari nilai keseluruhan 5,00, sedangkan yang berada pada kuadran A terdapat satu indikator, kuadran B terdapat 12 indikator dan kuadran C terdapat 11indikator pertanyaan.

Adapun solusi agar pelayanan di stasiun juanda terus ditingkatkan dan dipertahankan dengan meningkatkan kinerja sesuai yang telah ditentukan mengenai fasilitas ruang tunggu, kedatangan kereta, fasilitas toilet, adanya ruang kesehatan, tersedianya ruang disabilitas, pelayanan loket, pelayanan sarana informasi, keberadaan papan informasi, kelengkapan fasilitas dalam kereta, kecakapan petugas dalam kereta, kebersihan dalam kereta dan penertiban terhadap intermoda yang berada di sekitaran stasiun agar tertata dengan rapih.

Kata Kunci : Intermoda, Kereta, Pelayanan, Stasiun, SPSS

ABSTRAK

Title: Analysis of Intermodal Electric Railway Transport Services in Juanda Stasion (A Study Case): Juanda Electric Train Station In Jakarta, Name: Yudi Ahmad Busaeri, NIM: 41115110070, Dosen Pembimbing : Dr. Ir. Hermnto Dwiatmoko,MStr,IPU.,2020.

Service is one of the most crucial things in transportation service on electric trains for the advancement of railways and the satisfaction of electric train users themselves. Analysis of service performance factors on costumer satisfaction using SPSS Softwear to get the effect factor of service performance on the satisfaction felt by passengers and their intermodels. After the analysis is obtained, the final stage of validation is performed to find out what steps can be taken on the performance of service to the satisfaction of KRL user.

Service satisfaction and performance is an important point for KCI companies to advance railways at juanda station, service performance and intermodal access at juanda station still need to be improved from minimum service standards (SPM). The method used in this research stage is analysis of priority level (Importance Performance Analisys) with SPSS. From the analysis of the performance of service to the statisfaction of commuter line train user Jakarta Juanda station obtained an avarage value of performance of 3,50 and user satisfaction obtained an avarage value of 3,61, from an overall value of 5,00, while those in the quadrant A has one indicator, quadrant B 12 indicators and quadrant C has 11 question indicators. Furthermore.

The solution so that services at the Juanda Station continue to be improved and maintained by increasing performance in accordance with predetermined waiting room facilities, arrival of trains, toilet facilities, the availability of health rooms, the availability of disability rooms, counter service, information facility service, the existance of information boards, the completeness of facilities on the train, the officers skill on the train, cleanliness of the train and control of the intermodal around the stations so that they are should neatly arranged.

Keyword: *Intermodals, Trains, Service, Stations, SPSS.*

**LEMBAR PERNYATAAN
SIDANG SARJANA
PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yudi Ahmad Busaeri

Nomor Induk Mahasiswa : 41115110070

Program Studi/Jurusan : Teknik Sipil

Fakultas : Teknik

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan karya asli, bukan jiplakan (duplikat) dari karya orang lain. Apabila ternyata pernyataan saya ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan gelar kesarjanaan saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipertanggung jawabkan sepenuhnya.

Jakarta, 04 Mei 2020

Yang memberikan pernyataan



Yudi Ahmad Busaeri



**LEMBAR PENGESAHAN
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

Q

Tugas akhir ini untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Teknik, jenjang pendidikan Strata 1 (S-1), Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Judul Tugas Akhir : ANALISIS PELAYANAN INTERMODA TRANSPORTSI KERETA API LISTRIK DI STASIUN JUANDA

Disusun oleh :

N a m a : Yudi Ahmad Buseri
N I M : 41115110070
Jurusan/Program Studi : Teknik Sipil

Telah diujikan dan dinyatakan LULUS pada sidang sarjana tanggal : 29 April 2020

Jakarta, 05 Mei 2020

Mengetahui,

Pembimbing

Ketua Penguji

Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, MStr., IPU

Ir. Sylvia Indriany, M.T.

