

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan bagian terpenting dan besar untuk memenuhi mobilitas masyarakat untuk berpergian dari satu wilayah ke wilayah lainnya. Berkembangnya perekonomian dan meningkatnya jumlah penduduk akan menyebabkan semakin meningkatnya permintaan terhadap jasa pelayanan transportasi. Menurut Gunawan transportasi didefinisikan sebagai suatu usaha dan kegiatan mengangkutan atau membawa barang dan/atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lainnya.¹ Transportasi umum adalah angkutan massal yang diperuntukkan masyarakat untuk mengurangi tingkat kemacetan. Ketika transportasi umum tidak dapat mengangkut sebagian masyarakat dan banyak kekurangan dalam pelayanannya, maka sebagian masyarakat akan beralih menggunakan kendaraan pribadi seperti motor atau mobil. Dengan meningkatnya volume kendaraan di jalan raya menjadi penyebab kemacetan, kemacetan akan menurunkan tingkat pelayanan jalan dan menimbulkan polusi udara.

Kereta api adalah salah satu jenis transportasi darat yang tersedia untuk masyarakat, angkutan kereta api adalah jenis angkutan yang bergerak di atas rel. Kereta Rel Listrik (KRL) sebagai salah satu alat transportasi umum yang murah, hemat lahan, hemat energi dan rendah polusi karena bersifat massal sehingga

¹ Deslida Saidah. *Kualitas Pelayanan Commuter Line Service Quality of Commuter Line*. Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik - Vol. 04 No. 01, Maret 2017

diharapkan bisa memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat untuk berpergian dari suatu wilayah ke wilayah lainnya. PT. KAI Commuter Indonesia adalah salah satu anak perusahaan di lingkungan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang mengelola angkutan kereta rel listrik (KRL) yang tersedia untuk masyarakat berpergian secara aman, nyaman dan tepat waktu setiap hari dari satu wilayah ke wilayah lainnya di Jabodetabek, Cikarang, dan Rangkasbitung yang termasuk dalam daerah operasi (Daop) 1 Jakarta. Dan Mulai 10 Februari 2021, PT. KCI mengoperasikan KRL relasi Yogyakarta - Solo Balapan di wilayah daerah operasi (Daop) 6 Yogyakarta. KRL menjadi andalan ketika para penglaju melakukan perjalanan harian untuk bekerja dari daerah penyangga menuju Jakarta dan sebaliknya serta wilayah Yogyakarta hingga Solo dan sekitarnya.

PT. Kereta Commuter Jabodetabek (KCJ) dibentuk sesuai dengan Inpres No. 5 tahun 2008 dan Surat Menteri Negara BUMN No. S-653/MBU/2008 pada tanggal 12 Agustus 2008. PT. Kereta Commuter Jabodetabek ini akhirnya resmi menjadi anak perusahaan PT. Kereta Api (Persero) pada tanggal 15 September 2008 yaitu sesuai dengan Akte Pendirian No. 415 Notaris Tn. Ilmiawan Dekrit, S.H. Pada tahun 2017 PT. Kereta Commuter Jabodetabek melakukan perubahan nama menjadi Kereta Commuter Indonesia tertuang dalam risalah Rapat Umum Pemegang Saham pada tanggal 7 September 2017 yang juga telah mendapat Persetujuan Menteri Hukum dan HAM Republik Indonesia atas Perubahan Anggaran Dasar Perseroan Terbatas dengan Nomor Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No.AHU-0019228.AH.01.02 Tahun 2017 tanggal 19 September 2017. Perubahan nama ini juga mewadahi penugasan

