

**TUGAS AKHIR**

**“RENCANA PENGEMBANGAN PELAYANAN TERHADAP PENGGUNA  
JASA LRT JAKARTA GUNA PENINGKATAN *RIDERSHIP*”**

**Studi Kasus PT. LRT JAKARTA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1)



**ERISA TRI NOVENTA BANGUN**

**NIM. 41117120108**

MERCU BUANA

**Dosen Pembimbing**

**Dr, Ir Hermanto Dwiatmoko, MStr., IPU**

Program Studi Teknik Sipil

Fakultas Teknik

Universitas Mercu Buana

2020



**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 : Rencana Pengembangan Fasilitas Pelayanan Terhadap Pengguna Jasa di Stasiun LRT Jakarta Guna Peningkatan Ridership**

Disusun oleh :

**N a m a** : Erisa Tri Noventa Bangun

**NIM** : 41117120108

**Jurusan/Program Studi** : Teknik Sipil

Telah diujikan dan dinyatakan LULUS pada sidang sarjana tanggal : 30 April 2020

Jakarta, 12 Mei 2020

Mengetahui,

**Pembimbing**

**Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, MStr., IPU**

**Ketua Penguji**

**Dr. Nunung Widyaningsih, Dip.Eng.**

**Ketua Program Studi Teknik Sipil**

**Acep Hidayat, S.T**

**LEMBAR PERNYATAAN**  
**SIDANG SARJANA KOMPREHENSIF LOKAL**  
**FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN**  
**UNIVERSITAS MERCUBUANA**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Erisa Tri Noventa Bangun

Nomor Induk Mahasiswa : 41117120108

Program Studi/Jurusan : Teknik Sipil

Fakultas : Teknik

Menyatakan bahwa dalam 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 saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipertanggungjawabkan sepenuhnya.

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Jakarta, 12 Mei 2020

Yang memberikan pernyataan



**Erisa Tri Noventa Bangun**

**ABSTRAK**  
**RENCANA PENGEMBANGAN PELAYANAN TERHADAP PENGGUNA JASA**  
**LRT JAKARTA GUNA PENINGKATAN *RIDERSHIP***

ERISA TRI NOVENTA BANGUN  
NIM. 41117120108

Penulisan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui fasilitas pelayanan stasiun yang mana saja yang dapat dikembangkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa dalam kinerja pelayanan di stasiun dan di kereta LRT Jakarta guna peningkatan *ridership*. Adapun yang menjadi latar belakang penulisan ini karena PT. LRT Jakarta merupakan wajah baru transportasi di bidang perkeretaapian yang diharapkan dapat menjadi solusi mobilitas publik terbaik di Indonesia, yang ruang lingkup operasinya berada di wilayah DKI Jakarta.

Kepuasan pengguna jasa adalah perbandingan antara kinerja yang diharapkan oleh pengguna jasa dengan kinerja aktual di lapangan. Ketika kinerja aktual lebih tinggi dari harapan pengguna jasa, maka pengguna jasa akan merasa puas dan sebaliknya. Pada kasus perusahaan jasa transportasi, kepuasan pengguna jasa adalah salah satu faktor penting dalam menciptakan pelayanan transportasi masal khususnya LRT Jakarta. Pada contoh kasus ini, PT. LRT Jakarta belum maksimal dalam memenuhi keinginan dan kepuasan pengguna jasa dilihat dari segi kepentingan fasilitas, untuk itu perlu dianalisis faktor apa saja yang berpengaruh.

Berdasarkan standar pelayanan minimum yang meliputi variabel keselamatan, keamanan, kesetaraan, kemudahan, kehandalan, dan kenyamanan yang dianalisis melalui analisis *Importance Performance Analysis (IPA)* maka dari sembilan belas atribut yang termasuk pada enam variabel tersebut yang perlu menjadi fokus dalam penelitian ini adalah mana saja atribut-atribut fasilitas pelayanan yang dapat dikembangkan guna peningkatan *ridership* yang signifikan. Sedangkan dari analisis yang telah dilakukan hasil perbandingan antara kinerja aktual dan harapan maka dapat diketahui bahwa kinerja yang diberikan oleh PT. LRT Jakarta belum maksimal karena masih ada beberapa atribut yang belum disediakan oleh PT. LRT Jakarta.

Kata Kunci : fasilitas pelayanan, pengguna jasa, kinerja, dan kepentingan.

**ABSTRACT**  
**SERVICE DEVELOPMENT PLAN FOR LRT JAKARTA SERVICES USERS  
TO IMPROVE RIDERSHIP**

ERISA TRI NOVENTA BANGUN  
NIM. 41117120108

This research was aimed to find out which of the service facilities to develop in order to improve the users' satisfaction in stations service performances and on the train of LRT Jakarta to increase ridership. As for the background of this research is that LRT Jakarta Company is a new face of railways transportation, which is expected to be the best public mobility solution in Indonesia. This company is operating only in the Jakarta area.