Ketua Program Studi Teknik Sipil

Acep Hidayat, S.T., M.T.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena hanya atas berkat, karunia, dan rahmat-Nya seluruh tahapan Tugas Akhir dengan judul **“Analisis Pelayanan Intermoda Transportasi Kereta Api Listrik Di Stasiun Juanda”** dapat diselesaikan. Adapun tugas akhir ini diajukan untuk memenuhi kurikulum tingkat sarjana program pendidikan S1 (Strata 1) di Program Studi Teknik Sipil, Universitas Mercu Buana.

Dalam kesempatan kali ini, penulis ucapan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu, memberikan kesempatan, dan membimbing hingga pada akhirnya tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis ucapan terima kasih sebanyak-banyaknya untuk:

1. Bapak Acep Hidayat, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercubuana.
2. Bapak Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, MStr., IPU. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan dan banyak masukan kepada penulis.
3. Ibu Suci Putri Elza, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing kerja praktik.
4. PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI), yang telah memberikan ijin untuk penelitian pelayanan di Stasiun Juanda.
5. Kedua orang tua, kakak dan adik, serta rekan-rekan mahasiswa/i Universitas Mercu Buana yang telah memberikan masukan kepada penulis.
6. Semua pihak yang ikut membantu memberikan masukan dalam menyelesaikan Tugas Akhir yang namanya tidak dapat disebut satu per satu.

Akhir kata penulis sadari bahwa Tugas Akhir ini tidak lepas dari kekurangan-kekurangan, untuk itu penulis mohon maaf atas kekurangan serta mengharapkan kritik juga saran yang membangun mengenai Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi para pembaca sekalian.

Jakarta 10 Mei 2020

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	I-1
1.2 Identifikasi Masalah	I-3
1.3 Perumusan Masalah	I-3
1.4 Maksud Dan Tujuan Penelitian	I-3
1.5 Manfaat Penelitian	I-4
1.6 Pembatasan Ruang Lingkup Masalah.....	I-4
1.7 Sistematika Penulisan	I-5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Definisi Transportasi	II-1
2.2 Komponen Transportasi.....	II-2
2.3 Jenis-Jenis Transportasi	II-2
2.3.1 Transportasi Udara.....	II-3

2.3.2 Transportasi Laut	II-3
2.3.3 Transportasi Darat	II-3
2.4 Fungsi dan Manfaat Transportasi	II-5
2.4.1 Fungsi.....	II-5
2.4.1 Manfaat	II-5
2.5 Peranan dan Tujuan Transportasi	II-6
2.5.1 Peranan	II-6
2.5.2 Tujuan	II-7
2.6 Transportasi Kereta Api.....	II-7
2.6.1 Sejarah	II-7
2.6.2 Jenis Kereta Api	II-8
2.6.3 Keunggulan Dan kelemahan	II-9
2.6.3.1 Keunggulan	II-10
2.6.3.2 Kelemahan	II-11
2.7 Kereta Api Commuter Line	II-11
2.8 Stasiun UNIVERSITAS MERCU BUANA	II-12
2.9 Faktor Penukung Pelayanan Umum	II-13
2.10 Standar Pelayanan Minimum Kereta Api	II-14
2.10.1 Standar Pelayanan Di Stasiun	II-15
2.10.1.1 Keselamatan	II-15
2.10.1.2 Keamanan	II-16
2.10.1.3 Kehandalan	II-16
2.10.1.4 Kenyamanan	II-17
2.10.1.5 Kemudahan	II-18

2.10.1.6 Kesetaraan	II-19
2.11 Kualitas Pelayanan.....	II-19
2.12 Dimensi Kualitas Pelayanan	II-19
2.13 Kepuasan Pelanggan	II-20
2.14 Mengukur Kepuasan Pelanggan	II-21
2.15 Intermoda Transportasi	II-23
2.15.1 Maksud dan Tujuan Intermoda	II-23
2.15.2 Kelebihan Antarmoda	II-24
2.15.3 Pemilihan Kendaraan	II-24
2.15.4 Faktor-Faktor Pemilihan Moda	II-25
2.17 Peneliti Terdahulu	II-26
2.18 Kerangka Pemikiran	II-30

