

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Jakarta pada saat ini merupakan Ibu Kota Indonesia yang memiliki perkembangan dan kemajuan yang pesat pada berbagai sektor dan bidang. Melihat pertumbuhan Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta yang begitu cepat dan pesat yang disebabkan oleh adanya pusat pemerintahan, perkantoran, perdagangan dan permukiman, mengakibatkan meningkatnya tingkat perpindahan penduduk (urbanisasi) dan pertumbuhan penduduk di Ibu Kota Jakarta. Tercatat peningkatan laju pertumbuhan penduduk pada DKI Jakarta setiap tahunnya yang mencapai 1,05% pada tahun 2017 (Provinsi DKI Jakarta Dalam Angka 2018) menjadikan permintaan pergerakan pada masing-masing individu untuk melakukan aktivitas mengalami peningkatan (Errampalli, 2018). Hal tersebut mengakibatkan kebutuhan akan transportasi juga meningkat. Kebijakan umum pembangunan transportasi di Indonesia khususnya DKI Jakarta yaitu pembangunan dan pengembangan transportasi umum yang terpadu (Andriansyah, 2015). Transportasi umum membutuhkan adanya integrasi antar moda transportasi lain secara terpadu (Basuki, 2012). Pelayanan integrasi antarmoda menjadi titik kunci pada pelayanan kendaraan umum bagi masyarakat. Integrasi antarmoda memastikan kemudahan pengguna untuk berganti moda kendaraan sehingga menjamin pengguna untuk mendapatkan pelayanan yang tepat waktu dengan biaya yang terjangkau. Kereta Rel Listrik (KRL) merupakan salah satu pelayanan transportasi umum yang terdapat di Jakarta. Adanya KRL berfungsi untuk menampung mobilitas penduduk menggunakan jasa angkutan kereta api di wilayah Jabodetabek.

Pada awalnya kualitas pelayanan yang diberikan PT KAI Commuter Jabodetabek masih jauh dari kata ideal, mulai dari sistem tiket kertas yang membuat penumpang ilegal mudah untuk menaiki kereta, pedagang-pedagangan yang menajajakan barangnya didalam gerbong hingga penumpang yang menaiki kereta di atas gerbong kereta. Hal tersebut menandakan kualitas pelayanan dari KAI Commuter Jabodetabek masih jauh dari kata ideal dan aman bagi penggunanya. Akan tetapi PT KAI Commuter Jabodetabek terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan dari penggunanya. Dikutip dari CNBC Indonesia terbukti dalam keterangan resmi oleh manajemen KCI pada bulan juni tahun 2018 rata-rata pengguna jumlah KRL Jabodetabek setiap harinya mencapai 1.001.438 pengguna pada hari kerja. Hal tersebut dapat terjadi karena pengguna jasa dari KRL Jabodetabek di dominasi oleh pekerja yang setiap pada hari kerja dalam melakukan aktifitasnya menggunakan layanan KRL. Kualitas pelayanan pada moda transportasi KRL menjadi menjadi isu sentral dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan transportasi umum yang layak di perkotaan. KRL Jabodetabek menjadi alternatif atau solusi penduduk dalam mengatasi permasalahan transportasi di perkotaan.

Kualitas pelayanan pada prinsipnya berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan menurut persepsi dari penggunanya (Deb & Ali Ahmed, 2018). Salah satu layanan KRL yang

diselenggarakan oleh PT KAI Commuter Jabodetabek adalah pengadaan KRL Stasiun Sudirman. KRL Stasiun Sudirman terletak di Kawasan Dukuh Atas. Kawasan Dukuh Atas merupakan kawasan pusat transit yang berada tepat di utara pusat bisnis Jakarta (*Central Business District*) atau yang lebih banyak dikenal sebagai Jakarta *Golden Triangle* (segitiga emas Jakarta). Kawasan Dukuh Atas dalam Rencana Tata Ruang Wilayah Provinsi DKI Jakarta tahun 2010 – 2013 dan Peraturan Daerah No. 1 Tahun 2014 tentang Rencana Detail Tata Ruang dan Peraturan Zonasi di rencanakan sebagai pusat kegiatan primer dengan titik perpindahan antar moda transportasi dengan konsep *Transit Oriented Development* (TOD). Dalam mendukung rencana *Transit Oriented Development* (TOD) di Kawasan Dukuh Atas, moda transportasi yang terdapat di Kawasan Dukuh Atas yaitu, KRL Stasiun Sudirman, MRT Dukuh Atas, Halte Bus Trans Jakarta Dukuh Atas 1 & 2, Stasiun Kereta Bandara BNI City dan *Light Rapid Transit*. Sehingga Kawasan Dukuh Atas menjadi kawasan pusat transit untuk penunjang pergerakan masyarakat dalam melakukan aktifitasnya khususnya pekerja. Hal tersebut dikarenakan Kawasan Dukuh Atas merupakan kawasan yang diperuntukkan sebagai kawasan perkantoran. Pada Kawasan Dukuh Atas dominan masyarakat bekerja sebagai PNS, Pegawai BUMN, Karyawan Swasta dan Wirausaha (Ahmad, 2016). Padatnya aktifitas perkantoran di Kawasan Dukuh Atas didukung oleh pengadaan transportasi umum di Kawasan Dukuh Atas salah satunya yaitu KRL Stasiun Sudirman.

KRL Stasiun Sudirman menjadi moda transportasi yang memiliki peran strategis terhadap mobilitas masyarakat khususnya pekerja yang beraktifitas di Kawasan Dukuh Atas. Pada rencana pembangunan jalur transportasi massal di DKI Jakarta, Stasiun Sudirman direncanakan menjadi stasiun pusat dan awal menuju Terminal Lebak Bulus. Stasiun Sudirman juga akan terhubung dengan stasiun MRT, Transjakarta Busway, LRT dan stasiun kereta api bandara atau *railink*, yaitu BNI City. Hal tersebut didukung oleh penyediaan pelayanan moda transportasi KRL Stasiun Sudirman terhadap Kawasan Dukuh Atas yang dapat dikatakan secara keseluruhan sudah cukup optimal dengan dibuktikan pengguna dari KRL Stasiun Sudirman setiap harinya dapat mencapai kurang lebih 15.000 pengguna (Ahmad, 2016). Namun masih terdapat pelayanan pada integrasi yang belum memberikan pelayanan yang maksimal karena masih terdapat permasalahan yang dihadapi oleh pengguna jasa KRL Stasiun Sudirman dalam melakukan perpindahan antar moda di Kawasan Dukuh Atas. Hal tersebut ditandai dengan masih rendahnya pelayanan akan sarana dan prasarana pendukung integrasi antar moda yang belum memadai, *time headway* yang panjang dan tidak teratur, minimnya petunjuk informasi dan jadwal keberangkatan yang sering tidak sesuai. Oleh karenanya perlu adanya pembenahan akan peningkatan pelayanan KRL Stasiun Sudirman pada integrasi antar moda di Kawasan Dukuh Atas dalam persepsi pekerja, mengingat KRL Stasiun Sudirman sebagai moda transportasi yang paling banyak digunakan oleh masyarakat terkhususnya pekerja yang dalam melakukan aktifitasnya di Kawasan Dukuh Atas menggunakan layanan KRL Stasiun Sudirman dan KRL Stasiun Sudirman juga menjadi stasiun pusat yang menghubungkan Kota Jakarta dengan daerah penyangganya.

Peningkatan pelayanan KRL Stasiun Sudirman terhadap integrasi antarmoda berdasarkan persepsi pengguna khususnya pekerja yang melakukan aktifitas sehari-hari di Kawasan Dukuh Atas,

dilakukan agar dapat terciptanya sistem TOD yang baik di Kawasan Dukuh Atas. Berdasarkan pedoman integrasi antarmoda yang dikeluarkan oleh Institute for Transportation and Development Policy (ITDP) integrasi yang baik pada suatu kawasan dapat terjadi dengan memperhatikan konektivitas antarmoda pada pelayanan kecepatan akses penumpang, kemudahan penumpang dalam berganti moda transportasi, ketepatan waktu perjalanan, fasilitas sarana dan prasarana yang memadai dalam melakukan perpindahan dan sistem pembayaran pada moda transportasi di suatu kawasan. Kemudian jika kualitas pelayanan KRL Stasiun Sudirman terhadap integrasi antarmoda di Kawasan Dukuh Atas tidak ditingkatkan secara optimal akan berujung kepada masalah *supply* dan *demand* nya. Masalah *demand* yang dihadapi yaitu masyarakat menjadi enggan untuk menggunakan transportasi umum KRL Stasiun Sudirman dan masalah *supply* yang dihadapi yaitu karena KRL Stasiun Sudirman merupakan jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah artinya KRL Stasiun Sudirman menjadi tanggung jawab pemerintah jika pelayanan yang diberikan belum optimal berakibat kepada pemerintah yang dianggap tidak bisa memberikan pelayanan kepada masyarakatnya dengan baik (*bad image*).

