

## BAB I PENDAHULUAN

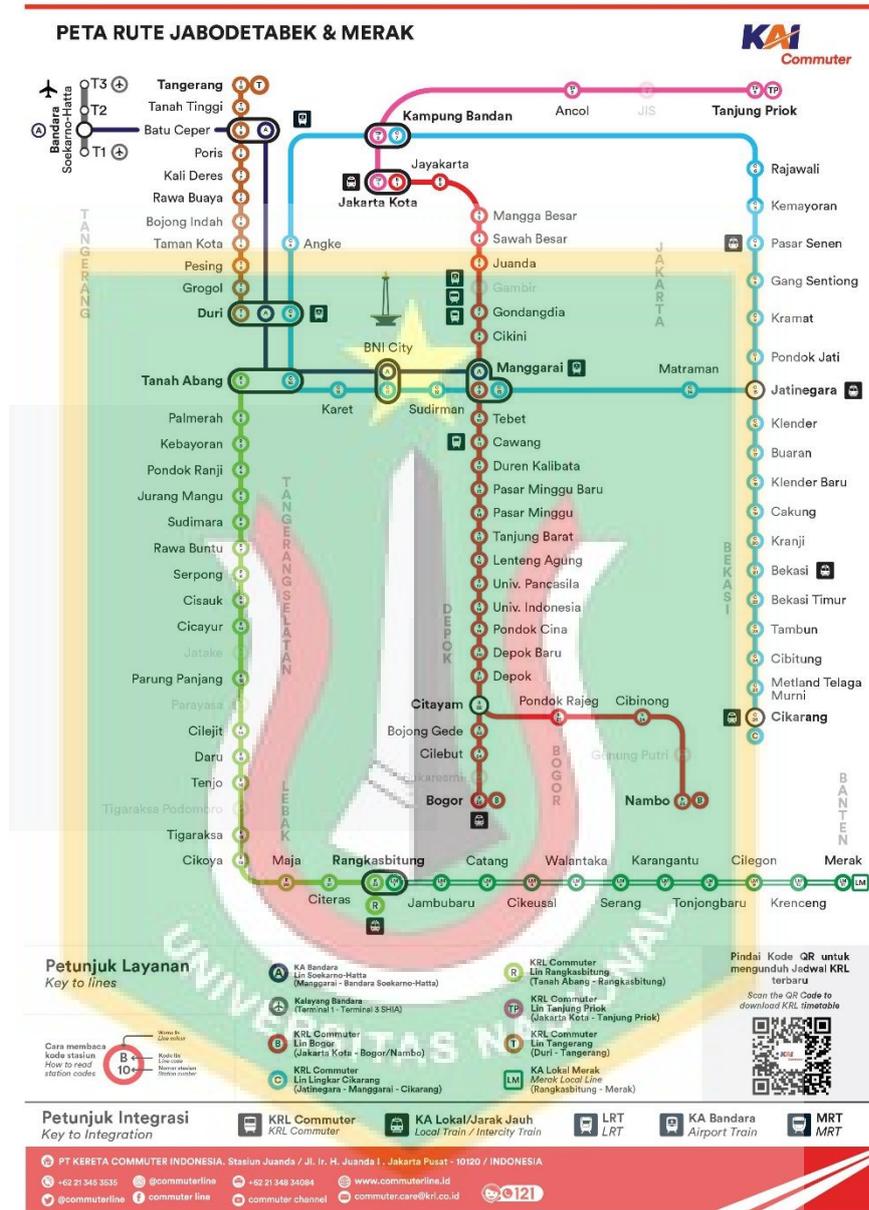
### 1.1. Latar Belakang

Dalam kehidupan kota, terutama di kota-kota metropolitan seperti Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi, transportasi umum menjadi sangat penting. Transportasi umum merupakan moda yang kini banyak dipilih oleh masyarakat pada saat ini baik untuk berpergian atau bekerja. Transportasi memiliki peranan penting dalam perpindahan, pergerakan, dan pengalihan dari satu tempat ke tempat lain (Sahara & Jessica, R., 2022). Transportasi umum digunakan oleh masyarakat untuk mengurangi kemacetan. Namun, ketika transportasi umum tidak dapat mengangkut sebagian masyarakat dan memiliki banyak kekurangan dalam layanan, sebagian masyarakat akan beralih ke kendaraan pribadi seperti mobil atau motor. Kemacetan akan mengurangi pelayanan jalan dan polusi udara karena lebih banyak kendaraan di jalan raya.