Users' satisfaction is the comparison between the users' expected performance and the actual performance in the site. It is because the higher the actual performance in the site, the more satisfied the users and the other way around. In this case, users' satisfaction is one of the most important factors for the transportation service companies to create a massive public transportation, especially LRT Jakarta. LRT Jakarta Company, in this case, is still working on meeting the users' desires and satisfaction in terms of facilities interests. As for this reason, it is necessary to analyze the influence factors.

Based on the minimum service standards including safety, security, equality, convenience, reliability, and comfort variables that were analyzed through Importance Performance Analysis (IPA), there were nineteen attributes included in the six variables to focus on especially the facilities attributes development to significantly improve ridership. Meanwhile, the result from the analysis was found that the LRT Jakarta Company still needs to work on providing several well-maintained attributes.

Keywords: service facilities, users' satisfaction, performance, and satisfaction

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas kasih karunia serta berkat yang berlimpahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “RENCANA PENGEMBANGAN PELAYANAN TERHADAP PENGGUNA JASA LRT JAKARTA GUNA PENINGKATAN *RIDERSHIP*” tepat pada waktunya. Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

Penyelesaian tugas akhir ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan semua pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr, Ir. Hermanto Dwiatmoko, MStr., IPU yang telah mendidik dan memberikan bimbingan selama proses penulisan Tugas Akhir ini;
2. Segenap pengelola, staf dan karyawan Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana atas bantuannya dalam mengurus dan mengelola administrasi sampai akhir;
3. Segenap direksi serta seluruh staff dan karyawan PT. LRT Jakarta, terkhusus bu Ati dan pak Rosyid atas kesempatan dan bantuan yang diberikan dalam melakukan penelitian dan memperoleh informasi yang diperlukan selama penulisan Tugas Akhir;
4. Kakak-kakak dan rekan seperjuangan IKAALL-STTD-PTDI. Kak Reza, kak Rian, kak Farid, dan tentu saja yang terkasih Ismayanti Ridha Nurpratiwi, yang selalu mendukung, mengingatkan, mengarahkan dan senantiasa menjadi pendengar yang baik;

5. Rekan-rekan Boulevard Utara Management, terkhusus Mas Febi, Mas Jati, dan A Faza yang selalu mau direpotkan dan selalu mau menjadi pilihan terakhir dari ketidakteraturan jadwal dinas yang kubuat;
6. Kakak-kakak 'WAKWAW'. Kak Mario, kak Yopi, dan kak Lala yang siap untuk terus menyempatkan diri dan selalu ada ketika berbagi cerita juga selalu rela dibuat susah oleh tingkah lakuku. Maafkan si bontot ini ya kakak-kakak;
7. My support system, Nia dan Olen terimakasih atas dukungannya selama ini. Yang nggak capek buat terus ingetin tugas kuliah sampai ke waktu sidang. Yang setia mendampingi sejak KAKR sampai hampir moria. Terimakasih
8. Dan yang terakhir tapi yang terutama ke-dua. Keluarga tercinta atas kasih sayang dan dukungannya. Mamak, bapak, bang Una yang selalu ada, selalu bisa menjadi orang-orang kuat dan sabar saat panggilan darurat tiba, yang setia mendukung dalam segala hal, dan yang tak bosan untuk terus mendukung dengan caranya masing-masing.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Jakarta, 12 Mei 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	I
Lembar Pengesahan .....	II
Lembar Pernyataan Keaslian Karya.....	III
Abstrak.....	IV
Abstract.....	V
Kata Pengantar .....	VI
Daftar Isi .....	VIII
Daftar Tabel .....	XII
Daftar Gambar .....	XIII
<b>Bab I Pendahuluan</b>	
1.1 Latar Belakang .....	I-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	I-3
1.3 Rumusan Masalah .....	I-3
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	I-3
1.5 Batasan Masalah .....	I-4
1.6 Manfaat Penelitian .....	I-4
1.7 Sistematika Penulisan .....	I-5
<b>Bab II Tinjauan Pustaka</b>	
2.1 Transportasi.....	II-1
2.2 Peran Transportasi dalam Perekonmian Nasional .....	II-1
2.3 Transportasi Umum.....	II-3
2.4 Kereta Api .....	II-3
2.5 Angkutan Kereta Api Berpenumpang.....	II-4
2.6 Transportasi Antar Moda .....	II-4



2.7 Angkutan Kereta Api Berbasis Rel.....	I-4
2.8 LRT Jakarta.....	II-7
2.9 Trans Jakarta .....	II-8
2.10 Standar Pelayanan Minimum.....	II-9
2.10.1 Keselamatan.....	II-9
2.10.2 Keamanan .....	II-9
2.10.3 Keandalan .....	II-9
2.10.4 Kenyamanan .....	II-9
2.10.5 Kemudahan .....	II-10
2.10.6 Kesetaraan.....	II-10
2.11 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	II-10
2.12 Chi Kuadrat.....	II-13
2.13 Analisis Regresi .....	II-14
2.14 Uji Validitas .....	II-14
2.15 Uji Reliabilitas .....	II-14
2.16 Analisis Korelasi.....	II-15
2.17 Penentuan Populasi dan Sampel.....	II-15
2.18 Penelitian Terdahulu .....	II-17