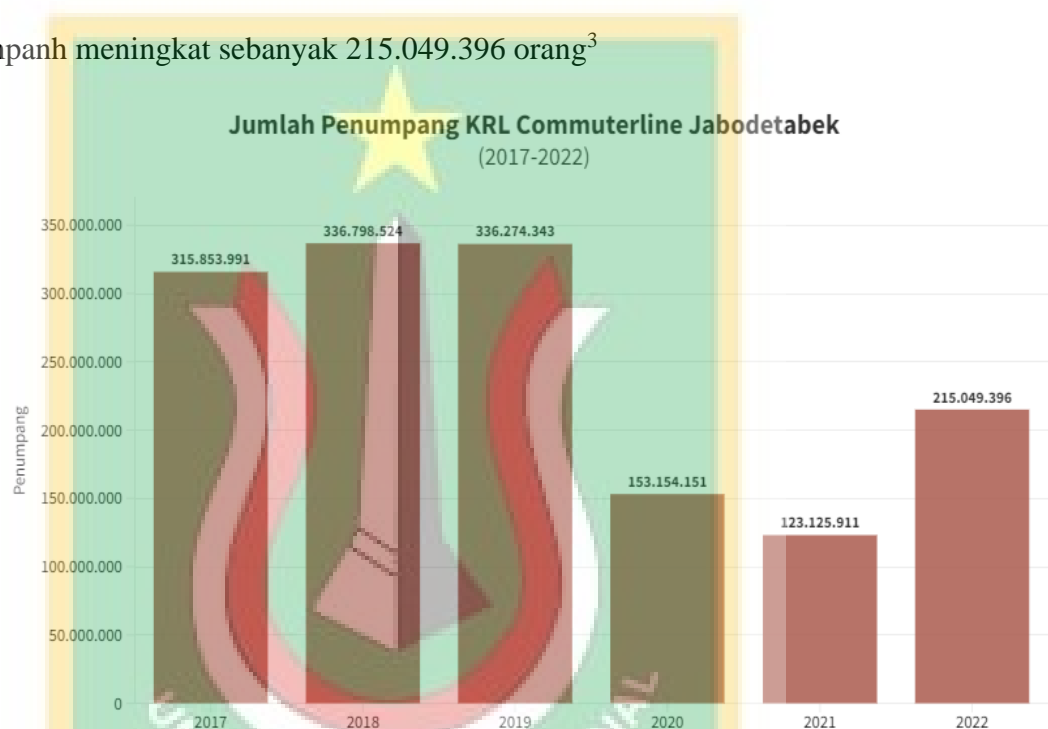
penyelenggaraan kereta api komuter yang lebih luas di seluruh Indonesia.² Pembentukan anak perusahaan ini guna lebih fokus memberikan pelayanan yang berkualitas dan menjadi bagian dari solusi permasalahan transportasi perkotaan yang semakin kompleks.

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. Adanya pandemi Covid-19 memberikan dampak dalam perjalanan transportasi termasuk pada KRL *Commuter Line* yang membuat kapasitas penumpang dibatasi demi memutus angka penyebaran virus Covid-19. 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. Para penumpang KRL rela berdiri dan berdesakan didalam KRL termasuk ibu hamil dan lansia agar bisa sampai lebih awal di tempat tujuan. Banyaknya penumpang menyebabkan penumpang lansia dan ibu hamil yang masa kehamilannya belum terlihat ini kesulitan untuk mendapatkan tempat duduk didalam kereta.

² Diakses Melalui Website resmi PT. KAI Commuter Line pada 15 Maret 2023

Pada Tahun 2017 jumlah penumpang tercatat sebanyak 315.853.991 orang, tahun 2018 tercatat jumlah penumpang sebanyak 336.798.524 orang, pada 2019 jumlah penumpang sebanyak 336.274.343 orang. Pada tahun 2020 karena adanya pandemi covid-19 jumlah penumpang menurun menjadi sebanyak 153.154.151 orang, dan di tahun 2021 sebanyak 123.125.911 orang. Pada tahun 2022 jumlah penumpang meningkat sebanyak 215.049.396 orang³



Gambar 1.1 Jumlah Penumpang KRL Commuter

Sumber: KAI Commuter melalui dataindonesia.id

PT. KAI Commuter mencatat sepanjang tahun 2022 jumlah pengguna KRL *commuter line* di wilayah Jabodetabek mencapai 215,05 juta orang. Jumlah tersebut tumbuh sebesar 74,66% dibandingkan tahun sebelumnya sebanyak

