

**ANALISIS PERSEPSI DAN PREFERENSI PENGGUNA KRL
TERHADAP FASILITAS ALIH MODA DI STASIUN
MANGGARAI**

TUGAS AKHIR

RENITA ASMAROH

11318006



**PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK DAN DESAIN
INSTITUT TEKNOLOGI SAINS BANDUNG
BEKASI
FEBRUARI 2024**

**ANALISIS PERSEPSI DAN PREFERENSI PENGGUNA KRL
TERHADAP FASILITAS ALIH MODA DI STASIUN
MANGGARAI**

TUGAS AKHIR

RENITA ASMAROH

11318006


Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana
Perencanaan Wilayah dan Kota
Pada Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota



**PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK DAN DESAIN
INSTITUT TEKNOLOGI SAINS BANDUNG
BEKASI
FEBRUARI 2024**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Renita Asmaroh
NIM : 11318006
Tanda Tangan : 
Tanggal : 26 Februari, 2024

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS PERSEPSI DAN PREFERENSI PENGGUNA KRL
TERHADAP FASILITAS ALIH MODA DI STASIUN
MANGGARAI**

TUGAS AKHIR

**RENITA ASMAROH
11318006**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana
Perencanaan Wilayah dan Kota
Pada Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota

Menyetujui,
Kabupaten Bekasi, 26 Februari 2024
Pembimbing

SIGNED 

Heru Widodo, ST., MT.

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota

SIGNED 

Desiree Marlyn Kipuw, ST., MT.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “*Analisis Persepsi dan Preferensi Pengguna KRL Terhadap Fasilitas Alih Moda di Stasiun Manggarai*”. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Institut Teknologi Sains Bandung. Penulisan laporan tugas akhir ini dapat selesai pada waktunya atas bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Keluarga penulis yang selalu memberikan dukungan moral dan material.
2. Bapak Heru Widodo, ST., MT selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan pemikirannya untuk membimbing saya agar dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Bapak Ir. Dadi Rusdiana, ST., MT selaku ketua penguji dan dosen wali mahasiswa Perencanaan Wilayah dan Kota angkatan 2018 yang telah memberikan perhatian, arahan, dukungan dan lainnya selama masa perkuliahan.
4. Ibu Desiree Marlyn Kipuw, ST., MT. selaku dosen penguji dan ketua program studi Perencanaan Wilayah dan Kota.
5. Ibu Cathelya Yosephine Hotasina Silaen, ST., M.P.Par. selaku dosen penguji dan sekretaris program studi Perencanaan Wilayah dan Kota.
6. PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI) yang telah memberikan saya izin melakukan penelitian di Stasiun Manggarai.
7. Bapak Hafiz selaku humas PT KCI yang telah membantu penulis untuk berkoordinasi mengenai survei dan kebutuhan data.
8. Teman-teman kuliah Perencanaan Wilayah dan Kota angkatan 2018, Institut Teknologi Sains Bandung.
9. Teman-teman SMA yang telah memberikan dorongan dalam pengerjaan tugas akhir ini.
10. Teman-teman tercinta saya Regina dan Astrid yang telah memberikan semangat dan dukungan.

11. Teman-teman saya Yuyun dan Karsem yang selalu memberikan motivasi untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Untuk Renita Asmaroh. Terima kasih sudah ingin menepikan ego dan memilih untuk kembali bangkit dan menyelesaikan semua ini. Kamu selalu berharga, tidak peduli seberapa putus asanya kamu sekarang, tetaplah mencoba bangkit. Terima kasih banyak sudah bertahan. Penulis berjanji bahwa kamu akan baik-baik saja setelah ini.

Penulis berharap semua kebaikan yang dilakukan Bapak, Ibu, dan teman-teman dibalas oleh Tuhan Yang Maha Esa. Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini karena masih kurangnya pengalaman yang dimiliki, tetapi penulis berharap semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi para pembacanya kelak.

Bekasi, 26 Februari 2024

Renita Asmaroh

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Institut Teknologi Sains Bandung, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Renita Asmaroh
NIM : 113.18.006
Program Studi : Perencanaan Wilayah dan Kota
Fakultas : Teknik dan Desain
Jenis karya : Tugas Akhir

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Teknologi Sains Bandung **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Fee Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Analisis Persepsi dan Preferensi Pengguna KRL Terhadap Fasilitas Alih Moda di Stasiun Manggarai”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Institut Teknologi Sains Bandung berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Cikarang Selatan, Kabupaten Bekasi
Pada tanggal : 26 Februari 2024