Variabel atau atribut pelayanan KRL Stasiun Sudirman terhadap integrasi antarmoda di Kawasan Dukuh Atas dituangkan ke dalam 5 dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, 1990. Dalam menilai kualitas pelayanan dari suatu pelayanan didasarkan oleh dimensi pelayanan yaitu dimensi *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) dan *Tangible* (bukti langsung) (Parasuraman, 1990). Penilaian kualitas pelayanan berdasarkan Service Quality (SERVQUAL) yang dilihat dari dimensi pelayanan *Reliability* yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat waktu dan melakukan pelayanan secara akurat. *Assurance* dilihat dari pengetahuan dan keramahan karyawan dan kemampuannya untuk menumbuhkan rasa kepercayaan dan keyakinan kepada penggunanya atas pelayanan yang telah diberikan. *Empathy* dilihat dari kepedulian dan perhatian kepada pengguna dalam memberikan pelayanan. Dimensi pelayanan *responsiveness* dilihat dari kesediaan untuk membantu pelanggan dengan memberikan bantuan informasi dan bantuan jika terjadi masalah dalam memberikan pelayanan. *Tangibles* dilihat dari kondisi fasilitas fisik, peralatan, karyawan dan alat-alat komunikasi. Kajian pelayanan KRL Stasiun Sudirman menggunakan penilaian menurut persepsi penggunanya yaitu pelaku perjalanan kerja pengguna KRL Stasiun Sudirman yang melakukan transit di Kawasan Dukuh Atas karena pengguna merasakan atau bersentuhan langsung dengan pelayanan tersebut sehingga pengguna dapat melakukan penilaian pelayanan dari segi tingkat kinerja pelayanan dan tingkat kepentingan pelayanan.

Menurut penelitian yang telah dilakukan sebelumnya (Satryo, 2013) pada pengamatan kualitas pelayanan KRL rute Bogor – Jakarta menemukan bahwa terpenuhinya harapan dari setiap faktor pelayanan menimbulkan kepuasan yang akan berakibat pada meningkatnya loyalitas pengguna KRL Commuter Line Bogor- Jakarta. Oleh karena itu diperlukan penelitian untuk mengetahui prioritas pengembangan dari faktor atau atribut kualitas pelayanan KRL Stasiun Sudirman terhadap integrasi antarmoda di Kawasan Dukuh Atas. Hal tersebut dilakukan agar terpenuhinya harapan pengguna atau

pekerja di Kawasan Dukuh Atas dalam menggunakan moda transportasi KRL Stasiun Sudirman. Masyarakat mempunyai ekspektasi yang tinggi terhadap pelayanan KRL Stasiun Sudirman terhadap integrasi antarmoda di Kawasan Dukuh Atas yang lebih baik, karena transportasi KRL merupakan transportasi yang tepat untuk dipilih karena relatif lebih efektif, efisien dan adanya kemudahan untuk menjangkau transportasi jenis lain di Kawasan Dukuh Atas. Transportasi umum yang baik harus dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik juga, agar pengguna merasa nyaman dan terus menggunakan layanan transportasi umum tersebut (Lai & Chen, 2011).

1.2 Rumusan Masalah

KRL Stasiun Sudirman sebagai stasiun yang direncanakan menjadi stasiun pusat karena memiliki konektivitas dengan moda transportasi lainnya yang terdapat di Kawasan Dukuh Atas dan memiliki peran strategis terhadap mobilitas masyarakat khususnya pekerja yang beraktifitas di Kawasan Dukuh Atas secara keseluruhan dirasa sudah memberikan pelayanan yang cukup optimal dengan dibuktikan pengguna dari KRL Stasiun Sudirman terhadap Kawasan Dukuh Atas setiap harinya dapat mencapai kurang lebih 15.000 pengguna. Namun masih terdapat pelayanan pada integrasi yang belum memberikan pelayanan yang maksimal karena masih terdapat permasalahan yang dihadapi oleh pengguna jasa KRL Stasiun Sudirman dalam melakukan perpindahan antar moda di Kawasan Dukuh Atas. Hal tersebut ditandai dengan masih rendahnya pelayanan akan sarana dan prasarana pendukung integrasi antar moda yang belum memadai, *time headway* yang panjang dan tidak teratur, minimnya petunjuk informasi dan jadwal keberangkatan yang sering tidak sesuai. Oleh karenanya perlu adanya pembenahan akan peningkatan pelayanan KRL Stasiun Sudirman pada integrasi antarmoda di Kawasan Dukuh Atas dalam persepsi penggunaannya, mengingat KRL Stasiun Sudirman sebagai moda transportasi yang paling banyak digunakan oleh masyarakat terkhususnya pekerja yang dalam melakukan aktifitasnya di Kawasan Dukuh Atas menggunakan layanan KRL Stasiun Sudirman. dan KRL Stasiun Sudirman juga menjadi stasiun pusat yang menghubungkan Kota Jakarta dengan wilayah areanya.

KRL Stasiun Sudirman sebagai stasiun pusat yang menghubungkan moda transportasi lainnya seperti MRT, TransJakarta dan Kereta Bandara seharusnya dapat memberikan konektivitas atau pengintegrasian moda. Jika kualitas pelayanan KRL Stasiun Sudirman terhadap integrasi antarmoda di Kawasan Dukuh Atas tidak ditingkatkan secara optimal akan berujung kepada masalah *supply* dan *demand* nya. Masalah *demand* yang dihadapi yaitu masyarakat menjadi enggan untuk menggunakan transportasi umum KRL dan masalah *supply* yang dihadapi yaitu karena KRL merupakan jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah artinya KRL menjadi tanggung jawab pemerintah jika pelayanan yang diberikan belum optimal berakibat kepada pemerintah yang dianggap tidak bisa memeberikan pelayanan kepada masyarakatnya dengan baik (*bad image*). Oleh karena itu dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan KRL Stasiun Sudirman terhadap integrasi antarmoda di Kawasan Dukuh Atas perlu dilakukan kajian kualitas pelayanan KRL Stasiun Sudirman terhadap integrasi antarmoda di Kawasan Dukuh Atas DKI Jakarta. Berdasarkan fenomena yang sudah disebutkan maka

research question, yaitu “Bagaimana tingkat kualitas pelayanan KRL Stasiun Sudirman terhadap integrasi antarmoda di Kawasan Dukuh Atas berdasarkan persepsi pekerja?”.

1.3 Tujuan dan Sararan

1.3.1 Tujuan

Tujuan dari penelitian adalah untuk mengkaji tingkat pelayanan KRL Stasiun Sudirman terhadap integrasi atarmoda di Kawasan Dukuh Atas DKI Jakarta berdasarkan persepsi pekerja.

1.3.1 Sasaran

- a. Mengidentifikasi kondisi pelayanan KRL Stasiun Sudirman terhadap integrasi antar moda di Kawasan Dukuh Atas Jakarta
- b. Menganalisis tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pelayanan KRL Stasiun Sudirman terhadap integrasi antar moda di Kawasan Dukuh Atas Jakarta berdasarkan persepsi pengguna.
- c. Menganalisis tingkat kepuasan pengguna pada pelayanan KRL Stasiun Sudirman terhadap integrasi antar moda di Kawasan Dukuh Atas berdasarkan tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pelayanan
- d. Menyusun prioritas penanganan dan peningkatan kualitas pelayanan KRL Stasiun Sudirman terhadap integrasi antar moda di Kawasan Dukuh Atas Jakarta sebagai upaya memberikan pelayanan KRL secara optimal

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu untuk meningkatkan pemakaian transportasi umum dengan melakukan pembenahan pada pelayanan KRL Stasiun Sudirman terhadap integrasi antarmoda di Kawasan Dukuh Atas. Pada upaya peningkatan pelayanan dalam perencanaan transportasi secara keseluruhan diperlukan juga peran stakeholder. Sehingga dari penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi PT KAI Commuter Jabodetabek selaku pihak yang berperan dalam mengelola KRL Stasiun Sudirman dan Pemerintah selaku pihak yang berperan dalam membangun Kawasan *Transit Oriented Development* Dukuh Atas dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan KRL Stasiun Sudirman terhadap integrasi antarmoda di Kawasan Dukuh