³ *Ibid*

123,13 juta orang. Adanya pandemi covid-19 pada tahun 2020 yang membuat mobilitas masyarakat dibatasi berdampak kepada penggunaan transportasi umum termasuk KRL *commuter line* sehingga pada tahun 2020 – 2021 pengguna KRL menurun. Meningkatnya kembali pengguna KRL di tahun 2022 disebabkan dari dilonggarkannya pembatasan mobilitas masyarakat seiring menurunnya pandemi Covid-19, tetapi jumlah pengguna tersebut belum mendekati seperti masa normal. Adapun, stasiun yang memiliki volume penumpang terbesar di Jabodetabek pada 2022 adalah Stasiun Tanah Abang, yakni 11,462 juta orang, Stasiun Bogor sebanyak 11,457 juta, dan Stasiun Bojonggede yang penumpangnya sebanyak 7,85 juta orang.⁴

PT. KAI Commuter Indonesia sebelumnya mengoperasikan 1.081 perjalanan KRL *Commuter Line* disemua rute yang berada di daerah operasi (daop) 1 Jakarta. Hingga Maret 2021, KAI Commuter mempunyai 1.196 unit KRL yang beroperasi melayani 80 stasiun di wilayah Jabodetabek dengan jangkauan rute mencapai 418,5 km. KAI Commuter kembali lakukan optimalisasi operasional pelayanan perjalanan *commuter line* mulai 13 Maret 2023 dengan mengoperasikan perjalanan *commuter line* sebanyak 1.100 perjalan tiap harinya mulai pukul 04.00 – 23.59 WIB dengan 98 rangkaian kereta yang setiap rangkaiannya terdiri dari 8 kereta, 10 kereta, dan 12 kereta. Dengan pengoperasian 1.100 perjalanan ini, pada Lin Bogor terdapat 2 penambahan perjalanan yang sebelumnya sebanyak 387 menjadi 389 perjalanan setiap hari. Sedangkan pada Lin Bekasi, perjalanan bertambah 7 perjalanan yang sebelumnya 291 menjadi 298 perjalanan per harinya.

⁴ Diakses Melalui Website Resmi Data Indonesia pada 15 Maret 2023

Sementara itu perjalanan Lin Rangkasbitung tetap 219 perjalanan, Lin Tangerang sebanyak 108 perjalanan, Lin Tanjung priok tetap sebanyak 86 perjalanan, dan KA *Feeder* tambahan relasi Manggarai – Angke/Kampung Bandan PP sebanyak 37 perjalanan tiap harinya.⁵ KAI Commuter berharap dengan adanya optimalisasi operasional perjalanan ini dapat memberikan layanan kepada para penggunanya dengan baik sehingga penumpang *commuter line* merasa aman, nyaman, dan tepat waktu.

Penambahan jadwal perjalanan KRL disebabkan pengguna *commuter line* yang terus bertambah. Tercatat penumpang *commuter line* pada tanggal 6 – 10 Maret 2023 sebanyak 4.216.242 orang atau rata-rata 843.248 orang per harinya. Angka tersebut naik sebesar 5% jika dibanding dengan total pengguna satu minggu sebelumnya (27 Februari 2023 – 3 Maret 2023) yaitu sebanyak 4.006.612 orang atau rata-rata 801.322 orang per harinya. Pada tanggal 6 Maret 2023 KAI Commuter mencatat sebanyak 885.197 orang pengguna merupakan pengguna harian KRL *commuter line* terbanyak pasca pandemi. Dari beberapa stasiun keberangkatan hingga pukul 15.00 WIB seperti Stasiun Bogor, jumlah pengguna sebanyak 29.485 orang, Stasiun Bojonggede 24.669 orang, Stasiun Citayam 25.648 orang, Stasiun Bekasi 23.918 orang, Stasiun Sudimara 13.839 pengguna dan Stasiun Tangerang sebanyak 12.172 orang.⁶ Berdasarkan data penumpang yang penulis dapat dari KAI Commuter jumlah pengguna harian KRL *commuter line* rute Jakarta Kota – Bogor sebanyak 290 ribu pengguna harian.

