

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di kehidupan masyarakat, transportasi sangat penting, untuk memudahkan mobilitas penduduk. Karena ada banyak pilihan transportasi darat di Jakarta, seperti bus, kereta api, angkot, mikrolet, dan ojek, kendaraan pribadi seringkali menjadi pilihan utama karena kenyamanan, kecepatan, dan fleksibilitas. Akibatnya, ini meningkatkan kemacetan di jalan. Dengan sekitar 26,4 juta kendaraan, Jakarta adalah kota dengan level kemacetan tertinggi di Indonesia, menurut data BPS 2022. Kemacetan ini dapat menaikkan waktu perjalanan dan biaya operasional kendaraan jika tidak ditangani dengan baik.

Dalam upaya mengurangi kemacetan, pemerintah telah berusaha menyediakan berbagai layanan transportasi umum yang lebih efektif. Alternatif yang bisa mengatasi masalah ini yakni kereta api. Kereta api merupakan salah satu bentuk transportasi darat yang tersedia untuk masyarakat, angkutan kereta api adalah tipe angkutan yang bergerak di atas rel. Kereta Rel Listrik (KRL) berfungsi sebagai salah satu alat transportasi umum yang terjangkau, hemat lahan, menghemat energi dan rendah polusi karena bersifat massal sehingga diharapkan mampu memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat untuk berpindah dari satu wilayah ke wilayah lainnya.

PT Kereta Commuter Indonesia (KCI) mengelola KRL Commuter Line menjadi solusi transportasi massal di wilayah Jabodetabek. KRL dinilai jadi moda transportasi yang efisien, mampu mengangkut banyak penumpang dengan biaya yang relatif terjangkau. Kereta commuter, yang dikenal dengan nama KRL, adalah layanan dalam kota yang dikelola PT KCI, anak perusahaan PT KAI dalam lingkungan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang mengelola angkutan kereta rel listrik (KRL) yang disediakan untuk masyarakat berpergian dengan aman, nyaman dan tepat waktu setiap harinya dari satu wilayah ke wilayah lainnya di Jabodetabek.

Penumpang KRL Commuter Line yang berjumlah besar selalu bertambah setiap tahun menimbulkan masalah yang harus dihadapi oleh PT. KAI Commuter Indonesia. Masalah yang sering dialami oleh para pengguna

KRL adalah seperti keterlambatan kedatangan kereta sehingga membuat kepadatan penumpang yang melebihi kapasitas dan membuat banyak penumpang berebut untuk masuk ke dalam kereta agar lebih cepat sampai tujuan. Kereta Rel Listrik (KRL) menjadi alternatif bagi masyarakat untuk mengurangi kemacetan di jalan raya dan dikarenakan tidak ada pilihan lain yang memadai. Banyaknya pengguna dalam pengoperasiannya sehari-hari KRL commuter line dipenuhi oleh berbagai kalangan mulai dari anak-anak, remaja, dewasa, lansia, penyandang disabilitas hingga ibu hamil. Hal ini disebabkan oleh kemampuannya untuk menjangkau jarak jauh dengan waktu yang efisien, menghindari kemacetan, serta menawarkan keamanan. Namun, salah satu keluhan yang sering muncul dari pengguna KRL adalah tingkat kepadatan penumpang yang sering kali melebihi kapasitas yang seharusnya.

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase Kenaikan</b>
2022	217.965	-
2023	290.891	71,97%
2024	320.663	33,46%

Tabel 1. Pengguna KRL Tahun 2022 -2024

Sumber : Data BPS

Berdasarkan tabel pengguna 2022 KRL untuk 2024, jumlah pengguna KRL telah meningkat setiap tahun. Pada tahun 2022, jumlah pengguna adalah 217.965. Sejak itu, pada tahun 2023, jumlah pengguna naik 71,97% menjadi 290.891. Tren ini berlanjut pada tahun 2024, dengan pengguna mencapai 320.663, tetapi persentase kenaikan lebih rendah dari tahun sebelumnya, di 33,46%. Ini menunjukkan pertumbuhan jumlah pengguna KRL yang telah sangat konsisten selama tiga tahun terakhir.