Yang menyatakan



(Renita Asmaroh)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	1
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Sasaran	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
1.5.1 Ruang Lingkup Wilayah	7
1.6 Sistematika Pembahasan	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Sistem Transportasi.....	11
2.1.1 Pengguna Jasa Transportasi	12
2.1.2 Klasifikasi Perjalanan	12
2.2 Angkutan Umum.....	13
2.2.1 Operasi, Pelayanan dan Karakteristik Angkutan Umum	15
2.2.2 Rute dan Jaringan Angkutan Umum.....	15
2.3 Stasiun Kereta Api	16
2.3.1 Standar Pelayanan Stasiun	16
2.3.2 Kinerja Stasiun.....	20
2.4 Kepuasan Pengguna	22
2.5 Harapan Pengguna	23
2.6 Variabel Penentu Pemilihan Moda	25
2.7 Tingkat Pelayanan.....	28
2.8 Persepsi Pengguna.....	28
2.8.1 Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi.....	29
2.9 Tinjauan Penelitian Terdahulu	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1 Jenis dan Rancangan Penelitian	32
3.2 Lokasi Penelitian.....	33
3.3 Survei Pendahuluan.....	34
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.5 Instrumen Penelitian.....	36
3.6 Sumber Data.....	37
3.6.1 Data Primer	37
3.6.2 Data Sekunder	37
3.7 Penentuan Sampel	38

3.8 Teknik Analisis Data.....	39
3.8.1 Teknik Statistik Deskriptif	39
3.8.2 Metode CSI (<i>Customer Statification Index</i>) dan Metode IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	39
3.9 Kerangka Pemikiran.....	43
BAB IV GAMBARAN UMUM	44
4.1 Kondisi Sistem Transportasi	44
4.1.1 Transportasi Darat	44
4.2 Gambaran Umum Penyelenggaraan Transportasi.....	45
4.3 Gambaran Umum Transportasi Jakarta Selatan.....	46
4.4 Gambaran Penyelenggaraan Perkeretaapian di Stasiun Manggarai.....	47
4.4.1 Gambaran Umum Stasiun Manggarai	48
4.4.2 Fasilitas Stasiun Manggarai	50
4.4.3 Fasilitas Transportasi Angkutan Umum/Alih Moda di Stasiun Manggarai	52
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	56
5.1 Distribusi Responden	56
5.2 Karakteristik Responden	56
5.2.1 Karakteristik Pelaku Perjalanan	56
5.2.2 Karakteristik Perjalanan	64
5.2.3 Jumlah Perhitungan Karakteristik Responden	72
5.3 Analisis Kebutuhan Pengembang Fasilitas Alih Moda di Stasiun Manggarai	74
5.3.1 Fasilitas Jalan Penghubung/Selasar	74
5.3.2 Fasilitas Ruang Tunggu	75
5.3.3 Fasilitas Informasi Angkutan Lanjutan di Stasiun Manggarai.....	77
5.3.4 Fasilitas <i>Ticketing</i>	79
5.4 Analisis Persepsi dan Preferensi Responden Terhadap Kepuasan Fasilitas Alih Moda di Stasiun Manggarai	80
5.4.1 Penilaian Tingkat Kepuasan Terhadap Fasilitas Alih Moda Stasiun Manggarai	80
5.4.2 Penilaian Tingkat Harapan Terhadap Fasilitas di Stasiun Manggarai	81
5.4.3 Tingkat Kesesuaian Fasilitas Alih Moda di Stasiun Manggarai ..	81
5.4.4 Analisis Kuadran Dengan Metode <i>Importance Performance</i> <i>analisis</i> (IPA) Terhadap Fasilitas Alih Moda di Stasiun Manggarai ...	83
5.4.5 Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Terhadap Fasilitas Alih Moda di Stasiun Manggarai	85
5.5 Analisis Persepsi dan Preferensi Responden Terhadap Waktu Tunggu Alih Moda 87	
5.5.1 Waktu Tunggu Eksisting Responden.....	87
5.5.2 Preferensi Waktu Tunggu Penumpang Yang di Harapkan Responden.....	88
5.5.3 Perbandingan Waktu Tunggu Eksisting dengan Waktu Tunggu Yang di Inginkan Responden.....	88
5.5 Sintesa Penelitian	89
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	91
6.1 Temuan Sudi	91