⁵ Diakses Melalui Website Resmi PT. KAI Commuter Line pada 15 Maret 2023

⁶ *Ibid.*

Pada pengoperasian KRL di wilayah Jabodetabek, Kota Jakarta merupakan daerah utama karena wilayah tersebut didominasi daerah perkantoran dan perbelanjaan sementara pada kota – kota penyangga seperti Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi didominasi wilayah pemukiman. Penumpang KRL *commuter line* didominasi oleh para pekerja yang setiap hari melakukan perjalanan dipagi dan sore hari. Banyaknya jumlah penumpang KRL pada jam - jam sibuk membuat perjalanan penumpang didalam KRL kurang nyaman sementara kapasitas angkut KRL yang terbatas. KAI Commuter mengimbau kepada pengguna untuk merencanakan perjalanan dengan cermat dan gunakan aplikasi *C-Access* untuk mendapatkan info jadwal, kepadatan di stasiun dan posisi kereta secara *real time*.

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. Aspek pelayanan tersebut salah satunya diwujudkan dengan pengoperasian Kereta Khusus Wanita (KKW). Dengan adanya pemisahan tempat antara penumpang laki-laki dengan perempuan melalui peluncuran KKW, diharapkan kaum perempuan pekerja dan yang berpergian dengan anak kecil (sampai usia 10 tahun) akan merasakan keamanan dan kenyamanan saat menggunakan KRL, sehingga akan menarik lebih banyak kaum perempuan yang selama ini menggunakan moda transportasi lain untuk melakukan perjalanan dengan kereta

api.⁷ Kereta khusus wanita berada di bagian depan dan belakang di setiap rangkaian kereta. KAI Commuter juga mengimbau untuk selalu ikuti arahan petugas dan tertib dengan mendahulukan pengguna yang akan keluar dari kereta, tidak memaksakan diri untuk masuk apabila kereta telah penuh dan berdiri di belakang garis aman peron saat menunggu kereta. tetap waspada dan jagalah keselamatan selama menggunakan KRL *commuter line*.

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. Pada kenyataannya dalam penggunaan kursi prioritas sering disalahgunakan oleh penumpang yang tidak berhak mendapatkannya. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik 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.

KRL *commuter line* adalah salah satu dari jenis angkutan umum di Indonesia, KAI Commuter menyediakan sarana khusus yaitu kursi prioritas sejalan dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1998 Tentang Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Penyandang Cacat Pasal 15 “Aksesibilitas pada

⁷ Diakses Melalui Website Resmi Kementerian Perhubungan RI pada 31 Maret 2023

angkutan umum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1) huruf d dilaksanakan dengan menyediakan tangga naik/turun, tempat duduk, dan tanda-tanda atau signage”. Hal tersebut diperjelas berdasarkan Pasal 11 ayat 1 huruf d yang berbunyi “Penyediaan aksesibilitas yang berbentuk fisik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf a dilaksanakan pada sarana dan prasarana umum yang meliputi: aksesibilitas pada angkutan umum”. Kursi prioritas adalah bukti PT. KAI Commuter dalam memberikan kenyamanan dan rasa aman bagi pengguna KRL khususnya penumpang disabilitas. Pemberian kursi prioritas juga merupakan dasar dari penghormatan terhadap perempuan, orang tua, dan juga hak asasi manusia (HAM).

Adanya kursi prioritas disetiap sudut kereta merupakan wujud kualitas layanan dari kepatuhan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1998 Tentang Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Penyandang Cacat Pasal 1 Ayat 4 “Aksesibilitas adalah kemudahan yang disediakan bagi penyandang cacat guna mewujudkan kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan.” Hal ini juga ditegaskan dalam Pasal 9 yang berbunyi “Penyediaan aksesibilitas dimaksudkan untuk menciptakan keadaan dan lingkungan yang lebih menunjang penyandang cacat agar dapat sepenuhnya hidup bermasyarakat”.

