

# **LAPORAN PENELITIAN**

## **STRATEGI PRODUK TRANSPORTASI KERETA API COMMUTER LINE TERHADAP PENINGKATAN KEPUASAN KONSUMEN**



**Di Susun Oleh :**

**Rosmegawati, SE,MM**

**FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI  
MENEJEMEN  
UNIVERSITAS BOROBUDUR JAKARTA  
TAHUN 2021**

## LEMBAR IDENTITAS DAN PENGESAHAN LAPORAN AKHIR PENELITIAN

1	Judul Penelitian	Strategi Produk Transportasi Kereta Api Commuter Line Terhadap Peningkatan Kepuasan Konsumen
2	Ketua Peneliti :	
	a. Nama	Rosmegawati, SE., MM
	b. NIDN	
	c. Jenis Kelamin	Perempuan
	d. Pangkat/Golongan/NIP	
	e. Jabatan Fungsional	Lektor
	f. Fakultas/Program Studi	Fakultas Ekonomi
	g. Bidang Ilmu yang diteliti	
3	Jumlah Tim Peneliti	-
4	Lokasi Penelitian	Jakarta
5	Jangka Waktu Penelitian	6 (enam ) Bulan
6	Biaya diperlukan	Rp. 22.000.000,-
7	Sumber Dana	Perguruan Tinggi

Jakarta, Agustus 2021

Ketua Peneliti,



Rosmegawati, SE., MM



Prof. Dr. Wahyu Murti, SE., MM



Evi Syafrida Nasution, S.Psi., M.Psi

## DAFTAR ISI

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	4
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah .....	7

### **BAB II LANDASAN TEORI**

2.1 Pengertian Kereta Api Listrik Commuter Line.....	8
2.2 Sejarah berdirinya KRL Commuter Line .....	9
2.3 Kebijakan Produk.....	13
2.4 Kepuasan Konsumen .....	14
2.5 Faktor-faktor Pendukung Kepuasan Konsumen.....	18

### **BAB III PEMBAHASAN**

3.1 Ciri KRL Commuter line.....	20
3.2 Sifat KRL commuter line .....	20
3.3 Manfaat KRL commuter line .....	21

### **BAB IV PENUTUP**

4.1 Kesimpulan.....	23
4.2 Saran.....	23
4.3 Daftar Pustaka .....	24

## **Kata Pengantar**

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa karena penulis dapat menyelesaikan makalah ini, meskipun masih jauh dari kesempurnaan. Makalah ini disusun untuk menjadi bahan bacaan bagi mahasiswa / i. Para dosen / tenaga pengajar dan pimpinan organisasi atau perusahaan serta masyarakat umum lainnya . Makalah ini diharapkan penulis dapat memberikan wawasan kepada para pembaca dalam hal pengenalan dan pemahaman tentang salah satu transportasi umum yang banyak digunakan dan bersifat ekonomis dalam melakukan pilihan alat transportasi umum yang ada di industri transportasi saat ini. Dalam makalah ini penulis mengangkat topik strategi produk KRL Commuter Line yang dihubungkan dengan kepuasan konsumen . Topik ini dipilih karena penulis melihat dalam perkembangan transportasi umum konsumen merasa produk transportasi umum selalu tidak memuaskan sehingga masyarakat enggan menggunakan transportasi umum yang berdampak pada kemacetan dan pertumbuhan perekonomian secara keseluruhan. Penulis berharap setelah membaca makalah ini pembaca mendapat masukan dan informasi yang bermanfaat dan kritik membangun sangat dibutuhkan penulis untuk meningkatkan kualitas bacaan yang dibuat dimasa yang akan datang.

Bekasi , Januari 2021

Penulis

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Transportasi merupakan suatu bagian yang tidak dapat dipisahkan dan sangat dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari. Transportasi berperan penting dalam menunjang pembangunan nasional dan merupakan sarana penting dalam memperlancar roda perekonomian serta mempengaruhi hampir semua aspek kehidupan. Kebutuhan akan jasa transportasi yang diikuti dengan semakin tingginya tingkat kegiatan masyarakat, maka akan memerlukan peningkatan dalam bidang jasa transportasi. Guna memenuhi kebutuhan tersebut, maka perlu adanya penyediaan jasa transportasi yang semakin meningkat baik kuat kuantitas maupun kualitas yang mencakup keamanan, kenyamanan, tepat waktu dan efisien. Salah satu jenis transportasi yang dapat dijadikan alternatif untuk membantu mengatasi permasalahan kebutuhan transportasi masyarakat tersebut adalah kereta api.