### Bab III Metode Penelitian

3.1 Kerangka Konsep.....	III-1
3.2 Metode Penelitian .....	III-2
3.2.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	III-2
3.2.2 Sumber Data.....	III-2
3.2.3 Peralatan.....	III-3
3.2.4 Jalannya Penelitian.....	III-3

3.3 Penentuan Populasi dan Sampel .....	I-5
 Bab IV Analisis dan Pembahasan	
4.1 Analisis Umum Responden.....	IV-1
4.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	IV-3
4.1.2 Responden Berdasarkan Kisaran Usia .....	IV-3
4.1.3 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	IV-4
4.1.4 Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan.....	IV-4
4.1.5 Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan LRT dalam 1 Minggu.....	IV-5
4.1.6 Responden Berdasarkan Frekuensi Pilihan Moda Lanjutan .....	IV-5
4.1.7 Responden Berdasarkan Pernyataan Penggunaan <i>Sky Bridge</i> .....	IV-6
4.1.8 Responden Pilihan Stasiun Awal Perjalanan .....	IV-7
4.1.9 Responden Berdasarkan Pilihan Stasiun Akhir Perjalanan .....	IV-8
4.2 Perbandingan SPM Dengan Kondisi Eksisting Fasilitas Pelayanan Di Stasiun dan di Dalam Kereta.....	IV-9
4.3 Hasil Survei.....	IV-11
4.3.1 Perhitungan Penilaian Kinerja dan Kepentingan .....	IV-15
4.4 Analisis Penambahan Tempat Duduk di Ruang Tunggu.....	IV-16
4.5 Pembahasan.....	IV-18
4.5.1 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	IV-19
4.5.2 Uji Validitas .....	IV-21
4.5.3 Uji Realibilitas .....	IV-24
4.5.4 Uji Korelasi .....	IV-24
4.5.5 Fasilitas <i>Sky Bridge</i> .....	IV-26
 Bab 5 Penutup	

5.1 Kesimpulan .....	V-1
5.1.1 Fasilitas Pelayanan di Stasiun.....	V-1
5.1.2 Fasilitas Pelayanan di dalam Kereta .....	V-2
5.1.3 Fasilitas Antar Moda.....	V-3
5.2 Saran.....	V-3
5.2.1 Fasilitas Pelayanan di Stasiun.....	V-3
5.2.2 Fasilitas Pelayanan di dalam Kereta .....	V-3
5.2.3 Fasilitas Antar Moda.....	V-3
DAFTAR PUSTAKA .....	Pustaka-1
LAMPIRAN.....	LA-1



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.18 Penelitian Terdahulu .....	II-17
Tabel 4.1 Perbandingan SPM Dengan Kondisi Eksisiting di Stasiun .....	IV-9
Tabel 4.2 Perbandingan SPM Dengan Kondisi Eksisiting di dalam Kereta.....	IV-10
Tabel 4.3 Hasil Survei Kinerja Fasilitas Pelayanan Stasiun dan di Dalam Kereta....	IV-11
Tabel 4.4 Hasil Survei Kepentingan Fasilitas Pelayanan Stasiun dan di Dalam Kereta.....	IV-13
Tabel 4.5 Perhitungan Penilaian Kinerja dan Kepentingan.....	IV-15
Tabel 4.6 Tabel Hasil Uji Validitas Kinerja (X).....	IV-21
Tabel 4.7 Tabel Hasil Uji Validitas Kepentingan (Y) .....	IV-23
Tabel 4.8 Tabel Hasil Uji Realibilitas .....	IV-24
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Uji Korelasi Menggunakan SPSS .....	IV-24



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Perbedaan MRT, LRT, dan KRL .....	II-6
Gambar 2.2 Peta Rute LRT Jakarta .....	II-8
Gambar 2.3 Diagram Kartesius .....	II-12
Gambar 3.1 Kerangka Konsep .....	III-1
Gambar 4.1 Grafik Presentase Jenis Kelamin Pengguna.....	IV-3
Gambar 4.2 Grafik Presentase Kisaran Usian Pengguna Jasa .....	IV-3
Gambar 4.3 Grafik Presentase Pengelompokkan Pekerjaan.....	IV-4
Gambar 4.4 Grafik Presentase Pengelompokkan Tingkat Pendapatan .....	IV-6
Gambar 4.5 Grafik Presentase Pengelompokkan Frekuensi Penggunaan LRT Dalam Kurun Waktu 1 Minggu .....	IV-5
Gambar 4.6 Grafik Presentase Pengelompokkan Pilihan Moda Lanjutan .....	IV-5
Gambar 4.7 Grafik Presentase Pengelompokkan Pernyataan Penggunaan Fasilitas <i>Sky Bridge</i> .....	IV-6
Gambar 4.8 Grafik Presentase Pengelompokkan Pilihan Stasiun Awal Perjalanan....	IV-7
Gambar 4.9 Grafik Presentase Pengelompokkan Stasiun Akhir Perjalanan .....	IV-8
Gambar 4.10 Grafik <i>Importance Performance Analysis</i> .....	IV-18