



Universitas Nasional

**Strategi PT. KAI Commuter Indonesia
Bagi Pengguna Berkebutuhan Khusus KRL Commuter Line
Rute Jakarta Kota – Bogor 2022**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelara Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Muhammad Tri Novialdi Herdanu

NPM. 193515516050

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

2023



Universitas Nasional

***PT. KAI Commuter's Strategy For Users With
Special Needs Krl Commuter Line Route Jakarta
Kota - Bogor 2022***

THESIS

*Suggested as a prerequisite for obtaining a Bachelor of
Public Administration (S.AP)*

Muhammad Tri Novialdi Herdanu

NPM. 193515516050

***FACULTY OF SOCIETY AND POLITICAL SCIENCE
PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM***

2023



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

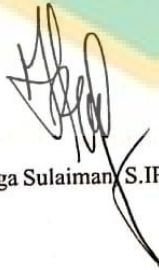
Nama : Muhammad Tri Novialdi Herdanu
NPM : 193515516050
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Strategi PT. KAI Commuter Indonesia Bagi Pengguna Berkebutuhan Khusus KRL Commuter Line Rute Jakarta Kota - Bogor 2022
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari pernyataan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk diajukan,

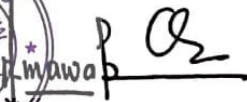
Jakarta, 23 Agustus 2023

Dosen Pembimbing

Dekan


Angga Sulaiman, S.IP, M.AP




Dr. Irma Ermawati Chotim, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Tri Novialdi Herdanu
NPM : 193515516050
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Strategi PT. KAI Commuter Indonesia Bagi Pengguna Berkebutuhan Khusus KRL Commuter Line Rute Jakarta Kota - Bogor 2022

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Dewan Penguji

Ketua Sidang : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP, M.Si
Penguji I : Dr. Syaipudin, M.Si
Penguji II : Angga Sulaiman, S.IP., M.AP

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 23 Agustus 2023

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Tri Novialdi Herdanu
NPM : 193515516050
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Strategi PT. KAI Commuter Indonesia Bagi Pengguna Berkebutuhan Khusus KRL Commuter Line Rute Jakarta Kota - Bogor 2022

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 23 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Tri Novialdi Herdanu

ABSTRAK

Nama : Muhammad Tri Novialdi Herdanu
NPM : 193515516050
Judul : Strategi PT. KAI Commuter Bagi Pengguna Berkebutuhan Khusus
KRL Commuter Line Rute Jakarta Kota – Bogor 2022

Kata Kunci Strategi Commuter Line Berkebutuhan Khusus	Strategi PT. KAI Commuter Bagi Pengguna Berkebutuhan Khusus KRL Commuter Line Rute Jakarta Kota – Bogor 2022 Penambahan jumlah penumpang KRL yang semakin banyak setiap tahunnya tentunya menimbulkan masalah. Bagi penumpang lansia dan ibu hamil kesulitan untuk mendapatkan tempat duduk, melalui hal tersebut PT. KAI Commuter mengatur strategi bagi penumpang berkebutuhan khusus agar dapat menggunakan commuter line dengan nyaman. Dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, serta metode yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi Berdasarkan hasil eksplorasi penulis terhadap masalah pembahasan pada BAB IV maka penulis menarik kesimpulan bahwa Strategi PT. KAI Commuter Bagi Pengguna Berkebutuhan Khusus KRL Commuter Line sudah terbilang baik. Walaupun belum maksimal karena terkait kendala pelatihan petugas dalam memahami pengguna berkebutuhan khusus namun dapat disimpulkan strategi yang sudah PT. KAI Commuter realisasikan bagi pengguna berkebutuhan khusus dapat terlaksana dengan baik. Hal tersebut terlihat dari pengguna berkebutuhan khusus yang tetap memilih menggunakan commuter line sebagai moda transportasi umum yang nyaman.
Pembimbing	Angga Sulaiman, S.IP., M.AP
Rujukan	8 Buku, 7 Jurnal, 8 Peraturan Pemerintah, 3 Laman Website

ABSTRACT

Name : Muhammad Tri Novialdi Herdanu
NPM : 193515516050
Title : *PT. KAI Commuter's Strategy for Users with Special Needs
KRL Commuter Line Route Jakarta Kota - Bogor 2022*

Key Words Strategy Commuter Line Special Needs	<i>PT KAI Commuter's Strategy for Users with Special Needs KRL Commuter Line Route Jakarta Kota - Bogor 2022 The increase in the number of KRL passengers which is increasing every year certainly causes problems. For elderly passengers and pregnant women, it is difficult to get a seat, through this PT KAI Commuter regulates strategies for passengers with special needs in order to use the commuter line comfortably. By using a qualitative research approach, and the methods used are interviews, observation, and documentation Based on the results of the author's exploration of the discussion problem in CHAPTER IV, the author draws the conclusion that PT KAI Commuter's Strategy for Users with Special Needs KRL Commuter Line is fairly good. Although it has not been maximized due to constraints related to officer training in understanding users with special needs, it can be concluded that the strategy that PT KAI Commuter has realized for users with special needs can be implemented properly. This can be seen from users with special needs who still choose to use commuterline as a comfortable mode of public transportation.</i>
Advisor	Angga Sulaiman, S.IP., M.AP
Reference	8 Books, 7 Journals, 8 Government Regulations, 3 Websites