*Commuter Line* atau Kereta api listrik (KRL) adalah salah satu moda transportasi utama yang menjadi bagian penting dari kehidupan masyarakat. *Commuter Line* dioperasikan oleh PT Kereta Commuter Indonesia (KCI) yang merupakan anak perusahaan dari PT Kereta Api Indonesia (KAI) (Habel et al., 2023). *Commuter Line* ini telah melayani rute-rute utama yang menghubungkan Jakarta dengan kota-kota sekitarnya termasuk Bogor-Jakarta Kota, Bekasi-Jakarta Kota, Tangerang-Duri, dan Tanjung Priok-Jakarta Kota. *Commuter Line* terus diperluas sebagai bagian dari upaya pemerintah untuk meningkatkan konektivitas dan mengurangi kemacetan.

Masyarakat menyukai layanan kereta *Commuter Line*, yang mengangkut ratusan ribu penumpang setiap hari. Masyarakat memilih bentuk transportasi ini karena menawarkan sejumlah manfaat dibandingkan opsi lainnya, termasuk kemampuan untuk memindahkan pekerja antar kota di Jabodetabek, menghindari kemacetan di jalan raya, dan mendorong pertumbuhan ekonomi dengan mempermudah akses ke pusat pemerintahan dan bisnis. Karena biayanya kurang dari 10.000 rupiah untuk pulang-pergi antar kota, *Commuter Line* dianggap oleh masyarakat sebagai bentuk transportasi yang paling hemat biaya dan menjadi

andalan bagi pekerja yang berpergian ke Jakarta dari daerah lain. Selain itu, waktu kedatangan dan keberangkatan lebih tepat, yang dapat mengurangi adanya keterlambatan ketika bekerja.



Gambar 1. 1 Peta Rute Commuter Line

Kota Jakarta adalah lokasi utama untuk pengoperasian KRL di Jabodetabek karena didominasi oleh daerah perkantoran dan perbelanjaan. Sebaliknya, kota-kota penyangga seperti Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi didominasi oleh wilayah pemukiman. Penumpang KRL commuter didominasi oleh pekerja yang melakukan perjalanan pagi dan sore hari setiap hari. Banyaknya

penumpang di jam-jam sibuk membuat perjalanan di KRL kurang nyaman sementara kapasitas angkut KRL terbatas. KAI Commuter menganjurkan pelanggan untuk merencanakan perjalanan mereka dengan cermat dan menggunakan aplikasi *C-Access* untuk mendapatkan informasi tentang jadwal, kepadatan stasiun, dan posisi kereta secara real time.

Volume Penumpang KRL <i>Commuter Line</i> Jabodetabek	
per-Bulan (2023)	
Bulan	Jumlah
Januari	22,72 Juta
Februari	20,81 Juta
Maret	23,86 Juta
April	21,4 Juta
Mei	23,72 Juta
Juni	23,29 Juta
Juli	25,21 Juta
Agustus	24,17 Juta
September	25,08 Juta
Oktober	26,79 Juta
November	26,17 Juta
Desember	26,86 Juta

Tabel 1 Volume Penumpang Commuter Line 2023

Sumber: *Databoks*

Berdasarkan laporan PT KCI diatas diketahui sepanjang 2023, Volume terendah terjadi pada Februari 2023 yang sebesar 20,81 juta penumpang. Sementara volume tertinggi pada Desember 2023 yang sebesar 26,86 juta penumpang. Sehingga dapat diketahui total penumpang yang terangkut mencapai 331 juta orang pada 2023.

