

TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP FASILITAS

STASIUN TANJUNG BARAT JAKARTA SELATAN

Diajukan sebagai syarat untuk meraih gelar Sarjana Teknik Sastra 1 (S-1)



Di Susun Oleh

Nama : Baktiar Adi Prasetyo



NIM : 41116110084

UNIVERSITAS MERCU BUANA

FAKULTAS TEKNIK

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

2020

	LEMBAR PENGESAHAN SIDANG PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MERCU BUANA	
---	--	---

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 KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP FASILITAS STASIUN TANJUNG BARAT JAKARTA SELATAN

Disusun oleh :

Nama : BAKTIAR ADI PRASETYO

NIM : 41116110084

Program Studi : Teknik Sipil

Telah diujikan dan dinyatakan **LULUS** pada sidang sarjana :

Tanggal : 11 september 2020

Mengetahui

Pembimbing Tugas Akhir  Ketua Penguji

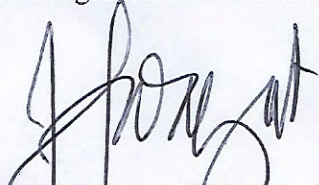


(Sylvia Indriany ST., M.T.)



(Dr. Nunung Widyaningsih, Pg. Dipl.Eng.)

Ketua Program Studi Teknik Sipil



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

**LEMBAR PERNYATAAN
SIDANG SARJANA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : BAKTIAR ADI PRASETYO
Nomor Induk Mahasiswa : 41116110084
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik

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

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

Jakarta, 22 September 2020

Yang memberikan pernyataan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Baktiar Adi Prasetyo

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan dan menyusun proposal penelitian ini dengan baik dan hasil memuaskan. Dalam penelitian ini saya mengangkat judul tentang “**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP FASILITAS STASIUN TANJUNG BARAT JAKARTA SELATAN**” yang disusun dan diajukan sebagai persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana teknik pada program studi teknik sipil di Universitas Mercu Buana - Jakarta.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih, atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan selama tugas akhir sampai tersusunnya laporan ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Acep Hidayat, S.T.,M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Mercubuana.
2. Ibu Ir. Sylvia Indriyani, M.T., selaku Dosen Pembimbing penulis yang telah memberikan bimbingan hingga selesainya laporan penelitian ini.
3. Bapak / Ibu dosen penguji yang senantiasa memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk menyelesaikan usulan penelitian ini.
4. Bapak / Ibu dosen dan seluruh staf dan karyawan program studi teknik sipil Universitas Mercu Buana – Jakarta yang telah membantu proses pembelajaran dan memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama di kampus ini.
5. Kedua orang tua saya, saudara-saudara serta keluarga besar yang senantiasa mendoakan, memberikan semangat dan motivasi kepada saya untuk menyelesaikan penelitian ini.

6. Teman-teman Mahasiswa Kelas Karyawan Teknik Sipil Universitas Mercu Buana - Jakarta yang telah berjuang bersama, selalu memberikan semangat dan dukungan kepada saya.

Akhir kata dalam penulisan penelitian ini saya menyadari bahwa masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu saya sangat mengharapkan masukan, saran serta kritik yang membangun sehingga kedepannya dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan teknik sipil khususnya mengenai standar pelayanan minimum stasiun.

Jakarta, September 2020

Penulis,

Baktiar Adi Prasetyo



ABSTRAK

Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Fasilitas Stasiun Tanjung Barat Jakarta Selatan, Nama : Baktiar Adi Prasetyo, NIM : 41116110084

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui tingkat kinerja pelayanan Stasiun Tanjung Barat yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna stasiun. Dengan melakukan survey lapangan untuk mengevaluasi kondisi Stasiun Tanjung Barat berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum (SPM) Angkutan Orang Dengan Kereta Api di Stasiun dan Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 29 Tahun 2011 tentang persyaratan teknis bangunan stasiun kereta api. Serta dilakukan penyebaran kuisioner tentang pelayanan Stasiun Tanjung Barat kepada pengguna stasiun.