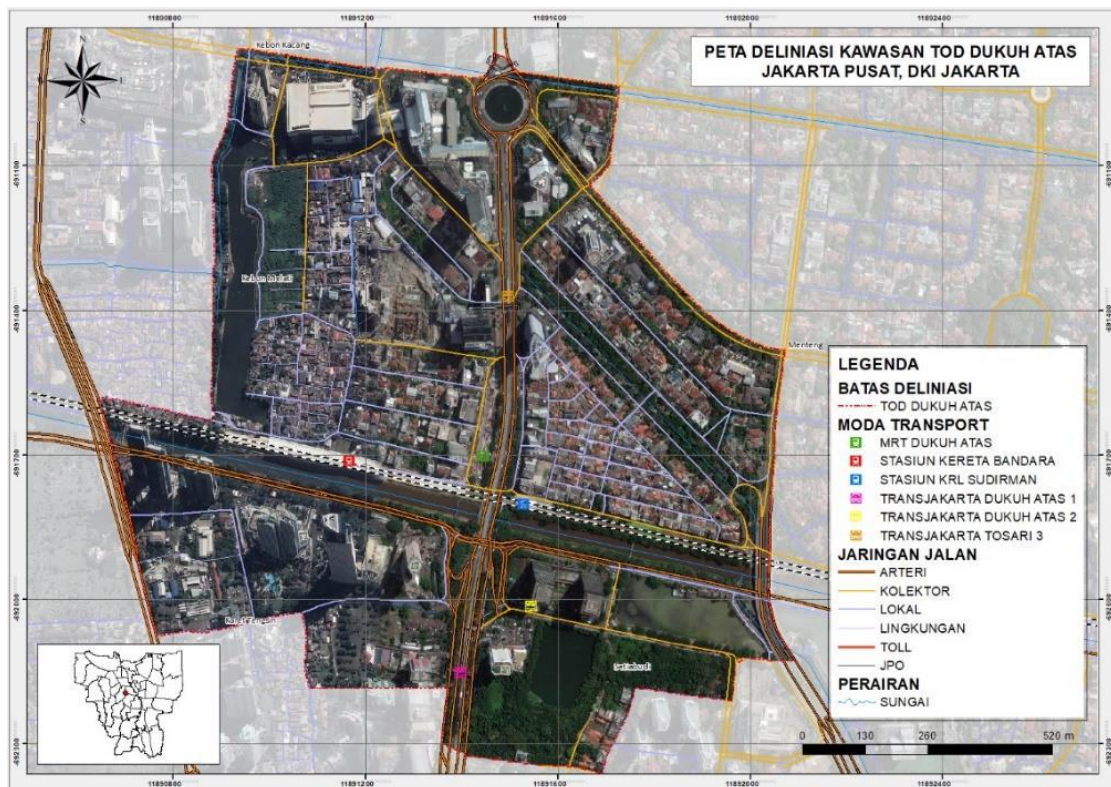
1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penelitian ini mencakup ruang lingkup wilayah dan ruang lingkup materi. Berikut ini merupakan ruang lingkup wilayah dan ruang lingkup materi penelitian.

1.5.1 Ruang Lingkup Wilayah

Wilayah studi penelitian berada di Kawasan Dukuh Atas yang terletak di Kelurahan Menteng, Kecamatan Menteng, Jakarta Pusat. Kawasan Dukuh Atas merupakan kawasan pusat transit yang berada tepat di utara pusat bisnis Jakarta (*Central Business District*) atau yang lebih banyak dikenal

sebagai Jakarta Golden Triangle (segitiga emas Jakarta). Segitiga emas Jakarta adalah suatu daerah berbentuk segitiga imajiner yang terletak di Provinsi DKI Jakarta, yang membentang dari Jakarta pusat hingga Jakarta selatan. Daerah segitiga emas tersebut merupakan distrik bisnis pusat terbesar di Jakarta. Segitiga emas Jakarta dibentuk oleh beberapa jalan utama Jakarta, yaitu Jalan M. H. Thamrin-Jalan Jenderal Sudirman (Utara-Barat Daya), Jalan H.R Rusuna Said (Utara-Tenggara, dan Jalan Jenderal Gatot Subroto (Timur-Barat). Pada Kawasan Dukuh Atas terlayani oleh KRL dengan nama stasiunnya yaitu Stasiun Sudirman. Stasiun Sudirman berada tepat di Jalan Jenderal Sudirman dan terletak pada sisi utara CBD Jakarta yang sekaligus melayani transportasi umum KRL di kawasan Dukuh Atas DKI Jakarta. KRL Stasiun Sudirman memiliki direncanakan menjadi stasiun pusat karena memiliki konektivitas dengan moda transportasi umum yang ada di DKI Jakarta seperti MRT, TransJakarta dan Kereta Bandara. Hal tersebut menjadikan moda transportasi di Kawasan Dukuh Atas terintegrasi satu sama lain.



Sumber: Google Earth (2019)

Gambar 1. 1 Deliniasi Kawasan Dukuh Atas

1.5.2 Ruang Lingkup Substansi

Penelitian ini berfokus atau terbatas pada kajian pelayanan KRL Stasiun Sudirman terhadap integrasi atarmoda di Kawasan Dukuh Atas DKI Jakarta berdasarkan persepsi pekerja. Pembahasan yang dikaji dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

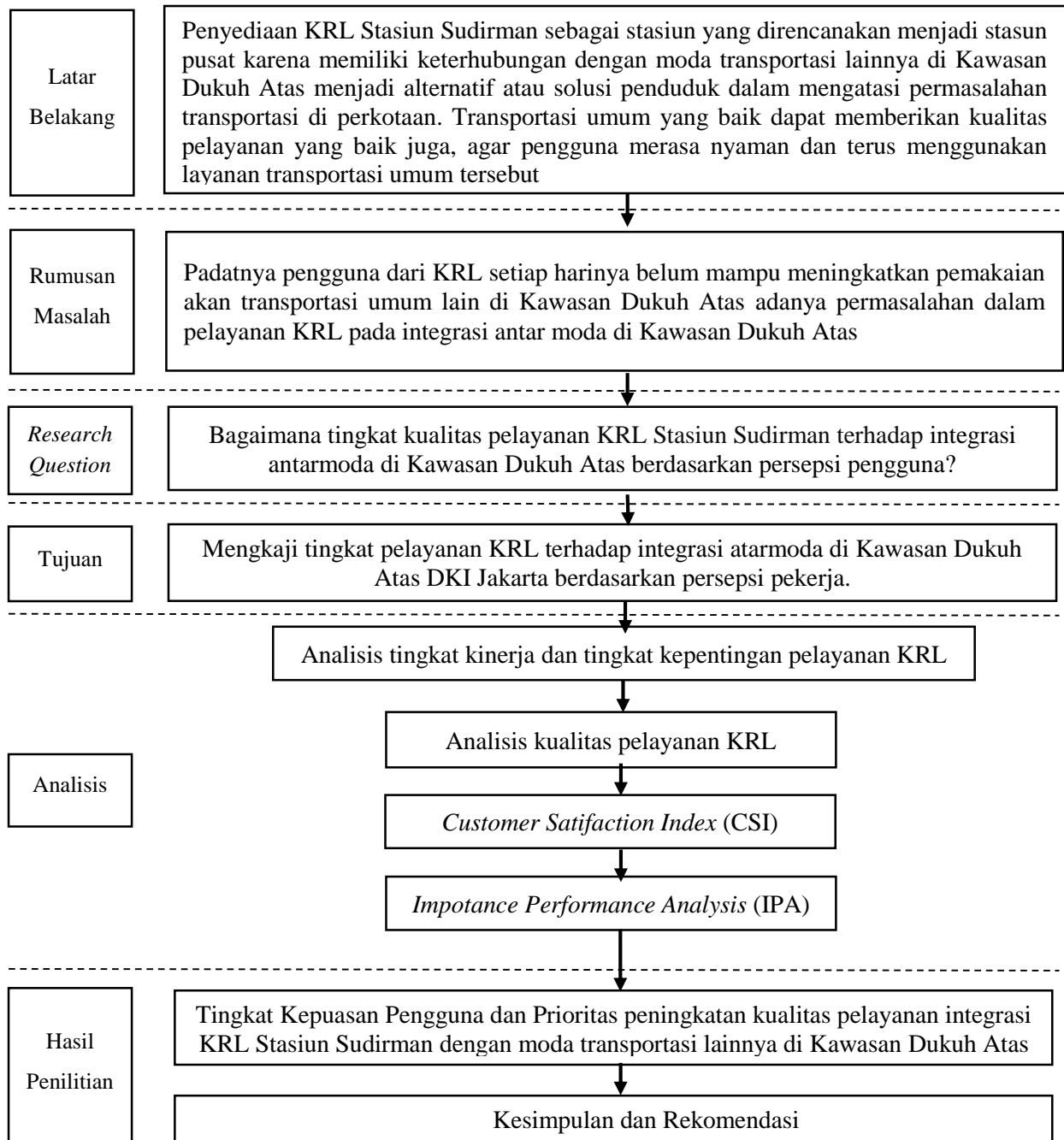
- a. **Identifikasi kondisi pelayanan KRL Stasiun Sudirman dalam integrasi antar moda transportasi lainnya yang terdapat di Kawasan Dukuh Atas**, substansi pada pembahasan ini berfokus kepada karakteristik pelayanan (rute perjalanan KRL, jam operasional, waktu

tunggu kedatangan, jarak stasiun dengan moda transportasi lain dan waktu perpindahan), fasilitas sarana dan prasarana (loket, jalur pejalan kaki, escalator, lift dan tangga, fasilitas penyandang disabilitas, ketersediaan signage) dan sistem pelayanan (sistem pembayaran dan sistem informasi KRL dan sistem transit yang terintegrasi).