Adanya *Commuter Line* rute Bogor-Jakarta, sebagai salah satu layanan kereta rel listrik (KRL) utama yang menghubungkan Bogor dengan Jakarta yang memiliki peran krusial dalam mobilitas sehari-hari ribuan pengguna dan salah

satu rute paling vital dalam jaringan transportasi publik Jabodetabek, khususnya mobilitas bagi para pekerja, pelajar, dan masyarakat umum yang berkegiatan antara kedua kota. *Commuter Line* rute Bogor-Jakarta, yang berjarak sekitar 55 kilometer dan membutuhkan waktu perjalanan kurang lebih 90 menit, merupakan opsi transportasi darat yang lebih cepat dan murah. Selain membantu pertumbuhan ekonomi dengan memudahkan mobilitas tenaga kerja, perannya sangat penting dalam mengurangi kemacetan di jalan raya dan menempuh waktu cukup lama. Setiap rangkaian *Commuter Line* memiliki antara delapan dan dua belas gerbong kereta, sehingga mampu mengangkut sekitar 3.000 penumpang. Rel *Commuter Line* berada di atas permukaan tanah, sejajar dengan permukaan jalan yang digunakan oleh kendaraan bermotor. Hanya jalur dari Manggarai ke Jakarta Kota yang menggunakan rel di atas permukaan tanah (*elevated*). Selain itu, rute ini memainkan peran penting dalam menghubungkan Bogor, kota satelit, dengan Jakarta, pusat pemerintahan dan bisnis.

Dalam artikel yang tertera pada [commuterline.id](http://commuterline.id), KAI Commuter telah mencatat rekor volume tertinggi pada bulan awal minggu Juli tahun 2024 dengan melayani 1,13 juta pengguna hingga 156 juta dalam setengah tahun. KAI Commuter juga mencatat bahwa stasiun Bogor menjadi stasiun pemberangkatan dan kedatangan dengan volume terbanyak pada semester pertama tahun 2024 yaitu sebanyak 8.236.822 penumpang yang naik. Melalui pantauannya saat ini, persebaran pengguna *Commuter Line* Jabodetabek di jam sibuk pagi hari kerja yang dimulai pukul 05.30 – 08.30 WIB, dan hingga mulai pukul 16.30-18.30 WIB pada sore hari. Sedangkan pada *weekend* mulai pukul 06.00-20.00 WIB. KAI Commuter juga terus melakukan imbauan dari adanya tren kenaikan volume pengguna tersebut, agar pengguna selalu mengikuti arahan petugas dan mendahulukan penumpang yang akan keluar dari kereta, dan juga selalu waspada dalam menjaga barang bawaan serta celah antar peron dengan kereta.

Namun, peningkatan permintaan, terutama di waktu sibuk, seringkali menghadirkan tantangan tersendiri, seperti kepadatan penumpang dan masalah kenyamanan dan keamanan, khususnya bagi wanita yang perlu perhatian khusus dalam aspek keamanan penumpang wanita. Akibatnya, *Commuter Line* lintas Bogor tidak hanya berfungsi sebagai jalur transportasi tetapi juga mencerminkan

kehidupan sosial-ekonomi di Jabodetabek dan memainkan peran penting dalam membangun sistem transportasi yang lebih aman.