Keselamatan menjadi prioritas utama seiring dengan kenyamanan dalam peningkatan kapasitas lintas dan peningkatan layanan kepada publik khususnya masyarakat yang menggunakan KRL *commuter line*. Dalam pelayanannya KAI Commuter memberikan peraturan untuk penumpang yang menggunakan kursi

prioritas dengan cara memberikan signase dibagian kursi prioritas untuk memberi tanda atau informasi bahwa kursi tersebut adalah kursi untuk penumpang prioritas. Dalam memberikan informasi selama didalam kereta, KAI Commuter memberikan informasi secara visual ataupun verbal. Pemberian informasi ini bertujuan untuk memudahkan pengguna KRL mendapatkan informasi stasiun pemberhentian selanjutnya, rute kereta yang dinaiki oleh penumpang, dan informasi apabila terjadinya keadaan bahaya selama dalam perjalanan serta informasi lainnya. Informasi secara verbal membantu penumpang prioritas yang menyandang tunanetra untuk dapat mengetahui sumber informasi seperti pemberitahuan stasiun pemberhentian berikutnya dan informasi apabila terjadi bahaya dalam perjalanan kereta.

Dalam meningkatkan kenyamanan, pengguna jasa juga dituntut untuk memberikan pelayanan terbaiknya agar pengguna merasa nyaman. Penyedia layanan harus memberikan fasilitas terbaik dan peraturan yang berlaku selama menggunakan jasa layanan tersebut agar terciptanya kenyamanan pengguna. Selain hal tersebut kesadaran pengguna jasa layanan akan kebersihan juga dapat mempengaruhi kenyamanan pengguna lainnya seperti membuang sampah pada tempat yang telah disediakan dan juga tidak untuk merokok disembarang tempat.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api, bahwa yang dimaksud pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas

barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik. Standar pelayanan minimum (SPM) adalah ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, yang harus dilengkapi dengan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyedia layanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Para pengguna KRL memiliki harapan yang tinggi kepada jasa pelayanan KRL yang lebih baik diberikan KAI Commuter Indonesia, karena mereka yakin transportasi jenis ini merupakan jenis transportasi yang tepat untuk dipilih dengan keunggulannya yang relatif efektif dan efisien dibandingkan moda transportasi lain. Penulis menjumpai fenomena dalam Strategi PT. KAI Commuter bagi pengguna berkebutuhan khusus.

Pertama, berdasarkan berita yang ada di tempo.co PT. KAI Commuter Indonesia memberikan kode PIN ibu hamil pengguna KRL. Sebagai penumpang prioritas, ibu hamil akan diberikan tempat duduk daripada penumpang yang lain. Dengan adanya pin khusus ibu hamil, pengguna KRL jadi lebih tertib dalam memberikan fasilitas kepada ibu hamil.⁸

Kedua, Berdasarkan berita yang ada di detiknews.com PT Kereta Commuter Indonesia telah memasang penanda di bagian kursi-kursi yang merupakan kursi

⁸ Diakses pada website tempo.co pada tanggal 7 Juni 2023

prioritas. Dengan adanya kursi prioritas, penumpang KRL dengan kategori berkebutuhan khusus menjadi lebih terfasilitasi.⁹

Ketiga, Menurut website resmi kementerian perhubungan dephub.go.id dengan adanya kereta khusus wanita membuat pemisahan tempat antara penumpang laki-laki dengan perempuan melalui peluncuran kereta khusus wanita, diharapkan kaum perempuan pekerja dan yang berpergian dengan anak kecil (sampai usia 10 tahun) akan merasakan keamanan dan kenyamanan saat menggunakan KRL.¹⁰

Keempat, Berdasarkan berita yang ada di Kompas.com PT. KAI commuter juga telah menyediakan *guiding block*, *guiding block* merupakan fasilitas penunjuk jalur yang memudahkan penumpang penyandang tunanetra saat hendak menggunakan layanan KRL. Dengan adanya *guiding block* penumpang tunanetra menjadi lebih aman dan nyaman saat menggunakan KRL. Jalur *guiding block* terbentang mulai dari akses masuk stasiun, dekat loket, hingga di area peron. Pihak PT. KAI commuter juga sudah menyiapkan sejumlah bidang miring di dalam stasiun. Bidang miring itu diperuntukkan bagi pengguna kursi roda.¹¹