Salah satu stasiun transit terpenting dan paling ramai di kawasan komuter Jabodetabek adalah Stasiun Transit Manggarai. Sebagai stasiun transit terbesar dan tersibuk di Indonesia, Stasiun Manggarai mampu menampung sekitar seribu perjalanan dalam sehari. Stasiun ini berada di DAOP 1 Jakarta dan melayani transit KRL dari berbagai jalur operasi di Jabodetabek. Selain itu, Stasiun Manggarai juga dilalui oleh kereta api antar kota serta kereta api bandara (Railink) yang menghubungkan ke Bandara Soekarno-Hatta

Tahun	Jumlah
2022	146.456
2023	204.489
2024	230.867

Tabel 2. Pengguna KRL Commuter Line di Stasiun Manggarai

Sumber Data PT KCI

Berdasarkan data yang terdapat dalam tabel, Pada tahun 2022, jumlah pengguna KRL Commuter Line di Stasiun Manggarai mencapai 146. 456 orang. Hal ini mendorong PT KCI untuk melakukan renovasi terhadap fasilitas di sekitar stasiun guna menghindari penumpukan penumpang. Memasuki tahun 2023, daerah sekitar stasiun sedang dalam proses renovasi besar-besaran, namun jumlah penumpang tidak mengalami penurunan. Justru, pengguna KRL meningkat menjadi 204. 489. Pada tahun 2024, jumlah tersebut kembali meningkat menjadi 230. 867, menunjukkan pertumbuhan yang sangat signifikan.

Pada jam sibuk, khususnya di pagi dan sore hari, Stasiun Manggarai mengalami lonjakan jumlah penumpang yang cukup besar. Pada pagi hari, pukul 05. 30 sampai 07. 30, jumlah penumpang yang transit di stasiun ini sangat tinggi karena banyak orang berangkat kerja. Estimasi menunjukkan bahwa lebih dari 40. 000 penumpang bertransaksi setiap jam, mayoritas berasal dari jalur Bogor dan Bekasi yang menuju pusat kota seperti Jakarta Kota dan Sudirman.

Di sore hari, pukul 16. 00 sampai 18. 00, dengan banyaknya orang pulang kerja, jumlah penumpang kembali tinggi, mencapai sekitar 30. 000 hingga 35. 000 orang per jam. Para penumpang umumnya kembali ke daerah pinggiran seperti Depok, Bogor, dan Bekasi.

Sementara itu, pada jam-jam tidak sibuk, Stasiun Manggarai mengalami penurunan volume penumpang yang signifikan dibandingkan saat jam sibuk. Secara umum, stasiun ini melayani antara 125. 000 hingga 200. 000 penumpang setiap hari. Namun, pada jam tidak sibuk, jumlah penumpang dapat turun hingga 20. 000 hingga 30. 000 penumpang per jam. Sebagai stasiun transit terbesar dan tersibuk di Indonesia, Stasiun Manggarai dapat menampung sekitar 1. 054 perjalanan per hari. Rata-rata volume pengguna transit di stasiun ini berkisar antara 125. 000 hingga 160. 000 orang setiap harinya.

Menurut Permenhub No PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api, pelayanan publik diartikan serangkaian aktivitas memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai aturan perundangan Menhub menegaskan bahwa PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dan PT. Kereta Api Commuter Jabodetabek sudah seharusnya tidak memikirkan soal profit saja, tetapi harus juga memperhatikan key performance indicator (KPI), yang antara lain diwujudkan dalam aspek-aspek pelayanan, dan pemeliharaan yang baik. Standar Pelayanan Minimum (SPM) yakni ukuran dasar pelayanan wajib dipenuhi penyedia layanan ke penggunaannya. SPM ini juga dilengkapi tolok ukur yang berfungsi jadi pedoman dalam penyelenggaraan penilaian pelayanan. Oleh karena itu, menjadi tanggung jawab penyedia layanan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan berkualitas, cepat, mudah diakses, terjangkau, dan terukur.