Gambar 1. 2 Kepadatan *Commuter Line* di Stasiun Bogor

Sumber: liputan6.com/Urai Kepadatan, KAI Commuter Tambah 10 Perjalanan KRL Bogor

Penelitian (Thresya C.L dan Siti Nurlaela, 2020) dalam Jurnal Teknik yang berjudul “Evaluasi Kualitas Pelayanan *Commuter Line* yhe Berdasarkan Perspektif *Gender*”. Berdasarkan dari penelitian tersebut, peneliti bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan KRL dari perspektif gender untuk mengidentifikasi prioritas pelayanan yang perlu ditingkatkan dalam memenuhi kebutuhan setiap gender pada PT. Layanan KCI. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna laki-laki dan perempuan tetap berada di tingkat "cukup puas", dengan kepuasan laki-laki lebih tinggi daripada kepuasan perempuan. Jadi, untuk meningkatkan kenyamanan dan keamanan, kinerja PT KCI harus ditingkatkan. Penelitian ini memiliki beberapa persamaan dan perbedaan. Persamaannya adalah bahwa penelitian ini berfokus pada kualitas layanan *Commuter Line* atau KRL, dan perbedaan adalah bahwa penelitian ini mempertimbangkan aspek gender ketika menilai kualitas layanan.

Selain itu, "Analisis Persepsi Penumpang Kereta Api Jarak Jauh Terhadap Keamanan dan Kualitas Layanan di Stasiun Bandung" adalah topik penelitian Arizzal Maulana Primayandi dan Arie Indra Gunawan (2022) dalam Workshop Penelitian Industri dan Seminar Nasional. Penelitian ini memanfaatkan metode statistik untuk mengumpulkan kuesioner online dari 404 penumpang kereta api

jarak jauh selama pandemi COVID-19 untuk mempelajari persepsi penumpang terhadap keselamatan dan kualitas layanan di stasiun Bandung. Hasilnya menunjukkan bahwa penumpang menilai layanan dan keamanan kereta api jarak jauh sangat baik.

Pada tahun 2024 mengutip artikel berita Jawa Pos, terdapat kejadian pelecehan seksual yang dialami seorang wanita pada *Commuter Line* rute Bogor-Jakarta. Korban mengalami kejadian tersebut disaat kondisi yang padat oleh penumpang lainnya, sehingga memungkinkan pelaku untuk melakukan tindakan pelecehan tersebut. Menyadari hal tersebut korban pun melawan dan melaporkan kejadian tersebut kepada petugas keamanan di dalam gerbong kereta, serta saksi-saksi yang mendukung laporan dari korban yang melihat kejadian pelecehan tersebut.

Tidak hanya itu, mengutip dari Purnamasari (dalam penelitian Hanifah, 2021) menjelaskan kejadian yang dialami penumpang wanita bernama Virginia yang juga sempat viral akan pengalamannya, dalam penelitian tersebut di jelaskan bahwa penumpang wanita tersebut memang tidak mengalami pelecehan seksual secara langsung, tetapi Virginia mengalami kejadian tersebut di dekatnya bahkan di depan matanya, bahwa penumpang tersebut berdiri di belakang pelaku yang dimana kondisi kereta dalam keadaan penuh dan berdesakan. Dari penglihatannya, Virginia mengungkapkan kejadian tersebut melalui *Instagram Story*, ia juga langsung mengambil Langkah untuk melaporkan kejadian tersebut ke petugas keamanan setelah sampai di stasiun selanjutnya (Bekasi).

Kejadian-kejadian ini cukup sering terjadi pada jam tertentu, sehingga sulit bagi petugas dalam mengawasi setiap penumpang satu per satu karena padatnya penumpang yang menyulitkan pergerakan dalam pengawasan. Kekhawatiran keamanan ini dapat memengaruhi perjalanan dan pilihan mereka tentang transportasi publik secara keseluruhan. Dilema yang sering dihadapi penumpang wanita adalah antara kebutuhan untuk menggunakan transportasi publik dan ketakutan akan bahaya yang mungkin mereka hadapi. Hal ini membuat operator transportasi berjuang untuk membuat tempat duduk yang aman dan nyaman bagi semua penumpang, terutama wanita. Dengan adanya aksi pelecehan seperti hal tersebut tentunya mendapat perhatian dari masyarakat, terutama dalam

media sosial karena menunjukkan kelemahan melakukan perlindungan kepada perempuan dalam moda transportasi publik. Aksi ini menjadi salah satu dari sekian banya kasus pelecaha atau tindakan yang mengancam keamanan lainnya yang telah terjadi dalam moda transportasi publik.