Hasil dari penelitian menunjukkan luas gedung Stasiun Tanjung Barat lebih kecil dari syarat teknis bangunan stasiun berdasar perkembangan jumlah penumpang. Lebar peron stasiun yang ada melebihi syarat teknis bangunan stasiun, sehingga mampu menampung dan memberikan keselamatan pada penumpang saat menunggu KRL di peron. Nilai rata-rata tingkat Kinerja pelayanan di Stasiun Tanjung Barat yaitu Baik dengan nilai 3,85 dari skor tertinggi 5 sedangkan nilai rata-rata tingkat Kepuasan penumpang terhadap pelayanan dan fasilitas di Stasiun Tanjung Barat yaitu Puas dengan nilai 3,83 dari skor tertinggi 5. Minat terhadap transportasi lain seperti angkutan kota, ojek, bus Transjakarta masih cukup tinggi digunakan untuk ke tempat tujuan dari stasiun maupun ke stasiun. Penilaian Importance Performance Analysis pada saat PSBB dan saat New Normal, ada beberapa pernyataan yang mengalami peningkatan atau perubahan kuadran yaitu Informasi gangguan keamanan (disampaikan kepada penumpang apabila mendapat gangguan keamanan), Informasi angkutan lanjutan / integrasi transportasi lain yang informatif, komunikatif dan edukatif, Ruang tunggu yang bersih dan nyaman, dari Kuadran C saat PSBB menjadi di Kuadran B saat New Normal. Suasana di stasiun.

Kata Kunci : SPM, Kinerja Pelayanan, Kepuasan Penumpang, Stasiun

ABSTRACT

Title of Final Project : Analysis of User Satisfaction Against the Facilities at Tanjung Barat Station, South Jakarta, Name : Baktiar Adi Prasetyo, NIM: 41116110084

This study aims to analyze and determine the level of service performance of Tanjung Barat Station which affects the satisfaction of station users. By conducting a field survey to evaluate the condition of Tanjung Barat Station based on Regulation of the Minister of Transportation No. PM 63 of 2019 concerning Minimum Service Standards (SPM) for People Transport by Train at Stations and Regulation of the Minister of Transportation No. PM 29 of 2011 concerning technical requirements for railway station buildings. As well as distributing questionnaires about Tanjung Barat Station services to station users.

The results of the study show that the area of the Tanjung Barat Station building is smaller than the technical requirements of the station building based on the development of the number of passengers. The width of the existing station platform exceeds the technical requirements of the station building, so that it can accommodate and provide safety to passengers while waiting for KRL on the platform. The average value of the service performance level at Tanjung Barat Station is Good with a value of 3.85 from the highest score of 5 while the average value of the level of passenger satisfaction with services and facilities at Tanjung Barat Station is Satisfied with a value of 3.83 from the highest score of 5. Interest in other transportation, such as city transportation, motorcycle taxis, and Transjakarta buses is still quite high to use to get to their destination from the station or to the station. Assessment of Importance Performance Analysis at the time of PSBB and during New Normal, there were several statements that experienced an increase or change in quadrants, namely information on security disturbances (submitted to passengers if they had a security problem), information on advanced transportation / other transportation integration that was informative, communicative and educative, space Wait for a clean and comfortable one, from Quadrant C at PSBB to Quadrant B during New Normal. The atmosphere at the station.

Keywords: SPM, Service Performance, Passenger Satisfaction, Station

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG	
LEMBAR PERNYATAAN	
KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I - PENDAHULUAN	I-1
1.1. Latar Belakang	I-1
1.2. Identifikasi Masalah	I-2
1.3. Perumusan Masalah	I-3
1.4. Maksud Dan Tujuan Penelitian	I-3
1.5. Manfaat Penelitian	I-4
1.6. Batasan Dan Ruang Lingkup Penelitian	I-4
1.7. Sistematika Penulisan	I-5
BAB II - TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.1. Sistem Transportasi	II-1
2.2. Perkeretaapian	II-2
2.3. Kereta Api	II-2
2.4. Stasiun	II-2
2.4.1. Luas Bangunan Stasiun	II-4
2.4.2. Pembagian Fungsi Ruang Di Stasiun	II-5
2.4.3. Persyaratan Teknis Peron	II-6
2.5. Kualitas Pelayanan	II-7
2.6. Standar Pelayanan Minimum	II-7
2.6.1. Standar Pelayanan Minimum Di Stasiun Kereta Api	II-7
2.7. Kepuasan Penumpang	II-10
2.7.1. Faktor-Faktor Pendukung Kepuasan Penumpang	II-10
2.7.2. Metode Pengukuran Kepuasan	II-11
2.8. Teknik <i>Sampling</i>	II-12

