

ABSTRAK

Judul : Analisis Efektivitas Layanan (Angkutan Umum Kereta Rel Listrik Commuter Line Rute Bogor – Tanah Abang), Nama : Diah Fitriani Amalia, NIM : 41117120045, Dosen Pembimbing : Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, MStr., IPU, 2019.

Tingginya kepadatan penduduk dan mahalnya nilai lahan di Jakarta membuat masyarakat tergantung dari wilayah penyangga yaitu Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi (Bodetabek). Mobilitas penduduk di wilayah penyangga sangat membutuhkan pelayanan transportasi yang efektif dan efisien. Pada saat ini, banyak moda transportasi yang sedang berlomba-lomba dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Melihat permasalahan yang ada, transportasi Kereta Api Listrik juga perlu melakukan peningkatan kualitas pelayanan. Salah satu caranya yaitu dengan analisis efektivitas pelayanan yang sudah diberikan PT. Kereta Commuter Indonesia rute Bogor-Tanah Abang.

Data yang diperlukan dalam melakukan analisis layanan Kereta Rel Listrik Rute Bogor-Tanah Abang ini adalah data primer berupa hasil survey penumpang Kereta Rel Listrik dengan menggunakan metode kuesioner. Selain itu diperlukan juga data sekunder yang diperoleh dari PT. Kereta Commuter Indonesia dalam pengolahan data. Metode yang digunakan yaitu dengan pengujian Validitas, Reliabilitas, Importance Performance Analysis dan Normalitas dengan menggunakan perangkat lunak SPSS.

Dari hasil penelitian dan analisis yang dilakukan pada layanan Kereta Rel Listrik Rute Bogor-Tanah Abang, maka PT. Kereta Commuter Indonesia sebagai pengelola perlu melakukan langkah untuk meningkatkan pelayanan diantaranya sebagai berikut : penambahan jumlah toilet pada Stasiun Bogor; penambahan alat pertolongan pertama pada Stasiun Bogor dan Manggarai; penambahan jumlah kursi pada Stasiun Manggarai; Optimalisasi penggunaan tangga tambahan untuk peron yang tidak sama tinggi dengan kereta pada Stasiun Manggarai; melakukan peningkatan kinerja petugas keamanan dan menumbuhkan rasa kepedulian pengguna layanan Kereta Rel Listrik agar penumpang prioritas mendapatkan kursi dengan mudah.

Kata Kunci : Analisa Efektivitas, Importance Performance Analysis (IPA), Kereta Rel Listrik, Reliabilitas, SPSS , Validitas.

ABSTRACT

Title: Analysis of Service Effectiveness (Public Transport Commuter Line Electric Rail Train Bogor - Tanah Abang Route, Name: Diah Fitriani Amalia, NIM: 41117120045, Supervisor: Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, MStr., IPU, 2019.

The high population density and high value of land in Jakarta make people dependent on buffer zones, Bogor, Depok, Tangerang, and Bekasi (Bodetabek). Population mobility in buffer zones is in desperate need of effective and efficient transportation services. At present, many modes of transportation are competing to improve service quality. Seeing the existing problems, Electric Rail transportation also needs to improve service quality. One of the ways is by analyzing the effectiveness of services that have been provided by PT. Kereta Commuter Indonesia Bogor-Tanah Abang route.

The data needed in conducting an analysis of the services of the Bogor-Tanah Abang Electric Rail Train is the primary data in the form of a passenger survey survey of the Electric Rail Train using a questionnaire. In addition, secondary data is also needed from PT. Kereta Commuter Indonesia in processing data. The method used is by testing Validity, Reliability, Importance Performance Analysis (IPA) and Normality by using SPSS software.

From the results of the research and analysis carried out on the Electric Rail Train in Bogor-Tanah Abang route, PT. Kereta Commuter Indonesia as a manager needs to take steps to improve services including the following: increasing the number of toilets at Bogor Station; addition of first aid kits at Bogor Station and Manggarai; additional number of seats at Manggarai Station; Optimizing the use of additional stairs for platforms that are not as high as the train at Manggarai Station; improve the performance of security officers and foster a sense of concern for users of Electric Rail Train services so that priority passengers get seats easily.

Keywords: Effectiveness Analysis, Electric Rail Train, Importance Performance Analysis (IPA), Reliability, SPS, Validitas.