Untuk membangun sistem transportasi yang lebih aman serta meminimalisir tingkat keluhan para pelanggan diperlukan perhatian khusus dalam meningkatkan kualitas pada pelayanan. Dalam penyelenggaraan pemerintah, peningkatan pelayanan difokuskan pada upaya untuk mempermudah, mempercepat, memperpendek birokrasi, meningkatkan transparansi, dan memberikan kepastian dalam pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan pelayanan ini diharapkan akan mengurangi keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah sebelumnya, seperti tata cara dan prosedur yang tidak jelas, waktu pelayanan yang tidak tepat, mekanisme pelayan yang tidak efisien, dan ketidakjelasan prosedur (Erlianti, 2019). Kepedulian perusahaan terhadap pelanggan dapat digambarkan sebagai kualitas pelayanan yang dinamis dan berubah sesuai dengan kebutuhan pelanggan (Saidah, 2017).

Kualitas pelayanan dikaitkan dengan memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Pelayanan dianggap berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya dikaitkan dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara karyawan melayani pelanggan (Hardiansyah, 2011 dalam Adawia et al., 2020). Meskipun kualitas layanan juga dapat didefinisikan sebagai kualitas keseluruhan dari perilaku perjalanan menurut sudut pandang penumpang, banyak peneliti berkonsentrasi pada mengevaluasi kualitas layanan transportasi publik dan menentukan elemen layanan mana yang paling disukai oleh penumpang. (Y.Wang,2020,Primayandi & Gunawan, 2022). Dari teori penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan adalah hal yang paling penting diperhatikan dalam transportasi publik, khususnya Commuter Line Rute Bogor-Jakarta. Rute ini harus fleksibel dan responsif terhadap perubahan kebutuhan dan harapan pelanggan. Ini mencakup hal-hal seperti keamanan, kenyamanan, dan ketepatan waktu, antara lain, yang berkaitan dengan pengalaman penumpang.

Peraturan Menteri Perhubungan nomor 63 tahun 2019 pasal 1 menetapkan standar pelayanan minimum di dalam angkuran kereta, yang menyatakan bahwa penyedia jasa harus memenuhi ukuran minimum pelayanan dengan memenuhi kriteria yang digunakan sebagai pedoman pelaksanaan serta acuan penilaian mutu pelayanan. Peraturan ini menetapkan bahwa penyedia jasa harus memberikan keharusan dan janji kepada masyarakat mengenai pelayanan yang bermutu tinggi, terukur, tidak lambat, dan mudah dijangkau. Dalam peraturan tersebut, ada enam standar pelayanan minimum:

- a) Keselamatan, meliputi ketersediaan informasi dan peralatan penyelamatan darurat, ketersediaan fasilitas kesehatan, penerangan untuk mencegah kejahatan, peron lantai stasiun harus sejajar dengan kereta, kanopi untuk melindungi penumpang dari kehujanan dan kepanasan, dan lokasi pertemuan untuk berkumpul dalam keadaan darurat.
- b) Keamanan, meliputi fasilitas keamanan, personel keamanan, informasi gangguan keamanan, dan lampu penerangan.
- c) Keandalan/keteraturan, meliputi layanan penjualan tiket, informasi tentang jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan kereta api, serta informasi tentang kedatangan kereta api dan masalah perjalanan.
- d) Kenyamanan, meliputi area ruang tunggu, area boarding, toilet, mushollah, lampu penerangan, kebersihan stasiun, tempat sampah, dan peringatan bahwa merokok dilarang.
- e) Kemudahan, informasi tentang layanan, gangguan perjalanan, layanan penumpang, tempat parkir, akses khusus pejalan, dan penanda penunjuk arah.
- f) Kesetaraan, meliputi fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus, loket penyandang disabilitas dan ruang ibu menyusui