6.2 Kesimpulan	94
6.3 Rekomendasi	96
6.4 Kelemahan Studi	97
6.5 Saran Studi Lanjutan	97
DAFTAR PUSTAKA	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Lokasi Stasiun Cikarang	8
Gambar 1. 2 Lokasi Stasiun Manggarai	8
Gambar 3. 1 Flowchart Penelitian.....	33
Gambar 3. 2 Lokasi Penelitian Stasiun Manggarai.....	34
Gambar 3. 3 Kerangka Pemikiran.....	43
Gambar 4. 1 Volume Penumpang KRL Perbulan Tahun 2023.....	46
Gambar 4. 2 Jumlah Angkutan Kota Jakarta Selatan.....	47
Gambar 4. 3 Stasiun Manggarai.....	50
Gambar 4. 4 Halte bus yang terdapat di depan stasiun	52
Gambar 4. 5 Halte bus yang terdapat di sebrang stasiun	52
Gambar 4. 6 Tempat menunggu atau pemesanan transportasi online.....	53
Gambar 4. 7 Tempat menunggu Bajaj	53
Gambar 4. 8 Parkir Motor dan mobil	54
Gambar 4. 9 Parkiran motor samping stasiun	54
Gambar 4. 10 Parkiran sepeda	54
Gambar 4. 11 Jalur Penyebrangan	55
Gambar 5. 1 Lokasi Stasiun dan Distribusi Responden.....	56
Gambar 5. 2 Jenis kelamin	57
Gambar 5. 3 Usia.....	58
Gambar 5. 4 Pendidikan terakhir	59
Gambar 5. 5 Jenis pekerjaan	60
Gambar 5. 6 Kepemilikan kendaraan.....	61
Gambar 5. 7 Tingkat pendapatan	62
Gambar 5. 8 Biaya transportasi perbulan.....	63
Gambar 5. 9 Maksud perjalanan	64
Gambar 5. 10 Asal Wilayah Perjalanan	65
Gambar 5. 11 Tujuan wilayah perjalanan	67
Gambar 5. 12 Jarak menuju stasiun	68
Gambar 5. 13 Moda menuju stasiun	69
Gambar 5. 14 Moda dari stasiun	70
Gambar 5. 15 Frekuensi Penggunaan KRL	71
Gambar 5. 16 Fasilitas Jalan Penghubung dan Selasar Stasiun Manggarai....	75
Gambar 5. 17 Fasilitas Ruang Tunggu.....	76
Gambar 5. 18 Fasilitas Informasi Angkutan Lanjutan di Stasiun Manggarai	78
Gambar 5. 19 Fasilitas Ticketing Stasiun Manggarai	79
Gambar 5. 20 Diagram Kartesius Index Performance Analisis Terhadap Fasilitas Alih Moda di Stasiun Manggarai.....	84
Gambar 5. 21 Waktu Tunggu Eksistng	87
Gambar 5. 22 Harapan Waktu Tunggu	88

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Dimensi dan Atribut Pelayanan di Stasiun Manggarai	36
Tabel 3. 2 Dimensi dan Atribut Pelayanan Angkutan Umum di Stasiun Manggarai	37
Tabel 3. 3 Kebutuhan Data Sekunder	37
Tabel 3. 4 Metode Analisis Data.....	41
Tabel 4. 1 Panjang Jalan Kota Jakarta Selatan Menurut Kewenangan Pemerintah.....	44
Tabel 4. 2 Jenis dan Jumlah Angkutan Kota Jakarta Selatan.....	46
Tabel 4. 3 Data Trainset Kereta Api	49
Tabel 4. 4 Fasilitas Stasiun Manggarai	51
Tabel 5. 1 Jenis kelamin.....	57
Tabel 5. 2 Usia	58
Tabel 5. 3 Pendidikan terakhir	59
Tabel 5. 4 Jenis pekerjaan	60
Tabel 5. 5 Kepemilikan kendaraan.....	61
Tabel 5. 6 Tingkat pendapatan	62
Tabel 5. 7 Biaya transportasi perbulan.....	62
Tabel 5. 8 Maksud perjalanan	63
Tabel 5. 9 Asal Wilayah Perjalanan atau Domisili	64
Tabel 5. 10 Tujuan Wilayah Perjalanan.....	66
Tabel 5. 11 Jarak tempuh	68
Tabel 5. 12 Moda yang Digunakan Menuju Stasiun.....	69
Tabel 5. 13 Moda dari stasiun	70
Tabel 5. 14 Frekuensi penggunaan KRL.....	71
Tabel 5. 15 Perhitungan karakteristik Responden.....	72
Tabel 5. 16 Fasilitas Ruang Tunggu Moda di Stasiun Manggarai	77
Tabel 5. 17 Fasilitas Informasi Angkutan Lanjutan di Stasiun Manggarai...	78
Tabel 5. 18 Fasilitas Ticketing Stasiun Manggarai	79
Tabel 5. 19 Penilaian Tingkat Kepuasan Terhadap Fasilitas Alih Moda di Stasiun Manggarai.....	80
Tabel 5. 20 Penilaian Tingkat Harapan Terhadap Fasilitas di Stasiun Manggarai	81
Tabel 5. 21 Tingkat Kesesuaian Fasilitas Alih Moda di Stasiun Manggarai	82
Tabel 5. 22 Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index Fasilitas Alih Moda di Stasiun Manggarai	86
Tabel 5. 23 Perbandingan Waktu Tunggu Eksisting dan Waktu Tunggu Yang di Inginkan.....	869

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Form Kuesioner	101
Lampiran 1. 2 Form Observasi	104
Lampiran 2. 1 Surat Pengantar	107
Lampiran 2. 2 Dokumentasi	109