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan HidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan tepat pada waktunya. Skripsi ini dilakukan dengan tujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik Universitas Nasional.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan baik pada teknik penulisan maupun materi dalam pembuatan skripsi ini. Mengingat akan kemampuan penulis. Oleh karena itu, diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca demi perbaikan selanjutnya menuju arah yang lebih baik.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih banyak kepada pihak-pihak yang membantu dalam menyelesaikan rencana proposal penelitian ini, khususnya kepada :

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putra, M.A selaku Rektor Universitas Nasional
2. Ibu Dr. Dra. Erna Ermawati Chotim, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
4. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional

5. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si selaku Ketua Porgram Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
6. Bapak Angga Sulaiman, S.IP., M.AP selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Univesitas Nasional dan Sebagai Dosen Pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam rangka menyelesaikan penyusunan skripsi ini
7. Bapak Dr. Chazali H. Situmorang, Apt., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang juga telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk memberikan wawasan keilmuan dan membimbing penulis selama melakukan perkuliahan di Universitas Nasional
8. Para Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional, khususnya kepada Bapak/Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan wawasan keilmuan dan membimbing penulis selama melakukan perkuliahan di Universitas Nasional
9. Terima Kasih kepada Ayah dan Ibu, yang penuh kasih sayang dan perhatiannya untuk memberikan dorongan moril dan materil, serta doa yang senantiasa dipanjatkan demi kesuksesan dan tercapainya cita-cita anakmu
10. Terima Kasih kepada kedua Kakak tercinta, Tya dan Tita yang telah memberikan semangat, dorongan moril dan materil, serta doa demi kesuksesan adik tercintamu ini

11. Terima kasih kepada Nafis Nuraji, Christian Agung, Jerry Senda, Samsul Bahri, Rizky Wahyu Novia, Fadila Septi Damayanti, Wulan Suci Roshinta, Valenia Rizka, Deva Ardelia, Delfilarossa, dan Yulia Zaa Hudna. Teman-teman Kuliah yang selalu menemani dan mendukung penulis

12. Terima kasih kepada teman-teman Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional Angkatan 2019



Jakarta, 22 Maret 2023

Muhammad Tri Novialdi Herdanu

Penulis

DAFTAR ISI

PENGESAHAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
1.4.1 Manfaat Akademis.....	14
1.4.2 Manfaat Praktis.....	14
1.5 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II TINJAUAN PSTAKA.....	16
2.1 Penelitian Terdahulu (State of The Art).....	16
2.2 Kerangka Teori.....	21
2.2.1 Strategi.....	21
2.2.2 Manajemen Strategi.....	29
2.2.3 Transportasi Publik.....	32
2.3 Kerangka Pemikiran.....	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	40
3.1 Pendekatan Penelitian.....	40
3.2 Informan Penelitian.....	41
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.3.2 Sumber Data.....	45
3.4 Teknik Pengolahan Data.....	46

3.4.1 Triangulasi Data	46
3.5 Teknik Analisis Data.....	47
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1 Hasil Penelitian.....	50
4.1.1 Gambaran Umum PT. Kereta Commuter Indonesia.....	50
4.1.2 Arti dan Makna Logo PT. KAI Commuter Indonesia.....	53
4.1.3 Visi dan Misi PT. KAI Commuter Indonesia.....	54
4.2 Strategi PT. KAI Commuter Indonesia Bagi Pengguna Berkebutuhan Khusus KRL Commuter Line Rute Jakarta Kota – Bogor 2022.....	55
4.2.1 Purpose (Tujuan).....	56
4.2.2 Environments (Lingkungan).....	60
4.2.3 Directions (Pengarahan).....	65
4.2.4 Action (Tindakan).....	69
4.2.5 Learning (Belajar).....	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	81
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Saran.....	83
5.2.1 Saran Praktis.....	83
5.2.2 Saran Teoritis.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN.....	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Penumpang KRL Commuter.....	4
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	39
Gambar 4.1 Armada KRL Commuter Line	51
Gambar 4.2 Logo PT. KAI Commuter.....	53
Gambar 4.3 Kursi Prioritas KRL.....	60
Gambar 4.4 <i>Guiding Block</i> di Peron	62
Gambar 4.5 Kesigapan Petugas	64



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Informan Penelitian	42
Tabel 4.1 Hasil Observasi Penelitian	78