- b. Analisis tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pelayanan KRL Stasiun Sudirman dalam integrasi antar moda transportasi lainnya yang terdapat di Kawasan Dukuh Atas berdasarkan persepsi pengguna,** substansi pada pembahasan ini akan membahas mengenai dimensi kualitas pelayanan KRL Stasiun Sudirman dalam integrasi antar moda transportasi lainnya yang dikelompokkan menjadi *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) dan *Tangible* (bukti langsung).
- c. Analisis tingkat kepuasan pengguna pada pelayanan KRL Stasiun Sudirman terhadap integrasi antar moda di Kawasan Dukuh Atas berdasarkan tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pelayanan,** substansi yang terdapat pada pembahasan ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna yaitu pekerja di Kawasan Dukuh Atas berdasarkan kinerja dan kepentingan dari pelayanan KRL Stasiun Sudirman terhadap integrasi antarmoda di Kawasan Dukuh Atas dengan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI).
- d. Menyusun prioritas penanganan dan peningkatan kualitas pelayanan KRL Stasiun Sudirman dalam integrasi antar moda transportasi lainnya yang terdapat di Kawasan Dukuh Atas,** substansi yang terdapat pada pembahasan ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan berdasarkan kesenjangan (*gap*) antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan KRL Stasiun Sudirman dalam integrasi antar moda transportasi lainnya yang dilakukan dengan melakukan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), sehingga didapatkan prioritas penanganan berdasarkan hasil nilai tingkat kepentingan tinggi dengan tingkat kinerjanya rendah.

1.6 Kerangka Pikir

Pada penelitian kerangka pikir merupakan rangkaian pemikiran yang menghasilkan pola secara urut mengenai topik pembahasan yang akan diteliti. Kerangka pikir penelitian berisikan latar belakang, permasalahan penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, sasaran penelitian, analisis yang dilakukan, metode yang digunakan menuju proses analisis penelitian, serta hasil penelitian yaitu kesimpulan dan rekomendasi. Berikut merupakan kerangka pikir pada penelitian “Kajian Pelayanan KRL Stasiun Sudirman Terhadap Integrasi Antarmoda di Kawasan Dukuh Atas Jakarta Berdasarkan Persepsi Pekerja”.



1.7 Metodologi Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu metode yang digunakan untuk memperoleh data secara ilmiah guna mencapai tujuan tertentu (Sugiyono, 2009). Penelitian yang akan dilakukan oleh penulis bertujuan untuk mengkaji kualitas pelayanan integrasi KRL dengan moda transportasi lainnya di Kawasan Dukuh Atas DKI Jakarta. Pada penelitian kali ini menggunakan metode kuantitatif yang umumnya menggunakan data numerik dan menekankan pada hasil penelitian yang objektif. Metode kuantitatif pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kualitas pelayanan integrasi KRL Stasiun Sudirman dengan moda transportasi lainnya di Kawasan Dukuh Atas DKI Jakarta. Data merupakan sebuah komponen yang penting dalam melakukan penelitian, dengan menggunakan data yang tepat maka sebuah pertanyaan penelitian dapat terjawab (Sarwono, 2006). Maka dari itu pengumpulan data harus sesuai dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya. Pada metode pengumpulan data terbagi menjadi tiga bagian yaitu teknik pengumpulan data, kebutuhan data yang akan digunakan dalam penelitian dan teknis analisis.

1.7.1 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan tahapan yang penting dalam melakukan penelitian, oleh karena itu pengumpulan data harus menggunakan teknik yang benar dan tepat. Teknik pengumpulan data yang benar dan tepat akan menghasilkan sebuah informasi yang berguna dalam kegiatan penelitian. Berdasarkan jenisnya, teknik pengumpulan data terbagi menjadi dua jenis yaitu teknik pengumpulan data primer dan teknik pengumpulan data sekunder.

a) Pengumpulan Data Primer

Teknik pengumpulan data primer merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara langsung dari narasumber maupun dari hasil survey lapangan yang dilakukan oleh peneliti (Sarwono, 2006). Data primer yang akan dikumpulkan berkaitan dengan data-data yang mempengaruhi mana tingkat kualitas pelayanan integrasi KRL Stasiun Sudirman dengan moda transportasi lainnya di Kawasan Dukuh Atas. Pada penelitian ini, teknik pengumpulan data primer dilakukan dengan dua cara pengumpulan data primer, yaitu dengan observasi lapangan dan kuesioner.

1. Observasi Lapangan

Teknik pengumpulan data primer dengan cara melakukan observasi lapangan merupakan kegiatan pengamatan dan pencatatan secara langsung terhadap fenomena atau kondisi yang ditemui pada saat di lapangan (Margono, 1997). Observasi lapangan dalam penelitian ini dilakukan pada pengamatan mengenai kondisi KRL Stasiun Sudirman yang dalam hal ini akan dilakukan pengamatan khususnya kepada kualitas pelayanan integrasi yang diberikan KRL dengan moda transportasi lainnya di Kawasan Dukuh Atas.

2. Kuesioner

Teknik pengumpulan data kuesioner merupakan kegiatan pengumpulan data primer dengan cara menyiapkan daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis yang berkaitan dengan bidang yang akan diteliti dengan mengacu pada variabel yang akan diukur dalam sebuah penelitian (Sugiyono, 2009). Kuesioner yang sudah tertulis terjawab, kuesioner yang telah diisi oleh responden kemudian dikembalikan kepada peneliti dan setelah itu diolah. Pada penelitian mengenai tingkat kualitas pelayanan integrasi KRL Stasiun

Sudirman dengan moda transportasi lainnya di Kawasan Dukuh Atas akan menggunakan kuesioner untuk mendapatkan informasi mengenai persepsi pengguna KRL Stasiun Sudirman dalam menilai kualitas pelayanan integrasi yang diberikan oleh KRL Stasiun Sudirman. Sasaran responden dalam penyebaran kuesioner pada penelitian ini yaitu masyarakat yang menggunakan layanan KRL Stasiun Sudirman. Setelah sasaran sudah ditetapkan, selanjutnya akan disajikan pertanyaan-pertanyaan tertulis yang akan diajukan kepada responden.

b) Pengumpulan Data Sekunder

Teknik pengumpulan data sekunder dilakukan dengan cara telaah dokumen. Data sekunder merupakan data-data yang diperoleh tidak langsung dari sumber pertama. Sumber-sumber data sekunder pada umumnya yaitu dari perusahaan-perusahaan, organisasi, perpustakaan, biro pusat statistik, dan kantor-kantor pemerintah (Sarwono, 2006). Kegunaan dari data sekunder yaitu data dapat membantu peneliti dalam mengidentifikasi, memperjelas permasalahan penelitian, sehingga dalam melakukan penelitian dapat berjalan secara sistematis, terarah dan juga dapat memunculkan solusi terhadap permasalahan yang ada (Sarwono, 2006). Pada penelitian ini teknik pengumpulan data sekunder digunakan untuk mendapatkan data-data yang berkaitan dengan tingkat kualitas pelayanan integrasi KRL Stasiun Sudirman dengan moda transportasi lainnya di Kawasan Dukuh Atas. Dalam mengumpulkan data sekunder tentunya diperlukan teknik yang tepat untuk memperoleh data sekunder. Berikut ini teknik pengumpulan data sekunder yang digunakan pada penelitian ini yaitu:

1. Kajian Literatur

Kajian literatur merupakan sebuah teknik mengumpulkan data dan informasi dengan cara membaca dan mempelajari literatur dan penelitian-penelitian yang memiliki kesamaan tema atau topik. Data dan informasi yang didapatkan dari kajian literatur digunakan sebagai dasar pembuatan penelitian dan penentuan variabel-variabel yang akan digunakan didalam penelitian. Pada penelitian ini kajian literatur yang digunakan antara lain yaitu, teori mengenai transportasi, transportasi multimoda, pemahaman dari stasiun, jasa, kepuasan pengguna, kualitas pelayanan dan kualitas pelayanan dalam penyediaan jasa transportasi.

2. Telaah Dokumen

Telaah dokumen merupakan teknik pengumpulan data sekunder yang bersumber dari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Data sekunder tersebut didapatkan melalui dokumen-dokumen pada sumber data sekunder seperti perpustakaan, perusahaan-perusahaan, organisasi, biro pusat statistik, dan kantor-kantor pemerintah. Pada teknik pengumpulan data dengan telaah dokumen penting bagi peneliti untuk membuat kebutuhan data yang akan dicari dengan teknik telaah dokumen. Hal tersebut digunakan supaya nantinya akan mempermudah ketika melakukan pengumpulan data tersebut. Pada penelitian ini, teknik telaah dokumen akan digunakan untuk mendapatkan data-data yang berkaitan dengan jumlah pengguna KRL, informasi mengenai jadwal keberangkatan kereta, tarif kereta dan peta jaringan kereta atau rute perjalanan kereta.