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis tertarik untuk meneliti strategi KRL terhadap pengguna berkebutuhan khusus, maka dari itu penulis mengambil judul penelitian “**Strategi PT. KAI Commuter Indonesia Bagi Pengguna Berkebutuhan Khusus KRL Commuter Line Rute Jakarta Kota – Bogor**”. Alasan penulis mengambil judul ini untuk mengetahui strategi PT. KAI

⁹ Diakses pada website detiknews.com pada tanggal 7 Juni 2023

¹⁰ Diakses pada website resmi Kementerian Perhubungan RI dephub.go.id pada 7 Juni 2023

¹¹ Diakses pada website Kompas.com pada tanggal 7 Juni 2023

Commuter Indonesia bagi pengguna berkebutuhan khusus, karena transportasi ini bersifat massal sehingga diharapkan bisa memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat untuk berpergian yang apabila strategi yang dilakukan berjalan efektif dapat meningkatkan pelayanan publik yang diberikan PT. KAI Commuter. Ketika transportasi umum tidak dapat mengangkut sebagian masyarakat dan banyak kekurangan dalam pelayanannya, maka sebagian masyarakat akan beralih menggunakan kendaraan pribadi seperti motor atau mobil. Dengan meningkatnya volume kendaraan di jalan raya menjadi penyebab kemacetan, kemacetan akan menurunkan tingkat pelayanan jalan dan menimbulkan polusi udara. Maka studi seperti ini diharapkan mampu memperkaya gagasan dalam konteks strategi PT. KAI Commuter bagi pengguna berkebutuhan khusus.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Strategi PT. KAI Commuter Indonesia Bagi Pengguna Berkebutuhan Khusus Rute KRL Commuter Line Jakarta Kota – Bogor 2022?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui strategi PT. KAI Commuter bagi pengguna berkebutuhan khusus apakah pengguna sudah merasa nyaman, aman, dan sesuai dengan sarannya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi akademik dapat memberikan dan menambah referensi literatur ilmiah bagi mahasiswa yang ingin melaksanakan penelitian yang berhubungan dengan strategi. Dan penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan serta wawasan penulis maupun mahasiswa lainnya mengenai perencanaan strategi.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat secara praktis dapat memberikan masukan bagi pihak PT. KAI Commuter Indonesia mengenai kenyamanan dan keamanan penumpang KRL pengguna berkebutuhan khusus. Dan menjadi acuan untuk masyarakat dalam menggunakan KRL serta meningkatkan kesadaran pengguna untuk menjaga kenyamanan dan keamanan saat menggunakan KRL.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika ini bertujuan untuk memudahkan pemahaman dan penelaahan penelitian, penulis menyusun penelitian ini dengan sistematika yang terdiri dari 5 bab, yaitu

BAB I PENDAHULUAN

Pada BAB ini berisi tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada BAB ini berisi mengenai penelitian terdahulu dan teori-teori yang digunakan dalam penelitian, yaitu teori strategi, definisi dari setiap teori yang akan diteliti, dan berisi kerangka pemikiran.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada BAB ini berisi tentang pendekatan penelitian, informan penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, teknik analisis data, serta jadwal dan lokasi penelitian.

BAB IV PEMBAHASAN

Pada BAB ini berisi tentang dijabarkan mengenai gambaran umum perusahaan PT. KAI Commuter Indonesia dan hasil analisis mengenai Strategi PT. KAI Commuter Indonesia Bagi Pengguna Berkebutuhan Khusus KRL Commuter Line Rute Jakarta Kota – Bogor

BAB V PENUTUP

Memuat kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya serta saran kepada PT. KAI Commuter Indonesia dari hasil penelitian yang sudah dilakukan

Daftar Pustaka

Lampiran