Dalam meningkatkan kualitas layanannya, PT. KAI Commuter harus memperhatikan lagi kenyamanan dan keamanan didalam kereta, KAI Commuter juga menyediakan kursi prioritas disetiap sudut kereta yang saling berhadapan dapat digunakan oleh 3 orang penumpang yang diperuntukan bagi penumpang lanjut usia (lansia), wanita hamil, ibu membawa balita, serta penumpang disabilitas.

## 1. Ibu Hamil

Ibu hamil merupakan kelompok penumpang yang rentan terhadap kelelahan dan risiko kesehatan selama perjalanan. Mereka memiliki kebutuhan khusus seperti:

- **Tempat Duduk Prioritas:** Ketersediaan tempat duduk sangat penting untuk mengurangi risiko kelelahan dan cedera akibat berdiri dalam waktu lama, terutama di jam sibuk.
- **Stabilitas & Keamanan:** Kondisi kereta yang penuh dan dorongan dari penumpang lain bisa berbahaya bagi ibu hamil, sehingga mereka membutuhkan ruang yang cukup untuk bergerak. Akses Mudah ke Kereta: Lift, eskalator, dan jalur landai sangat membantu dalam perjalanan mereka, terutama di stasiun transit seperti Manggarai yang memiliki tingkat kepadatan tinggi.
- **Informasi Layanan yang Jelas:** Petunjuk arah yang mudah diakses dan layanan pengumuman yang jelas membantu ibu hamil untuk mengetahui lokasi gerbong prioritas dan pintu keluar yang lebih dekat.

## 2. Penyandang disabilitas

Kelompok ini mencakup pengguna dengan berbagai keterbatasan fisik, sensorik, dan kognitif, seperti pengguna kursi roda, tunanetra, tunarungu, dan disabilitas lainnya. Kebutuhan mereka meliputi:

- **Aksesibilitas Stasiun:** Jalur khusus, lift, dan eskalator harus tersedia agar penyandang disabilitas dapat berpindah peron dengan mudah.
- **Fasilitas di Gerbong:** Area khusus bagi pengguna kursi roda, pegangan tangan yang mudah dijangkau, dan ruang yang cukup untuk bergerak di dalam kereta.
- **Bantuan Petugas:** Beberapa penyandang disabilitas membutuhkan bantuan petugas, seperti pengguna kursi roda yang memerlukan ramp saat naik atau turun kereta.
- **Sistem Informasi yang Inklusif:** Pengumuman audio yang jelas untuk tunanetra dan layar informasi visual untuk tunarungu sangat penting agar mereka bisa mendapatkan informasi perjalanan dengan mudah

### 3. Ibu dan Anak

Ibu yang membawa balita memiliki tantangan tersendiri dalam menggunakan KRL, terutama saat membawa perlengkapan tambahan seperti stroller, tas bayi, atau barang belanjaan. Tantangan mereka meliputi:

- **Kemudahan Akses:** Stroller membutuhkan jalur yang landai, lift, atau eskalator untuk memudahkan perpindahan antarperon.
- **Kenyamanan di dalam Gerbong:** Ruang yang cukup untuk stroller atau area tempat duduk yang memungkinkan ibu menyusui dengan nyaman.
- **Keamanan Balita:** Risiko terjepit pintu, tersenggol penumpang lain, atau kesulitan masuk/keluar gerbong saat kondisi penuh.
- **Fasilitas Pendukung:** Adanya ruang menyusui di stasiun, toilet yang ramah anak, dan informasi mengenai lokasi gerbong prioritas.