1.7.2 Kebutuhan Data

Kebutuhan data merupakan sebuah instrumen yang digunakan untuk membantu peneliti dalam melakukan proses pengumpulan data. Data diperlukan untuk menyusun variabel penelitian yang berguna untuk menjawab pertanyaan penelitian. Kebutuhan data yang diperlukan untuk menyusun penelitian Kajian Pelayanan KRL Stasiun Sudirman Terhadap Integrasi Antarmoda di Kawasan Dukuh Atas Jakarta Berdasarkan Persepsi Pekerja yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Kebutuhan Data Penelitian

No	Sasaran	Variabel	Nama Data	Tahun	Sumber	Jenis Data	Teknik Pengumpulan
1	Mengidentifikasi kondisi pelayanan KRL Stasiun Sudirman dalam integrasi antar moda transportasi lainnya yang terdapat di Kawasan Dukuh Atas	Karakteristik Umum Pelayanan	Waktu perpindahan moda	2020	Lapangan	Data Primer	Observasi
			Jarak stasiun dengan moda transportasi lainnya	2020	Google Earth	Data Sekunder	Telaah Dokumen
			Rute perjalanan	2020	www.krl.co.id	Data Sekunder	Telaah Dokumen
			Waktu tunggu kedatangan	2020	Lapangan	Data Primer	Observasi
			Jam operasional	2020	Aplikasi KRL <i>Access</i>	Data Sekunder	Telaah Dokumen
		Fasilitas Sarana dan Prasarana	Loket	2020	Lapangan	Data Primer	Obervasi
			Jalur pejalan kaki	2020	Lapangan	Data Primer	Obervasi
			Escalator, lift dan tangga	2020	Lapangan	Data Primer	Obervasi
			Fasillitas penyandang disabilitas	2020	Lapangan	Data Primer	Obervasi
			Ketersediaan signage	2020	Lapangan	Data Primer	Obervasi

		Sistem Pelayanan	Sistem pembayaran	2020	www.krl.co.id dan Lapangan	Data Primer dan Sekunder	Telaah dokumen dan Observasi
			Sistem informasi	2020	www.krl.co.id dan Lapangan	Data Primer dan Sekunder	Telaah dokumen dan Observasi
			Sistem transit yang terintegrasi antar moda transportasi lainnya	2020	www.krl.co.id dan Lapangan	Data Primer dan Sekunder	Telaah dokumen dan Observasi
No	Sasaran	Variabel	Nama Data	Tahun	Sumber	Jenis Data	Teknik Pengumpulan
2	<ul style="list-style-type: none"> Menganalisis tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pelayanan KRL Stasiun Sudirman dalam integrasi antar moda transportasi lainnya yang terdapat di Kawasan Dukuh Atas berdasarkan persepsi pengguna Menganalisis kualitas pelayanan KRL Stasiun Sudirman dalam 	<i>Reliability</i> (keandalan)	Ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal keberangkatan KRL dan moda transportasi lainnya (MRT, TransJakarta, Kereta Bandara) di Stasiun Sudirman	2020	Pekerja yang menggunakan layanan KRL Stasiun Sudirman	Data Primer	Kuesioner
			Adanya konektivitas jadwal KRL dengan moda transportasi lainnya (MRT, TransJakarta, Kereta Bandara)	2020	Pekerja yang menggunakan layanan KRL Stasiun Sudirman	Data Primer	Kuesioner
			Jarak tempuh Stasiun Sudirman menuju moda transportasi lainnya (MRT, TransJakarta, Kereta Bandara) tidak jauh	2020	Pekerja yang menggunakan layanan KRL Stasiun Sudirman	Data Primer	Kuesioner
			Kemudahan pengguna KRL dalam berganti moda transportasi lainnya (MRT, TransJakarta, Kereta Bandara)	2020	Pekerja yang menggunakan layanan KRL Stasiun Sudirman	Data Primer	Kuesioner

integrasi antar moda transportasi lainnya yang terdapat di Kawasan Dukuh Atas berdasarkan tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pelayanan	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	Kecepatan dan ketepatan pelayanan Stasiun Sudirman dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna mengenai moda transportasi lainnya di Kawasan Dukuh Atas	2020	Pekerja yang menggunakan layanan KRL Stasiun Sudirman	Data Primer	Kuesioner
		Kecepatan pelayanan Stasiun Sudirman dalam merespon keluhan dan permasalahan pengguna dalam perpindahan moda transportasi lainnya di Kawasan Dukuh Atas	2020	Pekerja yang menggunakan layanan KRL Stasiun Sudirman	Data Primer	Kuesioner
	<i>Assurance</i> (jaminan)	Keamanan dan kenyamanan dalam berganti moda transportasi lainnya (MRT, TransJakarta, Kereta Bandara)	2020	Pekerja yang menggunakan layanan KRL Stasiun Sudirman	Data Primer	Kuesioner
		Jadwal perjalanan KRL tepat waktu sehingga terjadi konektivitas jadwal KRL dengan moda transportasi lainnya (MRT, TransJakarta, Kereta Bandara)	2020	Pekerja yang menggunakan layanan KRL Stasiun Sudirman	Data Primer	Kuesioner
	<i>Empathy</i> (empati)	Keramahan dan kesopanan petugas Stasiun Sudirman dalam memberikan informasi terkait perpindahan moda transportasi lainnya (MRT, TransJakarta, Kereta Bandara) kepada pengguna	2020	Pekerja yang menggunakan layanan KRL Stasiun Sudirman	Data Primer	Kuesioner
		Kemampuan petugas Stasiun Sudirman dalam memberikan informasi terkait perpindahan moda transportasi lainnya (MRT,	2020	Pekerja yang menggunakan layanan KRL Stasiun Sudirman	Data Primer	Kuesioner

			TransJakarta, Kereta Bandara) kepada pengguna dengan tepat				
		<i>Tangible</i> (bukti langsung)	Ketersediaan loket di Stasiun Sudirman yang dapat melayani tiket moda transportasi lainnya (MRT, TransJakarta, Kereta Bandara)	2020	Pekerja yang menggunakan layanan KRL Stasiun Sudirman	Data Primer	Kuesioner
			Fasilitas Eskalator, Lift dan Tangga	2020	Pekerja yang menggunakan layanan KRL Stasiun Sudirman	Data Primer	Kuesioner
			Fasilitas Penyandang Disabilitas	2020	Pekerja yang menggunakan layanan KRL Stasiun Sudirman	Data Primer	Kuesioner
			Ketersediaan signage mengenai moda transportasi lainnya (MRT, TransJakarta, Kereta Bandara) dalam Stasiun Sudirman	2020	Pekerja yang menggunakan layanan KRL Stasiun Sudirman	Data Primer	Kuesioner
			Tersedianya jalur pejalan kaki untuk perpindahan moda transportasi lainnya (MRT, TransJakarta, Kereta Bandara)	2020	Pekerja yang menggunakan layanan KRL Stasiun Sudirman	Data Primer	Kuesioner

1.7.3 Teknik Pengambilan Sampel

Populasi merupakan kumpulan dari individu dengan kualitas serta ciri-ciri yang sudah ditetapkan (Nazir, 2003). Sedangkan menurut Kountur (2003) populasi diartikan sebagai suatu kumpulan menyeluruh dari suatu obyek yang menjadi perhatian dalam penelitian. Populasi dalam penelitian ini merupakan pekerja yang menggunakan layanan KRL Stasiun Sudirman dalam melakukan aktifitas maupun transit di Kawasan Dukuh Atas. Sampel merupakan suatu prosedur dimana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan digunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang ditentukan dari suatu populasi (Siregar, 2010). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian Kajian Pelayanan KRL Stasiun Sudirman Terhadap Integrasi Antarmoda di Kawasan Dukuh Atas Jakarta Berdasarkan Persepsi Pekerja yaitu menggunakan teknik *non probability sampling*. *Non probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Accidental Sampling* menurut Sugiyono (2009), adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti kemudian dapat digunakan sebagai sampel, jika orang yang kebetulan ditemui dipandang sesuai sebagai sumber data.