2.9. <i>Importance Performance Analysis</i>	II-13
2.10. Uji <i>Chi-Square</i>	II-13
2.11. Kondisi Wilayah Studi	II-16
2.12. Penelitian Terdahulu	II-17
BAB III - METODE PENELITIAN	III-1
3.1. Tahapan Penelitian	III-1
3.2. Lokasi Penelitian	III-2
3.3. Teknik Pengumpulan Data	III-2
3.3.1. Menentukan Jumlah Responden	III-2
3.3.2. Data Primer	III-3
3.3.3. Data Sekunder	III-6
3.4. Metode Analisis	III-7
BAB IV - ANALISIS DAN PEMBAHASAN	IV-1
4.1. Luas Bangunan Stasiun Tanjung Barat	IV-1
4.2. Tata Letak Peron di Stasiun Tanjung Barat.....	IV-3
4.3. Analisis Umum Responden.....	IV-4
4.4. Analisis Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	IV-8
4.4.1. Uji Validitas	IV-8
4.4.2. Uji Reliabilitas	IV-10
4.5. Analisis Tanggapan Penumpang.....	IV-10
4.5.1. Keselamatan.....	IV-12
4.5.2. Keamanan	IV-15
4.5.3. Keandalan.....	IV-18
4.5.4. Kenyamanan	IV-21
4.5.5. Kemudahan	IV-24
4.5.6. Kesetaraan	IV-27
4.6. Perhitungan Rata-Rata.....	IV-29
4.7. Uji Korelasi Bivariat.....	IV-34
4.8. Pengujian regresi Linear Sederhana	IV-35
4.9. Pengujian Hipotesa.....	IV-38
4.10. Pengujian Saat Kondisi New Normal.....	IV-43
4.11. Analisis Hasil Data	IV-59
BAB V – PENUTUP	V-1

5.1. Simpulan	V-1
5.2. Saran.....	V-2

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Rincian Angka Kredit Masing-Masing Komponen Kriteria	II-4
Tabel 2.2	Jenis Ruang Gedung Stasiun Kereta Api	II-5
Tabel 2.3	Lebar Peron Minimum	II-6
Tabel 2.4	Rumus Mencari Frekuensi	II-14
Tabel 2.5	Menghitung Chi Square	II-15
Tabel 3.1	Variabel Pernyataan Pelayanan	III-4
Tabel 4.1	Luas Bangunan Stasiun Berdasarkan Hari Kerja dan Hari Libur.....	IV-1
Tabel 4.2	Luas Eksiting Gedung Kegiatan Pokok.....	IV-2
Tabel 4.3	Kebutuhan Peron Berdasarkan Hari Kerja dan Hari Libur.....	IV-4
Tabel 4.4	Frekuensi Penggunaan Dalam Seminggu Kondisi PSBB.....	IV-5
Tabel 4.5	Frekuensi Jenis Kelamin Responden Kondisi PSBB	IV-5
Tabel 4.6	Frekuensi Usia Responden Kondisi PSBB	IV-5
Tabel 4.7	Frekuensi Pekerjaan Responden Kondisi PSBB	IV-6
Tabel 4.8	Frekuensi Tujuan Melakukan Perjalanan Kondisi PSBB	IV-6
Tabel 4.9	Frekuensi Responden Naik Dari Stasiun Kondisi PSBB	IV-6
Tabel 4.10	Frekuensi Responden Saat Melakukan Perjalanan Kondisi PSBB.....	IV-7
Tabel 4.11	Frekuensi Transportasi Lanjutan Kondisi PSBB.....	IV-7
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja (X).....	IV-9
Tabel 4.13	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Penumpang (Y).....	IV-9
Tabel 4.14	Hasil Uji Reliabilitas	IV-10
Tabel 4.15	Penilaian Penumpang Terhadap Kinerja Pada Faktor Keselamatan.....	IV-12
Tabel 4.16	Penilaian Penumpang Terhadap Kepuasan Pada Faktor Keselamatan.....	IV-13
Tabel 4.17	Penilaian Penumpang Terhadap Kinerja Pada Faktor Keamanan.....	IV-15
Tabel 4.18	Penilaian Penumpang Terhadap Kepuasan Pada Faktor Keamanan.....	IV-16
Tabel 4.19	Penilaian Penumpang Terhadap Kinerja Pada Faktor Keandalan.....	IV-18
Tabel 4.20	Penilaian Penumpang Terhadap Kepuasan Pada Faktor Keandalan.....	IV-19
Tabel 4.21	Penilaian Penumpang Terhadap Kinerja Pada Faktor Kenyamanan.....	IV-21
Tabel 4.22	Penilaian Penumpang Terhadap Kepuasan Pada Faktor Kenyamanan.....	IV-22
Tabel 4.23	Penilaian Penumpang Terhadap Kinerja Pada Faktor Kemudahan.....	IV-24
Tabel 4.24	Penilaian Penumpang Terhadap Kepuasan Pada Faktor Kemudahan.....	IV-25
Tabel 4.25	Penilaian Penumpang Terhadap Kinerja Pada Faktor Kesetaraan.....	IV-27
Tabel 4.26	Penilaian Penumpang Terhadap Kepuasan Pada Faktor Kesetaraan.....	IV-27