Sedangkan keamanan adalah salah satu faktor utama dan penting bagi penumpang dalam mempengaruhi kepuasan pengguna transportasi publik (Primayandi & Gunawan, 2022). Keamanan umumnya didefinisikan sebagai upaya untuk mencegah atau menghindari tindakan kriminal yang mengganggu (Buzan 2017, dalam Sudur, 2024)). Dari pendapat-pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa keamanan sangat penting dan penting dalam manajemen layanan karena sangat mempengaruhi kepuasan penumpang, khususnya wanita

ketika menggunakan Commuter Line rute Bogor-Jakarta. Pengelola Commuter Line harus mengidentifikasi berbagai risiko keamanan yang mungkin terjadi bagi penumpang wanita. Keamanan tidak hanya harus mencegah kejahatan nyata, tetapi juga harus membuat penumpang merasa aman saat menggunakan transportasi publik.

Dalam beberapa tahun terakhir, keamanan penumpang wanita di transportasi publik telah menjadi subjek perhatian di seluruh dunia. Sebagai hasil dari berbagai penelitian, wanita sering mengalami berbagai bentuk pelecehan dan kekerasan di ruang publik, termasuk di sistem transportasi. Hal ini sering terjadi pada Commuter Line saat jam pulang kerja, ketika kereta penuh dengan penumpang sehingga sulit bergerak. Beberapa individu akan memanfaatkan situasi ini untuk melakukan tindakan seksualitas dengan menyentuh wanita target atau melakukan hal-hal aneh lainnya. Karena kondisi yang sangat padat dan fakta bahwa korban tidak mengetahui orang yang melakukan tindakan aneh kepadanya, sulit baginya untuk melaporkan tindakan tersebut. Tindakan tersebut juga sulit dijangkau dalam CCTV dan tidak dapat diawasi oleh petugas keamanan. Hal ini tidak hanya mempengaruhi rasa aman pengguna tetapi juga dapat membatasi mobilitas dan partisipasi wanita dalam kegiatan sosial dan ekonomi.



Gambar 1. 3 Situasi Penumpang di dalam *Commuter Line*

Sumber: tempo.com

Data yang ada pada Annual Reports KAI Commuter Line tahun 2022 menunjukkan 18.643 keluhan pelecehan seksual yang dilaporkan oleh penumpang. Penumpang wanita biasanya menghadapi berbagai masalah keamanan selama perjalanan. Tantang yang sering dilaporkan meliputi pelecehan seksual, pencurian, atau tindakan yang dapat merugikan perempuan tersebut. Menurut Mansour (dalam Sakinah & Wijayanto, 2024), ada empat jenis pelecehan seksual yang dapat diidentifikasi: (1) Menyampaikan candaan tidak pantas yang bernada vulgar secara ofensif, (2) membuat malu dan menyakiti seseorang dengan perkataan tidak pantas, (3) melakukan interogasi dengan menanyakan tentang kegiatan seksual dan kehidupan pribadinya, (4) menerima kenaikan gaji, promosi, janji kerja, dan imbalan lainnya tetapi dengan konsekuensi yang mengarah pada pelecehan seksual. Kekerasan seksual yang paling umum terjadi di transportasi umum adalah kekerasan terselubung, atau molestation, yang dilakukan dengan memegang atau menyentuh bagian tubuh perempuan dengan berbagai cara dan dalam berbagai situasi tanpa seizin pemilik tubuh.

Meskipun telah dilakukan upaya untuk meningkatkan keamanan *Commuter Line*, penumpang wanita terus mengajukan keluhan dan kekhawatiran seperti pelecehan fisik, pelecehan verbal, dan pencurian masih sering dilaporkan. Hal ini menimbulkan pertanyaan tentang seberapa efektif langkah-langkah keamanan yang ada dan seberapa baik kualitas pelayanan keamanan yang diberikan kepada pengguna wanita. Hal ini dikarenakan masih kurangnya fasilitas keamanan yang terdapat di kereta sehingga pengguna masih dapat merasakan kekhawatiran ataupun kejadian yang tidak diinginkan. Sehingga terdapat beberapa alasan yang mendasari dalam menunjukkan urgensi penelitian ini.