Pada kenyataannya dalam penggunaan kursi prioritas sering disalahgunakan oleh penumpang yang tidak berhak mendapatkannya. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan publik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 Pasal 1 Ayat 6 penumpang dengan kebutuhan khusus adalah penumpang karena kondisi fisiknya dan/atau permintaan khusus penumpang yang memerlukan fasilitas dan perlakuan khusus, seperti penyandang disabilitas, lanjut usia, anak-anak, wanita hamil, dan orang sakit.

Harapan para pengguna KRL terhadap jasa pelayanan KAI Commuter Indonesia semakin tinggi, karena mereka percaya bahwa transportasi KRL adalah pilihan yang tepat, dengan keunggulannya yang efektif dan efisien dibandingkan moda transportasi lainnya. Penulis menemukan fenomena terkait kualitas pelayanan KRL Commuter Line di Stasiun Manggarai, dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Pertama, tersedia hanya 9 peron, namun kini jumlahnya telah bertambah menjadi 13, termasuk jalan layang yang digunakan untuk kereta rel listrik (KRL) rute Jakarta Kota dan Bogor. Perubahan ini jadi bagian Double Double

Track (DDT) yang bertujuan untuk memisahkan jalur revitalisasi, meliputi Jalur Bogor, Jalur Bekasi, kereta bandara, kereta jarak jauh, dan kereta elevated.

Akibat dari perubahan tersebut, rute KRL Jabodetabek juga mengalami perubahan. Penumpang KRL Bogor yang mau turun di Jatinegara dari Stasiun Sudirman, Tanah Abang, Duri, atau Kampung Bandan transit terlebih dahulu di Stasiun Manggarai. Begitu pula, penumpang KRL dari Cikarang atau Bekasi yang ingin menuju Jakarta Kota harus dialihkan ke KRL Bogor-Jakarta Kota di Stasiun Manggarai.

Perubahan ini membawa dampak pada sejumlah stasiun, yang sering kali mengalami kepadatan. Ruang tunggu, peron, dan akses keluar-masuk menjadi sangat penuh, sehingga menciptakan ketidaknyamanan bagi penumpang dan meningkatkan risiko keselamatan. Selain itu, banyak penumpang mengeluhkan kesulitan dalam menavigasi perubahan tata letak stasiun yang belum sepenuhnya jelas dan teratur.

Kedua Stasiun Manggarai kini sudah dilengkapi dengan fasilitas lift dan eskalator guna meningkatkan aksesibilitas, terutama bagi lansia, penyandang disabilitas, dan penumpang yang membawa barang berat. Namun, pengoperasian fasilitas ini terkadang belum optimal, dengan seringnya terjadi kerusakan atau pembatasan penggunaan di waktu tertentu. Meski pembangunan infrastruktur utama berjalan, fasilitas pendukung seperti toilet dan kebersihan masih tergolong minim. Banyak penumpang mengeluhkan jumlah toilet yang terbatas serta kebersihannya yang kurang terjaga, terutama saat volume penumpang meningkat. Ruang tunggu yang ada juga tidak memadai untuk menampung penumpang, terutama bagi mereka yang menunggu kereta jarak jauh, yang sering dikeluhkan saat jam sibuk. Akibatnya, banyak penumpang terpaksa menunggu di peron, yang tidak sepenuhnya aman maupun nyaman. Untuk aksesibilitas disabilitas, meskipun tersedia lift, masih ada beberapa area di stasiun yang kurang ramah bagi penyandang disabilitas, seperti ramp yang tidak memadai dan kesulitan bergerak di area tertentu.

Ketiga stasiun dilengkapi dengan papan informasi digital serta pengumuman suara untuk memberikan pembaruan mengenai jadwal kereta, perubahan, dan informasi lainnya. Namun, karena renovasi yang masih

berlangsung, navigasi di stasiun sering kali membingungkan. Petugas KRL perlu terus memberikan informasi yang akurat, mengarahkan penumpang ke jalur dan peron yang tepat, serta menangani keluhan potensial yang muncul terkait perubahan ini. Mereka juga bertanggung jawab untuk menjaga area renovasi tetap aman dan membantu penumpang menavigasi area stasiun yang sedang dalam proses perubahan.