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Umum	III-1
3.2 Metodologi Pendekatan	III-1
3.3 Proses Penelitian	III-1
3.4 Tahapan Penelitian	III-3
3.5 Subyek dan Obyek Penelitian	III-3
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	III-4
3.7 Populasi dan Sampel	III-5
3.8 Instrumen Penelitian	III-6
3.9 Identifikasi Penelitian	III-7
3.10 Teknik pengolahan Data	III-8
3.11 Validitas dan Realibilitas	III-8

3.12 Metode Pengolahan Data	III-9
-----------------------------------	-------

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Survey.....	IV-1
4.1.1 Tempat dan Waktu Penelitian	IV-1
4.1.2 Analisis Karakteristik Penumpang	IV-1
4.2 Analisis Data	IV-6
4.2.1 Analisis Fisik (<i>Tangibles</i>).....	IV-6
4.2.2 Analisis Reaksi (<i>Responsiveness</i>)	IV-12
4.2.3 Analisis Keandalan (<i>Reliability</i>)	IV-15
4.2.4 Analisis Kepastian (<i>Assurance</i>)	IV-17
4.2.5 Analisis Dirasakan (<i>Emphaty</i>)	IV-19
4.2.6 Analisis Intermoda	IV-22
4.2.7 Hasil Tingkat Kesesuaian Kinerja Terhadap Kepuasan	IV 26
4.3 Hasil Perhitungan Rata-Rata.....	IV-28
4.4 Pengujian Validitas dan Realibilitas	IV-31
4.4.1 Pengujian Validitas	IV-32
4.4.2 Pengujian Realibilitas	IV-34
4.5 Analisis Tingkat Perioritas IPA	IV-36
4.5.1. Grafik Diagram Cartesius Kinerja dan Kepuasan	IV-40
4.5.2 Uji Analisis Korelasi Bivariat.....	IV-40
4.5.3 Uji Analisis Regresi Linear.....	IV-41
4.5.4 Uji Analisis Chi Square	IV-44

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan	V-1
5.2	Saran	V-3
DAFTAR PUSTAKA		xviii



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu	II-28
Tabel 3.1 Kinerja	III-6
Tabel 3.2 Kepuasan	III-7
Tabel 3.3 Dimensi Pelayanan.....	III-7
Tabel 3.4 Frekuensi	III-13
Tabel 3.5 Perhitungan X2 Chisquare	III-13
Tabel 4.1 Hasil Progres Penyebaran Kuesioner	IV-1
Tabel 4.2 Penilaian Responden	IV-8
Tabel 4.3 Tingkat Kesesuaian Responden	IV-9
Tabel 4.4 Penilaian Kinerja dalam Dimensi Fisik (Tangibles)	IV-9
Tabel 4.5 Penilaian Kepuasan dalam Dimensi Fisik (Tangibles)	IV-10
Tabel 4.6 Penilaian Kinerja dalam Dimensi Reaksi (Responsiveness).....	IV-15
Tabel 4.7 Penilaian Kepuasan dalam Dimensi Reaksi (Responsiveness)	IV-15
Tabel 4.8 Penilaian Kinerja dalam Dimensi Keandalan (Reliability)	IV-18
Tabel 4.9 Penilaian Kepuasan dalam Dimensi Keandalan (Reliability)	IV-18
Tabel 4.10 Penilaian Kinerja dalam Dimensi Kepastian (Assurance).....	IV-21
Tabel 4.11 Penilaian Kepuasan dalam Dimensi Kepastian (Assurance)	IV-21
Tabel 4.12 Penilaian Kinerja dalam Dimensi Dirasakan (Emphaty).....	IV-22
Tabel 4.13 Penilaian Kepuasan dalam Dimensi Reaksi (Emphaty)	IV-23
Tabel 4.14 Penilaian Kinerja dalam Dimensi Intermoda.....	IV-25
Tabel 4.15 Penilaian Kepuasan dalam Dimensi Intermoda.....	IV-26
Tabel 4.16 Hasil Tingkat Kesesuaian Kinerja Terhadap Kepuasan	IV-29