Tabel 4.27	Perhitungan Rata-Rata dari Penilaian Tingkat Kinerja dan Kepuasan Penumpang di Stasiun Tanjung Barat.....	IV-29
Tabel 4.28	Hasil Pengujian Korelasi Bivariat.....	IV-35
Tabel 4.29	Variable Entered/Removed.....	IV-36
Tabel 4.30	Model Summary.....	IV-36
Tabel 4.31	ANOVA.....	IV-36
Tabel 4.32	Coefficients.....	IV-37
Tabel 4.33	Nilai Rata-Rata Kinerja Pada Kuadran A.....	IV-38
Tabel 4.34	Nilai Rata-Rata Kepuasan Pada Kuadran A.....	IV-38
Tabel 4.35	Perhitungan X^2 Hitung untuk Kuadran A.....	IV-39
Tabel 4.36	Nilai Rata-Rata Kinerja Pada Kuadran B.....	IV-40
Tabel 4.37	Nilai Rata-Rata Kepuasan Pada Kuadran B.....	IV-40
Tabel 4.38	Perhitungan X^2 Hitung untuk Kuadran B.....	IV-41
Tabel 4.39	Nilai Rata-Rata Kinerja Pada Kuadran C.....	IV-42
Tabel 4.40	Nilai Rata-Rata Kepuasan Pada Kuadran C.....	IV-42
Tabel 4.41	Perhitungan X^2 Hitung untuk Kuadran C.....	IV-42
Tabel 4.42	Frekuensi Penggunaan Dalam Seminggu Kondisi <i>New Normal</i>	IV-44
Tabel 4.43	Frekuensi Jenis Kelamin Responden Kondisi <i>New Normal</i>	IV-44
Tabel 4.44	Frekuensi Usia Responden Kondisi <i>New Normal</i>	IV-44
Tabel 4.45	Frekuensi Pekerjaan Responden Kondisi <i>New Normal</i>	IV-44
Tabel 4.46	Frekuensi Tujuan Melakukan Perjalanan Kondisi <i>New Normal</i>	IV-45
Tabel 4.47	Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja (X).....	IV-46
Tabel 4.48	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (Y).....	IV-46
Tabel 4.49	Hasil Uji Reliabilitas	IV-46
Tabel 4.50	Penilaian Penumpang Terhadap Kinerja	IV-47
Tabel 4.51	Penilaian Penumpang Terhadap Kepuasan	IV-48
Tabel 4.52	Perhitungan Rata-Rata dari Penilaian Tingkat Kinerja dan Kepuasan.....	IV-51
Tabel 4.53	Hasil Pengujian Korelasi	IV-54
Tabel 4.54	Variable Entered/Removed.....	IV-55
Tabel 4.55	Model Summary.....	IV-55
Tabel 4.56	ANOVA.....	IV-55
Tabel 4.57	Coefficients.....	IV-55
Tabel 4.58	Nilai Rata-Rata Kinerja Pada Kuadran B.....	IV-57

Tabel 4.59	Nilai Rata-Rata Kepuasan Pada Kuadran B.....	IV-57
Tabel 4.60	Perhitungan X^2 Hitung untuk Kuadran B.....	IV-57
Tabel 4.61	Nilai Rata-Rata Kinerja Pada Kuadran C.....	IV-58
Tabel 4.62	Nilai Rata-Rata Kepuasan Pada Kuadran C.....	IV-58
Tabel 4.63	Perhitungan X^2 Hitung untuk Kuadran C.....	IV-59
Tabel 4.64	Variabel-Variabel Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang Digunakan.....	IV-62



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Lokasi Penelitian Stasiun Tanjung Barat	I-4
Gambar 2.1 Diagram kuadran <i>Importance Performance Analysis</i>	II-13
Gambar 2.2 Grafik Chi Kuadrat	II-15
Gambar 2.3 Denah Bangunan Stasiun Tanjung Barat	II-16
Gambar 2.4 Kondisi Peron Stasiun Tanjung Barat	II-17
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian	III-1
Gambar 3.2 Denah Stasiun Tanjung Barat	III-2
Gambar 3.3 Denah Bangunan Stasiun Tanjung Barat.....	III-7
Gambar 3.4 Grafik Uji Chi Kuadrat	III-9
Gambar 4.1 Denah Bangunan Stasiun Tanjung Barat	IV-2
Gambar 4.2 Denah Peron Stasiun Tanjung Barat	IV-3
Gambar 4.3 Grafik Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Kepuasan Penumpang.....	IV-31
Gambar 4.4 Diagram Kartesius Important Performance Analysis Penilaian Terhadap Kinerja dan Kepuasan Penumpang.....	IV-32
Gambar 4.5 Grafik Nilai Rata-Rata.....	IV-52
Gambar 4.6 Diagram Kartesius Important Performance Analysis.....	IV-52