Pada penelitian Kajian Pelayanan KRL Stasiun Sudirman Terhadap Integrasi Antarmoda di Kawasan Dukuh Atas Jakarta Berdasarkan Persepsi Pekerja dalam pengambilan sampel menggunakan kuesioner melalui *google form*. Responden yang dipilih yaitu pekerja yang menggunakan layanan KRL Stasiun Sudirman dalam melakukan aktifitas maupun transit di Kawasan Dukuh Atas. Oleh karenanya kategori pekerja responden dibagi menjadi 4 yaitu PNS, pegawai BUMN, pegawai swasta dan wiraswasta. Untuk menentukan jumlah sampel yang diambil dalam penelitian, Peneliti mengacu kepada Roscoe (1982) yang dikutip oleh Taniredja (2011) mengenai ukuran jumlah sampel dalam penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Ukuran jumlah sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500 sampel.
2. Jika sampel dibagi dalam kategori misalnya seperti jenis kelamin, jenis pekerjaan, dan lain sebagainya maka jumlah anggota sampel tiap kategori minimal 30 sampel

Berpacu pada penentuan jumlah sampel menurut Roscoe (1982) pada poin kedua, maka dalam penelitian Kajian Pelayanan KRL Stasiun Sudirman Terhadap Integrasi Antarmoda di Kawasan Dukuh Atas Jakarta Berdasarkan Persepsi Pekerja jumlah sampel masing-masing kategori ditentukan sebesar 30 responden. Maka total keseluruhan responden adalah 120 orang. Didapatkan total jumlah sampel sebanyak 202 responden. Kemudian diseleksi kembali sesuai kriteria responden untuk dilakukan pengolahan data dan didapatkan 120 responden

1.7.4 Teknik Analisis

a. Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk mengukur valid atau tidaknya kuesioner sebagai dasar penelitian Uji validitas dimaksudkan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (Siregar, 2010). Uji validitas digunakan untuk menghitung nilai korelasi (r) antara data

pada masing-masing pertanyaan dengan skor total. Uji validitas terhadap masing-masing variabel dilakukan dengan menggunakan SPSS. Pengujian validitas pertanyaan atau variabel dilakukan dengan membandingkan r tabel dengan r hitung pada setiap butir pertanyaan yang dilihat dari kolom *Corrected Item-Total Correlation*. Dasar pengambilan keputusan kuesioner atau variabel valid jika nilai r hitung $>$ r tabel. Nilai r tabel diasumsikan sebagai angka kritik yang didapatkan dari hasil perhitungan total jumlah responden dikurang 2 ($n - 2$) dengan signifikansi 5%. Nilai r tabel pada jumlah responden atau derajat kebebasan adalah sebanyak 118 responden ($df = 120 - 2$), dengan signifikansi 5% adalah 0,1509.

Tabel 1. 2 Hasil Uji Validitas Kinerja dan Kepentingan Pelayanan KRL terhadap integrasi atarmoda di Kawasan Dukuh Atas

No.	Variabel	<i>Corrected Item-Total Correlation</i> (r hitung)		r tabel 5% (118)	Keterangan
		Kinerja	Kepentingan		
	<i>Reliability</i>				
1	R1	0.590	0.742	0.1509	Valid
2	R2	0.719	0.747	0.1509	Valid
3	R3	0.677	0.716	0.1509	Valid
4	R4	0.739	0.774	0.1509	Valid
	<i>Responsiveness</i>				
5	RP1	0.693	0.793	0.1509	Valid
6	RP2	0.636	0.843	0.1509	Valid
	<i>Assurance</i>				
7	A1	0.792	0.820	0.1509	Valid
8	A2	0.590	0.709	0.1509	Valid
	<i>Empathy</i>				
9	E1	0.636	0.811	0.1509	Valid
10	E2	0.678	0.842	0.1509	Valid
	<i>Tangible</i>				
11	T1	0.547	0.769	0.1509	Valid
12	T2	0.678	0.708	0.1509	Valid
13	T3	0.625	0.787	0.1509	Valid
14	T4	0.715	0.832	0.1509	Valid
15	T5	0.713	0.734	0.1509	Valid

Hasil pengujian uji validitas pada indikator tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pada masing-masing variabel responden dilihat dari tabel 1.2 dinyatakan valid, dikarenakan nilai r hitung $>$ r tabel (0,1509). Sehingga variabel pada kuesioner penelitian “Kajian Pelayanan KRL Stasiun Sudirman Terhadap Integrasi Antarmoda di Kawasan Dukuh Atas Jakarta Berdasarkan Persepsi Pekerja” dikatakan relevan untuk digunakan sebagai alat ukur dalam melakukan penelitian.

b. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu pengukuran yang dapat menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut tanpa bias atau bebas kesalahan (error free). Reliabilitas dari suatu pengukuran merupakan indikasi mengenai stabilitas dan konsistensi, dimana instrument digunakan untuk mengukur konsep dan

membantu menilai ketepatan dalam sebuah pengukuran (Sekaran, 2006). Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi pada sebuah pertanyaan dalam kuesioner. Uji realibilitas yang dilakukan dengan menggunakan SPSS. Uji realibilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik Alpha Cronbach, dimana semakin tinggi koefisien nya maka instrument dari pengukurannya semakin baik (Sekaran, 2006). Suatu instrument dikatakan reliabel ketika nilai *Cronbach's Alpha* > 0.60 dan sebaliknya (Sugiyono, 2013).

Tabel 1. 3 Hasil Uji Realibilitas Kinerja dan Kepentingan Pelayanan KRL terhadap integrasi atarmoda di Kawasan Dukuh Atas

No.	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>		r Alpha tabel	Keterangan
		Kinerja	Kepentingan		
	<i>Reliability</i>				
1	R1	0.924	0.958	0.60	Reliabel
2	R2	0.921	0.958	0.60	Reliabel
3	R3	0.922	0.958	0.60	Reliabel
4	R4	0.920	0.957	0.60	Reliabel
	<i>Responsiveness</i>				
5	RP1	0.921	0.957	0.60	Reliabel
6	RP2	0.923	0.956	0.60	Reliabel
	<i>Assurance</i>				
7	A1	0.919	0.957	0.60	Reliabel
8	A2	0.924	0.959	0.60	Reliabel
	<i>Empathy</i>				
9	E1	0.923	0.957	0.60	Reliabel
10	E2	0.921	0.956	0.60	Reliabel
	<i>Tangible</i>				
11	T1	0.930	0.958	0.60	Reliabel
12	T2	0.922	0.959	0.60	Reliabel
13	T3	0.923	0.957	0.60	Reliabel
14	T4	0.920	0.956	0.60	Reliabel
15	T5	0.921	0.958	0.60	Reliabel
	<i>Cronbach's Alpha</i>	0,927	0,960	0.60	Reliabel

Hasil pengujian uji realibilitas pada indikator tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pada masing - masing variabel responden dilihat dari tabel 1.3 dinyatakan reliabel, dikarenakan nilai *Cronbach's Alpha* > 0.60. pada tingkat kinerja nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,927 dan pada tingkat kepentingan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,960. Sehingga variabel pada kuesioner peneltian “Kajian Pelayanan KRL Stasiun Sudirman Terhadap Integrasi Antarmoda di Kawasan Dukuh Atas Jakarta Berdasarkan Persepsi Pekerja” dapat diandalkan sebagai alat ukur dalam melakukan penelitian.

c. Analisis Deskriptif

Metode analisis deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis suatu data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul selama melakukan

survey penelitian sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2009). Analisis Deskriptif merupakan analisis yang menguraikan data hasil penelitian tanpa melakukan pengujian. Pada penelitian Kajian Pelayanan KRL Stasiun Sudirman Terhadap Integrasi Antarmoda di Kawasan Dukuh Atas Jakarta Berdasarkan Persepsi Pekerja, analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran secara deskriptif mengenai jawaban kondisi pelayanan KRL terhadap integrasi atarmoda di Kawasan Dukuh Atas. Menurut Sugiyono (2009) termasuk dalam statistik deskriptif yaitu seperti penyajian data melalui grafik, diagram, tabel, lingkaran, pictogram, perhitungan mean, modus, median perhitungan penyebaran data dan perhitungan persentase.

d. **Importance Performance Analysis (IPA)**

Model Analisis *Importance Perfomance Analysis* (IPA) diperkenalkan pertama kali oleh Martila dan James. Model Analisis ini digunakan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal juga sebagai kuadran analisis (Martila & James, 1977). *Importance Performance Analysis* (IPA) dianggap sebagai alat yang berguna dalam menguji kepuasan pelanggan dan strategi manajemen (Sever, 2015). Tujuan utama model analisis IPA adalah untuk mengkaji kinerja berbagai atribut pelayanan, dengan menyediakan interpretasi data dan memberikan rekomendasi untuk peningkatan pelayanan (Dwyer et al., 2012). Pada penelitian ini digunakan Analisis *Importance Perfomance Analysis* (IPA) untuk mengetahui kesenjangan atau gap antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pelayanan. Tingkat kepentingan dari kualitas pelayanan adalah seberapa penting suatu pelayanan bagi pengguna terhadap kinerja pelayanan. Skala Likert 5 tingkat digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan yaitu sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting dan tidak penting. Kelima penilaian tersebut diberikan bobot sebagai berikut:

- | | | | |
|-----|---------------------------------|----|---------------------------------|
| i | Jawaban sangat penting, bobot 5 | iv | Jawaban kurang penting, bobot 2 |
| ii | Jawaban penting, bobot 4 | v | Jawaban tidak penting, bobot 1 |
| iii | Jawaban cukup penting, bobot 3 | | |