Tabel 4.17 Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Kepuasan	IV-31
Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Kinerja X	IV-35
Tabel 4.19 Hasil Uji Validitas Kepuasan Y	IV-36
Tabel 4.20 Hasil Uji Reliabilitas.....	IV-39
Tabel 4.21 Hasil Diagram Cartesius Kuadran A	IV-40
Tabel 4.22 Hasil Diagram Cartesius Kuadran B.....	IV-40
Tabel 4.23 Hasil Diagram Cartesius Kuadran C.....	IV-42
Tabel 4.24 Rata-Rata Tingkat Kinerja Pelayanan Stasiun Juanda Kuadran B	IV-48
Tabel 4.25 Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pelayanan Stasiun Kuadran B	IV-49
Tabel 4.26 Perhitungan X^2 hitung untuk Kuadran B	IV-50
Tabel 4.27 Rata-Rata Tingkat Kinerja Pelayanan Stasiun Juanda Kuadran C	IV-51
Tabel 4.28 Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pelayanan Stasiun Juanda C	IV-52
Tabel 4.29 Perhitungan X^2 hitung untuk Kuadran C	IV-53



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rute Kereta KRL JABODETABEK	II-13
Gambar 2.2 Keterkaitan Antarmoda	II-25
Gambar 2.3 Krangka Berikir	II-31
Gambar 3.1 <i>Flow Chart</i>	III-2
Gambar 3.2 Peta Lokasi Stasiun	III-4
Gambar 3.3 Diagram Cartesius	III-10
Gambar 4.1 Distribusi Jenis Kelamin Responden	IV-2
Gambar 4.2 Distribusi Usia Responden	IV-3
Gambar 4.3 Distribusi Pekerjaan Responden	IV-4
Gambar 4.4 Distribusi Pengguna Kereta	IV-5
Gambar 4.5 Distribusi Pengguna Intermoda	IV-6
Gambar 4.6 Distribusi Biaya Transportasi	IV-7
Gambar 4.7 Distribusi Perpindahan Antarmoda	IV-8
Gambar 4.8 Fasilitas Ruang Tunggu	IV-11
Gambar 4.9 Tolet	IV-12
Gambar 4.10 Musolah	IV-12
Gambar 4.11 Loket	IV-13
Gambar 4.12 Ruang Kesehatan	IV-13
Gambar 4.13 Ruang Disabilitas	IV-14

Gambar 4.14 Kelengkapan Fasilitas di Dalam Kereta.....	IV-14
Gambar 4.15 Kecakapan Petugas Dalam Melayani Penumpang.....	IV-17
Gambar 4.16 Pelayanan Loket.....	IV-19
Gambar 4.17 Pelayanan Sarana Informasi.....	IV-19
Gambar 4.18 Ketepatan Waktu Dalam Kedatangan Kereta	IV-20
Gambar 4.19 Papan Informasi	IV-21
Gambar 4.20 Kebersihan Stasiun	IV-24
Gambar 4.21 Kebersihan dalam Kereta.....	IV-25
Gambar 4.22 Transportasi Intermoda Stasiun	IV-27
Gambar 4.23 Halte Stasiun	IV-27
Gambar 4.24 JPO Transjakarta	IV-28
Gambar 4.25 Uji Reliabilitas Kinerja	IV-38
Gambar 4.26 Uji Stasistik	IV-38
Gambar 4.27 Uji Reliabilitas Kepuasan	IV-39
Gambar 4.28 Diagram <i>Cartesius IPA SPSS</i>	IV-40
Gambar 4.29 Grafik Diagram <i>Cartesius Kinerja dan Kepuasan</i>	IV-43
Gambar 4.30 Uji Correlations	IV-44
Gambar 4.31 Regresi Liner Enter	IV-45
Gambar 4.32 Nilai Kolerasi	IV-45
Gambar 4.33 Anova	IV-46
Gambar 4.34 Coefficients	IV-46
Gambar 4.35 Daerah Ditolak Ho Kuadran B	IV-51
Gambar 4.36 Daerah Diterima Ho Kuadran C	IV-54

Daftar Lampiran

- Lampiran 1 Perijinan Penelitian Kepada KCI dan KAI
- Lampiran 2 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 Kartu Asistensi Penelitian
- Lampiran 4 Tabel Acuan Perhitungan Kuesioner
- Lampiran 5 SPM 63 Tahun 2019