Keempat, Dengan tingginya jumlah penumpang, aspek keamanan menjadi tantangan besar di Stasiun Manggarai. Tindakan kejahatan seperti pencopetan dan penipuan di area stasiun cukup tinggi, terutama saat jam sibuk, sehingga penumpang sering merasa khawatir akan keamanan barang pribadi mereka. Meningkatnya jumlah penumpang di Stasiun Manggarai memperlihatkan layanan yang ada masih harus ditingkatkan, terutama karena keluhan masyarakat tentang kapasitas yang berlebih, keterlambatan, dan gangguan teknis. Banyak kritik masyarakat karena ketidaksesuaian harapan dan kualitas pelayanan tersedia adalah bukti dari hal ini.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang, masalah penelitian ini yakni: Bagaimana kualitas pelayanan KRL di Stasiun Manggarai ditinjau dari aspek ketepatan waktu, kenyamanan fasilitas, keamanan penumpang, serta kinerja petugas dalam memenuhi kebutuhan penumpang?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Stasiun Manggarai

## 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini harapannya bermanfaat baik praktis atau teoritis, antara lain:

### a. Manfaat Teoritis:

Peningkatan kualitas layanan tinggi berpotensi meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memenuhi harapan mereka. Di Stasiun Manggarai, perbaikan pada aspek seperti kebersihan, ketepatan waktu, dan

kemudahan akses akan membuat penumpang merasa lebih nyaman, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan pengguna KRL.

b. Manfaat Praktis:

Penelitian ini dapat mengoptimalkan layanan KRL, sehingga memberikan manfaat tidak hanya bagi penumpang tetapi juga masyarakat luas. Penelitian ini berkontribusi terhadap perbaikan layanan dan pengalaman penumpang di Stasiun Manggarai, serta mendukung KRL sebagai moda transportasi publik yang efisien, aman, dan ramah lingkungan.

### 1.5 Batasan Masalah

Batasan penelitian memiliki peranan penting dalam memfokuskan skripsi ini agar tidak terjadi penyimpangan maupun perluasan dari pokok masalah yang diteliti. Dengan adanya batasan ini, penelitian diharapkan dapat lebih terarah mencapai tujuan. Penelitian ini akan berfokus pada aspek kualitas pelayanan Commuter Line KRL di Stasiun Manggarai pada rentang tahun 2021 hingga 2023.

### 1.6 Sistematika Penelitian

Penulisan ini disusun secara sistematis dan terstruktur agar pembaca mudah memahami setiap bagian. Berikut urutan serta isi dari tiap bab penelitian ini:

Bab I: Pendahuluan. Bab ini menjabarkan latar belakang, tujuan, dan ruang lingkup kajian. Di dalamnya juga diuraikan permasalahan yang dihadapi dan metode yang digunakan.

Bab II: Tinjauan Pustaka. Bab ini mengulas teori dan konsep-konsep relevan penelitian ini, termasuk definisi kualitas layanan dan faktor serta indikator yang diangkat sebagai dasar pemikiran untuk analisis lebih lanjut.

Bab III: Metodologi Penelitian. Bab ini, metode penelitian dipakai, termasuk pendekatan, teknik pengumpulan data, serta analisis data. Penelitian ini mengadopsi metode kualitatif untuk memperoleh yang lebih mendalam.

Bab IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan. Bab ini menguraikan hasil analisis komprehensif terhadap permasalahan yang diteliti. Di sini, terdapat deskripsi menyeluruh mengenai lokasi penelitian, hasil yang didapat, serta pembahasan mendalam mengenai temuan tersebut.

Bab V: Penutup. Bab ini mencakup ringkasan dan rekomendasi dari temuan penelitian disusun penulis. Selain itu, bagian akhir bab ini memuat Daftar Pustaka, Lampiran, Dokumentasi Penelitian, dan Biodata Penulis.