Transportasi didefinisikan sebagai “suatu usaha dan kegiatan mengangkutan atau membawa barang dan/ atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lainnya” menurut Herry Gunawan (2015:1). Kereta adalah salah satu moda Transportasi darat yang paling diandalkan di dunia saat ini selain kecepatan dan ketepatan waktu juga nyaman dan keselamatan bagi penumpang selama perjalanan.

Kereta api merupakan salah satu alat transportasi darat antar kota yang diminati oleh seluruh lapisan masyarakat. Sistem perkeretaapian di Indonesia semakin maju, hal ini terlihat dari pengembangan-pengembangan yang terus dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia (persero). Dengan semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa kereta api sebaiknya diimbangi oleh fasilitas – fasilitas yang memadai, peningkatan kualitas pelayanan yang baik agar masyarakat lebih percaya dan memilih menggunakan jasa transportasi kereta api.

Transportasi di Indonesia memegang peranan yang sangat penting dalam sendi kehidupan masyarakat. Seiring dengan perkembangan jaman, proses transportasi sebagai alat angkut mengalami perkembangan kemajuan. Semua ini berlangsung sejak reformasi pembangunan digulirkan dan kebutuhan akan moda transportasi massal dan murah.

Selama perkembangan sejarah tersebut, kereta api merupakan transportasi yang dipilih sebagai alat angkut yang mampu mengangkut hasil bumi dan penumpang dalam jumlah banyak, bebas hambatan serta memiliki tingkat keamanan yang tinggi. Hal ini sesuai dengan UU No. 13/1992 tentang moda transportasi, yaitu : perkeretaapian adalah salah satu moda transportasi yang memiliki karakteristik dan keunggulan khusus terutama dalam kemampuan mengangkut, baik penumpang maupun barang secara massal, hemat energy, hemat dalam penggunaan ruang. Mempunyai faktor keamanan yang tinggi dan tingkat pencemaran yang rendah serta lebih efisien dibanding dengan moda lainnya.

Sebagai sebuah transportasi massal, yang mampu mengangkut penumpang dan barang dalam jumlah banyak serta murah, kereta api menjadi salah satu alternatif transportasi darat. Keberadaan stasiun merupakan bagian terpenting sebagai terminal pemberangkatan dan menurunkan penumpang, serta dalam proses interaksi dan aktivitas bagi pengguna transportasi kereta api yang menunggu jadwal keberangkatannya. Salah satu sarana transportasi dalam kota yang diminati banyak penduduk Jakarta adalah transportasi dengan Kereta Rel Listrik (KRL) karena harganya yang murah dan waktu perjalanan yang ditempuh juga singkat.

PT. Kereta Api Indonesia (KAI) sebagai induk perusahaan perkeretaapian di Indonesia telah meluncurkan sebuah sistem transportasi baru, yakni KRL Commuter Line. Keunggulan dari KRL Commuter Line ini adalah menjangkau lebih banyak stasiun dan memiliki jam keberangkatan yang lebih banyak. Selain

itu, fasilitas yang dimiliki KRL Commuter Line sangat baik dan harga yang ditetapkan terjangkau oleh masyarakat.

Saat ini masyarakat setiap hari beraktivitas dengan menggunakan transportasi KRL Commuter Line dan tak jarang dalam menggunakan Commuter line sering terjadi gangguan yakni mengalami gangguan sinyal dan menyebabkan jadwal kereta terlambat. Masalah ini membuat para penumpang menumpuk di sejumlah stasiun.

Bahkan ada juga yang harus berganti transportasi lain agar tidak terlambat sampai ke kantor. Sistem persinyalan KRL *commuter line* sendiri diketahui sudah berusia tua. Persinyalan KRL commuter line seharusnya sudah diganti dengan yang baru. Namun, pergantian sistem persinyalan membutuhkan biaya yang tidak sedikit.

Selain usia, gangguan sistem persinyalan juga bisa berasal dari faktor eksternal. Pada layanan KRL commuter line, gangguan sistem persinyalan terkadang bermula dari perilaku warga-warga yang tinggal di sekitar rel. Yang pertama adalah pembakaran sampah hingga mengenai kabel sinyal. Baru-baru ini pihak KAI melakukan perpindahan sistem persinyalan lama ke persinyalan baru atau *switch over*. Guna dari perpindahan sinyal dilakukan agar frekuensi perjalanan lebih efisien. Walau begitu masih banyak penumpang *commuterline* mengeluhkan gangguan sinyal.