Tingkat pelaksanaan adalah kinerja aktual dari mutu pelayanan yang diberikan oleh KRL Staisun Sudirman, yang dirasakan oleh pengguna. Skala Likert 5 tingkat digunakan untuk mengukur tingkat pelaksanaan yaitu sangat puas,puas,cukup puas,kurang puas dan tidak puas. Kelima penilaian tersebut diberikan bobot sebagai berikut:

- | | | | |
|-----|------------------------------------|----|------------------------------------|
| i | Jawaban sangat baik diberi bobot 5 | iv | Jawaban kurang baik diberi bobot 2 |
| ii | Jawaban baik diberi bobot 4 | v | Jawaban tidak baik diberi bobot 1 |
| iii | Jawaban cukup baik diberi bobot 3 | | |

Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini terdapat dua buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kualitas pelayanan KRL Stasiun Sudirman, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan pelanggan. Adapun rumus yang digunakan adalah:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Bobot penilaian pengguna terhadap kinerja integrasi KRL Stasiun Sudirman

Yi = Bobot penilaian pengguna terhadap tingkat kepentingan atribut KRL Stasiun Sudirman

Kualitas Pelayanan KRL Stasiun Sudirman dianggap telah memenuhi kepuasan pelanggan jika $Tki > 100\%$. dan sebaliknya, jika besat $Tki < 100\%$ maka Kualitas Pelayanan KRL Stasiun Sudirman dianggap belum memenuhi kepuasan pengguna. Selanjutnya dilakukan pemetaan hasil perhitungan yang telah didapat ke dalam diagram Kartesius. Masing - masing atribut diposisikan dalam sebuah diagram, dimana skor rata-rata penilaian terhadap tingkat kualitas pelayanan (X) menunjukkan posisi suatu atribut pada sumbu X dan posisi atribut pada sumbu Y, ditunjukkan oleh skor rata-rata tingkat kepentingan terhadap atribut (Y) :

$$X' = \frac{\sum Xi}{n} \text{ dan } Y' = \frac{\sum Yi}{n}$$

X' = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan

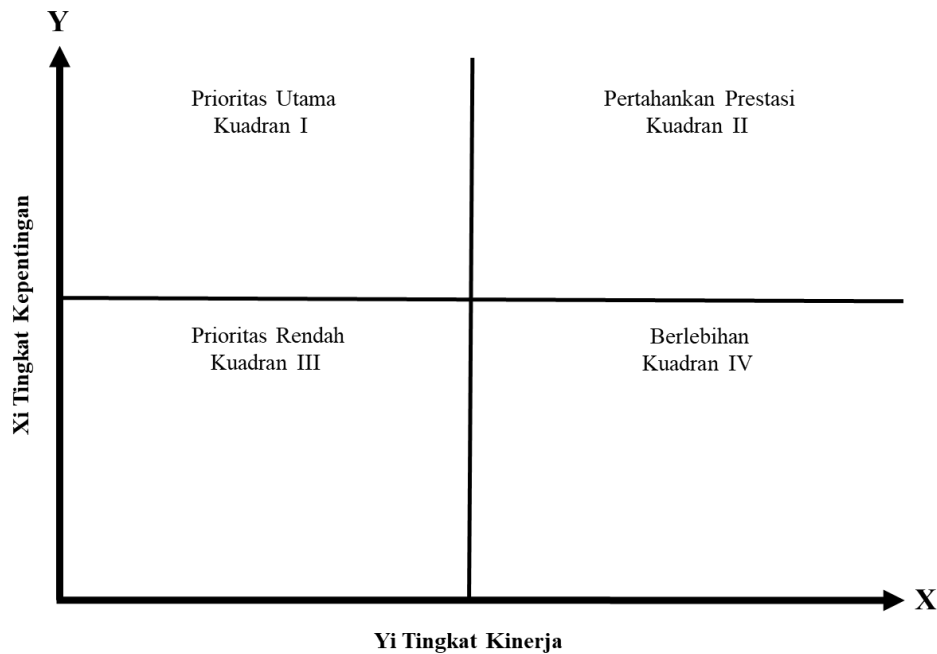
Y' = Skor rata-rata tingkat kepentingan

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

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

n = Total responden

Diagram kartesius adalah diagram yang terdiri dari empat bagian yang dibatasi oleh dua buah bagian garis yang berpotongan tegak lurus pada titik X dan Y (Supranto, 2001), dimana X merupakan rata-rata bobot tingkat kinerja dan Y merupakan rata-rata bobot tingkat kepentingan. Nilai atribut X dan Y digunakan sebagai pasangan koordinasi titik-titik memposisikan suatu atribut terletak dimana diagram kartesius.



Sumber: Supranto, 2001

Gambar 1. 2 Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis*

a. Kuadran I (prioritas utama)

Kuadran ini merupakan wilayah yang memuat atribut dengan tingkat kepentingan tinggi, tetapi memiliki tingkat kinerja rendah. atribut yang masuk pada kuadran ini harus ditingkatkan kinerjanya. Perusahaan harus secara terus menerus melaksanakan perbaikan.

b. Kuadran II (pertahankan prestasi)

Kuadran yang menunjukkan atribut-atribut mutu pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan dan kinerja tinggi. Faktor - faktor yang dianggap penting oleh pengguna dan faktor- faktor yang dianggap pengguna telah sesuai dengan apa yang dirasakannya, sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. atribut yang masuk pada kuadran ini perlu dipertahankan dan harus terus dikelola dengan baik, hal ini dikarenakan semua atribut ini menjadikan jasa tersebut unggul menurut pengguna.

c. Kuadran III (prioritas rendah)

Kuadran yang memuat atribut dengan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja rendah. Atribut mutu pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dirasakan tidak terlalu penting oleh pengguna dan pihak KRL Stasiun Sudirman hanya melaksanakan dengan biasa saja. Pihak KRL Stasiun Sudirman belum merasa terlalu perlu mengalokasikan biaya dan investasi untuk memperbaiki kinerjanya (prioritas rendah). Akan tetapi pihak KRL Stasiun Sudirman juga perlu mewaspadaai, mencermati, dan mengontrol setiap atribut pada kuadran ini, karena tingkat kepetingan pelanggan dapat berubah seiring meningkatnya kebutuhan.

d. Kuadran IV (kinerja berlebihan)

Kuadran yang menunjukkan atribut-atribut mutu pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan rendah, tetapi pelaksanaannya tinggi. Faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan dirasakan terlalu berlebihan. atribut yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar pihak KRL Stasiun Sudirman dapat menghemat biaya. Atribut- atribut kualitas pelayanan KRL Stasiun Sudirman terhadap integrasi antarmoda di Kawasan Dukuh Atas disajikan pada Tabel 4.2

Tabel 1. 4 Atribut Kualitas Pelayanan Berdasarkan Parasuraman (1990)

No	Variabel Pelayanan
<i>Reliability</i> (keandalan)	
1	Ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal keberangkatan KRL dan moda transportasi lainnya (MRT, TransJakarta, Kereta Bandara) di Stasiun Sudirman
2	Adanya konektivitas jadwal KRL dengan moda transportasi lainnya (MRT, TransJakarta, Kereta Bandara)
3	Jarak tempuh Stasiun Sudirman menuju moda transportasi lainnya (MRT, TransJakarta, Kereta Bandara) tidak jauh
4	Kemudahan pengguna KRL dalam berganti moda transportasi lainnya (MRT, TransJakarta, Kereta Bandara)
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	
1	Kecepatan dan ketepatan pelayanan Stasiun Sudirman dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna mengenai moda transportasi lainnya di Kawasan Dukuh Atas
2	Kecepatan pelayanan Stasiun Sudirman dalam merespon keluhan dan permasalahan pengguna dalam perpindahan moda transportasi lainnya di Kawasan Dukuh Atas
<i>Assurance</i> (jaminan)	
1	Keamanan dan kenyamanan dalam berganti moda transportasi lainnya (MRT, TransJakarta, Kereta Bandara)
2	Jadwal perjalanan KRL tepat waktu sehingga terjadi konektivitas jadwal KRL dengan moda transportasi lainnya (MRT, TransJakarta, Kereta Bandara)
<i>Empathy</i> (empati)	
1	Keramahan dan kesopanan petugas Stasiun Sudirman dalam memberikan informasi terkait perpindahan moda transportasi lainnya (MRT, TransJakarta, Kereta Bandara) kepada pengguna
2	Kemampuan petugas Stasiun Sudirman dalam memberikan informasi terkait perpindahan moda transportasi lainnya (MRT, TransJakarta, Kereta Bandara) kepada pengguna dengan tepat
<i>Tangible</i> (bukti langsung)	
1	Ketersediaan loket di Stasiun Sudirman yang dapat melayani tiket moda transportasi lainnya (MRT, TransJakarta, Kereta Bandara)
2	Fasilitas Eskalator, Lift dan Tangga
3	Fasilitas Penyandang Disabilitas
4	Ketersediaan signage mengenai moda transportasi lainnya (MRT, TransJakarta, Kereta Bandara) dalam Stasiun Sudirman
5	Tersedia jalur pejalan kaki untuk perpindahan moda transportasi lainnya (MRT, TransJakarta, Kereta Bandara)

e. *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Pengukuran terhadap indeks kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction Index*) merupakan indeks yang digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut kualitas pelayanan yang diukur (Bhote, 1996). *Customer Satisfaction Index* memberikan data yang jelas dan akurat mengenai tingkat kepuasan pengguna sehingga pada satuan waktu tertentu dapat dijadikan bahan evaluasi secara berkala untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang dirasa masih kurang dan meningkatkan pelayanan yang dinilai

customer adalah sebuah nilai lebih. Langkah-langkah untuk mengetahui besarnya *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah sebagai berikut (Aritonang, 2005):