**Pertama**, terkait artikel detikNews, keselamatan perempuan dalam transportasi publik seringkali menghadapi risiko keamanan yang lebih tinggi saat menggunakan transportasi umum. Sehingga perlu memberikan *insight* yang mendalam ketika menghadapi tantangan keamanan serta menjadi landasan untuk pengembangan strategi keamanan yang lebih komprehensif.

**Kedua**, merujuk penelitian (Thresya & Nurlela, 2020) memahami persepsi pengguna layanan, khususnya Perempuan, sangat penting dalam meningkatkan

kualitas pelayanan transportasi publik. Sehingga membantu dalam mengungkapkan gap antara harapan dan realitas pelayanan yang diterima oleh penumpang perempuan. **Ketiga**, merujuk dari artikel Commuteline.id untuk mendorong kebijakan yang inklusif, penelitian ini dapat menjadi dasar bagi KCI dalam mengembangkan kebijakan dan program yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan penumpang wanita.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan *Commuter Line* Rute Bogor-Jakarta dalam Perspektif Pengguna Layanan: Studi pada Keamanan Penumpang Wanita”, yang dimana penelitian ini berpotensi untuk menghasilkan rekomendasi konkret yang dapat meningkatkan keamanan dan kualitas pelayanan. Penelitian ini juga bertujuan untuk menggali lebih dalam tentang pengalaman dan persepektif penumpang wanita terhadap aspek keamanan dalam layanan *Commuter Line* Bogor. Penelitian ini akan memungkinkan memberikan ruang bagi suara dan narasi pengguna wanita untuk didengar dan dipelajari secara menyeluruh.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana kualitas pelayanan *Commuter Line* Rute Bogor – Jakarta terhadap keamanan dalam perspektif penumpang wanita?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk menganalisis kualitas pelayanan *Commuter Line* Rute Bogor – Jakarta terhadap keamanan dalam perspektif penumpang wanita.

## 1.4. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

Meningkatkan jumlah penelitian tentang kualitas pelayanan transportasi publik, khususnya yang berkaitan dengan keamanan penumpang wanita. Memberikan perspektif baru pada penelitian tentang transportasi kota dengan

fokus pada gender dan keamanan. Serta meningkatkan pemahaman teoritis tentang hubungan keamanan dan tindakan penggunaan transportasi publik.

## 2. Manfaat Praktis

### a) Bagi Pengelola *Commuter Line*

Memberikan pemahaman mendalam tentang perasaan dan kebutuhan penumpang wanita terkait keamanan, membantu dalam pembuatan rencana dan kebijakan keamanan yang lebih efisien dan responsif, memberikan data faktual untuk membantu proses pengambilan keputusan terkait alokasi sumber daya untuk meningkatkan keamanan.

### b) Bagi penumpang Wanita

Memberikan akses atau platform untuk menyuarakan kekhawatiran dan pengalaman mereka terkait keamanan. Berpotensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan keamanan yang diterima dalam meningkatkan kualitas hidup dan mobilitas pengguna.

## 1.5. Sistematika Penulisan

Dalam memudahkan dan membagikan arah dari riset yang tercantum pada penelitian ini, maka penulis Menyusun penelitian ini secara sistematis dan terdiri dari lima bab, yaitu:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini penulis akan membahas hal-hal yang menyangkut latar belakang masalah dari fenomena yang terjadi, beserta tujuan dan manfaat dari penelitian ini.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini penulis akan membahas teori beserta konsep yang menjadi landasan dari riset yang mendukung penelitian ini, yang mencakup dari beberapa literatur yang relevan beserta dari riset lainnya.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini penulis akan menjelaskan metode penelitian, kategori penelitian, Teknik pengumpulan data, jenis dan sumber data yang dikumpulkan, serta penentuan informan melalui analisis pengelolaan informasi.