Selain masalah pada sistem persinyalan, gangguan lain yang sering terjadi pada perjalanan KRL commuter line adalah masih bercampurnya jalur KRL dengan jalur kereta jarak jauh, baik kereta penumpang maupun kereta barang. KCJ sempat mengeluhkan situasi ini. Mereka menilai tidak seharusnya pengoperasian kereta perkotaan seperti KRL bercampur dengan jalur yang digunakan kereta jarak jauh. Sebab, pengoperasian kereta perkotaan membutuhkan pengaturan yang berbeda dari kereta jarak jauh. Selain itu, jarak

tempuh kereta perkotaan lebih singkat, tetapi membutuhkan kereta yang harus melintasi sesering mungkin.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

1. Sering mengalami gangguan sinyal dan menyebabkan jadwal kereta terlambat
2. Masih bercampurnya jalur KRL Comuter line dengan kereta barang

## **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas sering sekali dijumpai dalam kereta api listrik commuter line. Yakni seringnya terjadi gangguan sinyal sehingga terjadinya penumpukan penumpang dan berubahnya jadwal keberangkatan kereta akibat gangguan sinyal tersebut. Dan masih bercampurnya kereta barang yang melewati jalur commuter line sehingga membuat keterlambatan kereta. Dan tak jarang penumpang menunggu terlalu lama.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Pengertian Kereta Api Listrik Commuter Line**

Menurut Undang-Undang Perkeretaapian (UU 13 thn 1992) Kereta api adalah sarana transportasi berupa kendaraan dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan kendaraan lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di rel. Kereta api merupakan alat transportasi massal yang umumnya terdiri dari lokomotif (kendaraan dengan tenaga gerak yang berjalan sendiri) dan rangkaian kereta atau gerbong (dirangkaikan dengan kendaraan lainnya). Rangkaian kereta atau gerbong tersebut berukuran relatif luas sehingga mampu memuat penumpang maupun barang dalam skala besar. Karena sifatnya sebagai angkutan massal efektif, beberapa negara berusaha memanfaatkannya secara maksimal sebagai alat transportasi utama angkutan darat baik di dalam kota, antarkota, maupun antarnegara. Jenis-jenis kereta api dilihat dari segi propulsi (tenaga penggerak) terdiri dari: kereta api uap, kereta api diesel dan kereta api rel listrik (komuter), dilihat dari segi penggunaan rel terdiri dari: kereta api rel konvensional dan kereta api monorel. Sedangkan kereta api jika dilihat dari segi di atas/dibawah permukaan tanah terdiri dari kereta api permukaan (surface), kereta api layang (elevated) dan kereta api bawah tanah (subway).

Commuterline merupakan transportasi kereta listrik yang beroperasi di wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi. Kereta ini berbeda dengan kereta yang berada di wilayah lainnya tidak ada perbedaan kelas seperti ekonomi, eksekutif melainkan kereta ini berhenti di setiap stasiun di area Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi. Semua kereta tersedia Air Conditioner dengan kereta yang lebih baik fasilitasnya karena harganya lebih ekonomis pengguna mendapatkan fasilitas yang baik untuk transportasi umum tersebut karena tidak adanya perbedaan kelas semua bisa menikmati kereta listrik ini karena tarifnya terjangkau dengan fasilitas di dalam kereta yang nyaman.

## 2.2 Sejarah berdirinya KRL Commuter Line

KAI Commuter Jabodetabek (ataudisebutjuga KRL Commuter Line, dulu dikenal sebagai KRL Jabotabek) adalah jalur kereta rel listrik yang dioperasikan oleh PT KAI Commuter Jabodetabek, anak perusahaan dari PT Kereta Api Indonesia (PT KAI).

KRL telah beroperasi di wilayah Jakarta sejak tahun 1976, hingga kini melayani rute komuter di wilayah DKI Jakarta, Kota Depok, Kota Bogor, Kabupaten Bogor, Kota Bekasi, Kabupaten Lebak, Kota Tangerang, dan Kota Tangerang Selatan. Kereta listrik pertama (1925), melayani jalur Tanjoeng Priok – MeesterCornelis

Wacana elektrifikasi jalur kereta api sudah didengungkan sejak 1917 oleh perusahaan kereta api milik pemerintah Hindia Belanda Staats Spoorwegen (SS). Saat itu, elektrifikasi jalur kereta api diprediksi akan menguntungkan secara ekonomi. Elektrifikasi jalur kereta api kemudian dilakukan dari Tanjung Priuk sampai dengan Meester Cornelis (Jatinegara) dimulai pada tahun 1923. Pembangunan ini selesai pada 24 Desember 1924. Proyek elektrifikasi terus berlanjut. Jalur lingkaran Jakarta selesai dielektrifikasi pada 1 Mei 1927 dan pada 1930, elektrifikasi jalur Jakarta - Bogor sudah mulai dioperasikan.