1. Menentukan **Mean Importance Score (MIS)** dari masing-masing atribut yang diuji.
2. Menghitung **Weighting Factors (WF)**, fungsi dari *Median Importance Score* (MIS) atau skor median tingkat kepentingan masing-masing atribut dalam bentuk % dari total median importance score atau skor median tingkat kepentingan untuk seluruh atribut yang diuji.
3. Menentukan **Mean Satisfaction Score (MSS)** dari masing-masing atribut yang diuji.
4. Menghitung **Weighted Score (WS)**, fungsi dari median satisfaction score atau skor median tingkat kepuasan masing-masing atribut dikalikan dengan *Weighting Factors* (WF) masing-masing atribut yang diuji.
5. Menghitung **Weighted Median Total (WMT)**, total dari nilai *Weighted Score* (WS) keseluruhan
6. **Indeks Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Index*)**, Perhitungan dari *Weighted Median Total* (WMT) dibagi skala maksimum atau high test scale dikali 100%. Tingkat kepuasan responden secara menyeluruh dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan pengguna, dengan kriteria sebagai berikut :

Tabel 4. 1 Kriteria Tingkat Kepuasan

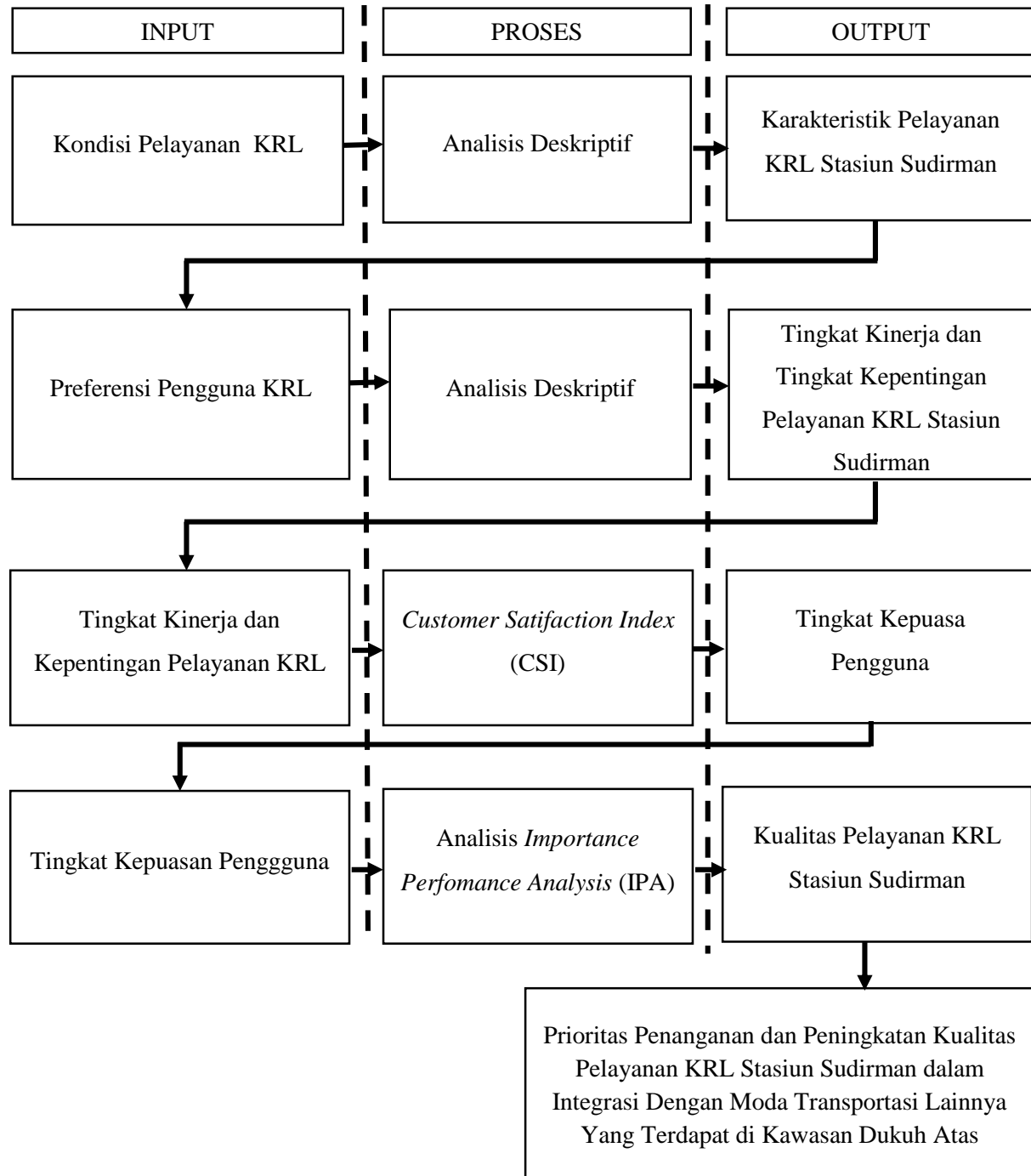
No	Nilai CSI (%)	Keterangan (CSI)
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - 80.99%	Puas
3	51% - 65.99%	Cukup Puas
4	35% - 50.99%	Kurang Puas
5	0% - 34.99%	Tidak Puas

Sumber: Aritonang, 2005

Nilai maksimum CSI adalah 100%. Nilai CSI dikatakan rendah atau belum memuaskan berkisar antara nilai 0 – 50% dan nilai CSI yang dikatakan cukup puas berkisar antara 51 – 65%, sedangkan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang dikatakan puas berada pada kisaran 66 – 80% dan nilai CSI yang sangat memuaskan memiliki nilai berkisar antara 81-100%.

f. Kerangka Analisis

Pada kerangka analisis menjelaskan proses analisis yang digunakan didalam penelitian dari data-data yang menjadi input kemudian proses serta outpunya hingga mendapatkan jawaban dari pertanyaan penelitian. Berikut dibawah ini gambar kerangka analisis dari penelitian “Kajian Pelayanan KRL Stasiun Sudirman Terhadap Integrasi Antarmoda di Kawasan Dukuh Atas Jakarta Berdasarkan Persepsi Pekerja”:



1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika yang digunakan dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bagian pendahuluan menjabarkan mengenai latar belakang penelitian, tujuan dan sasaran penelitian, ruang lingkup yang digunakan dalam pembahasan baik ruang lingkup wilayah maupun substansi, metodologi penelitian serta sistematika penulisan yang digunakan.

BAB II KAJIAN LITERATUR KINERJA KUALITAS PELAYANAN INTEGRASI KRL DI KAWASAN DUKUH ATAS

Bagian ini menjelaskan mengenai literatur yang mengulas mengenai teori ataupun kajian mengenai transportasi, transportasi multimoda, stasiun, jasa, kepuasan pengguna, kualitas pelayanan dalam jasa transportasi umum dan sintesa literatur

BAB III GAMBARAN UMUM KRL DAN KINERJA KRL DI KAWASAN DUKUH ATAS

Bagian gambaran umum menjelaskan gambaran umum wilayah studi yaitu Kawasan Dukuh Atas, Kereta Rel Listrik (KRL) Jabodetabek, kinerja KRL Stasiun Sudirman di Kawasan Dukuh Atas, karakteristik pengguna KRL Stasiun Sudirman dan kondisi pelayanan KRL Stasiun Sudirman dalam integrasi antar moda transportasi lainnya yang terdapat di Kawasan Dukuh Atas

BAB IV ANALISIS KAJIAN KUALITAS PELAYANAN KRL TERHADAP INTEGRASI ATARMODA DI KAWASAN DUKUH ATAS

Bagian analisis ini menjelaskan mengenai tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pelayanan KRL terhadap integrasi atarmoda di Kawasan Dukuh Atas berdasarkan persepsi pengguna. Kemudian hasil tersebut menjadi pendukung dalam melakukan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) kualitas pelayanan KRL terhadap integrasi atarmoda di Kawasan Dukuh Atas. Hasil dari analisis tersebut dapat diketahui prioritas peningkatan kualitas pelayanan KRL terhadap integrasi atarmoda di Kawasan Dukuh Atas.

BAB V PENUTUP

Bab penutup menguraikan kesimpulan dari hasil penelitian dan rekomendasi.