Kereta yang digunakan ialah lokomotif listrik seri 3000 buatan pabrik SLM–BBC (Swiss Locomotive & Machine works - Brown Baverie Cie), lokomotif listrik seri 3100 buatan pabrik AEG (Allgemeine Electricitat Gesellschaft) Jerman, lokomotif listrik seri 3200 buatan pabrik Werkspoor Belanda serta kereta listrik buatan pabrik Westinghouse dan kereta listrik buatanpabrik General Electric.

Jalur kereta yang terelektrifikasi tersebut terus digunakan dan diperluas wilayah operasionalnya sejak kemerdekaan Indonesia. Pengoperasian jalur

kereta api di Indonesia dilaksanakan oleh Djawatan Kereta Api Republik Indonesia (kini sebagai PTKA).

Pada tahun 1960-an, transportasi di Jakarta berada di titik nadir. Soekarno memerintahkan Gubernur Sudiro untuk menghapus trem listrik karena dianggap menyebabkan kemacetan. Akhirnya pada tahun 1960, trem sepenuhnya berhenti beroperasi di Jakarta.

Kereta listrik pun ikut dihentikan operasinya akhir 1965. Selanjutnya pada November 1966, seluruh pengangkutan kereta api jurusan Manggarai - Jakarta Kota dibatasi. Hal ini berkaitan dengan merosot tajamnya jumlah penumpang dan kondisi umum kota Jakarta yang tidak kondusif.

Biro Pusat Statistik mencatat, jumlah penumpang lokal yang dilayani PN Kereta Api (PNKA) tahun 1965 merosot 47 persen dibandingkan 1963. Tahun 1965, hanya 16.092 penumpang per hari yang memakai kereta lokal. Baru pada tahun 1972, kereta listrik mulai muncul kembali. Harian Kompas tanggal 16 Mei 1972 memberitakan bahwa PNKA memesan 10 set kereta listrik dari luar negeri untuk memenuhi kebutuhan Jakarta. Langkah ini untuk meningkatkan penggunaan angkutan umum dan mengurangi kemacetan yang mulai terasa saat itu.

KRL dan kereta rel diesel (KRD) dari Jepang tiba di Jakarta empat tahun kemudian, 1976. KRL-KRL ini akan menggantikan lokomotif listrik lama peninggalan Belanda yang sudah dianggap tidak layak. Tiap rangkaian KRL terdiri atas empat kereta dengan kapasitas angkut 134 penumpang per kereta.

KRL generasi pertama ini kemudian dikenal sebagai KRL Rheostatik dan akan terus melayani masyarakat Jakarta hingga akhir pengoperasian KRL Ekonomi pada tahun 2013. Pada Mei 2000, pemerintah Jepang melalui JICA dan Pemerintah Kota Tokyo menghibahkan 72

unit KRL bekas yang sebelumnya dioperasikan oleh Biro Transportasi Metropolitan Tokyo. Kereta ini diresmikan pada tanggal 25 Agustus 2000 dan menjadi KRL berpendingin udara (AC) pertama di Indonesia.

Sejak saat itu, Indonesia rutin mendatangkan KRL bekas Jepang untuk memperkuat armada KRL di Jakarta. Pada tahun 2008 dibentuk anak perusahaan PT KA, yakni PT KAI Commuter Jabodetabek (KCJ), yang fokus pada pengoperasian jalur kereta listrik di wilayah Daerah Operasional (DAOP) 1 Jabotabek, yang saat itu memiliki 37 rute kereta yang melayani wilayah Jakarta Raya.

PT KCJ memulai proyek modernisasi angkutan KRL pada tahun 2011, dengan menyederhanakan rute yang ada menjadi 5 rute utama, penghapusan KRL ekspres, penerapan gerbong khusus wanita, dan mengubah nama KRL ekonomi-AC menjadi Kereta Commuter. Proyek ini dilanjutkan dengan renovasi, penataan ulang, dan sterilisasi sarana dan prasarana termasuk jalur kereta dan stasiun kereta, serta penempatan satuan keamanan pada tiap gerbong. Saat Stasiun Tanjung Priok diresmikan kembali setelah dilakukan renovasi total pada tahun 2009, jalur kereta listrik bertambah menjadi 6, walaupun belum sepenuhnya beroperasi.

Semua kereta tersedia Air Conditioner dengan kereta yang lebih baik fasilitasnya karena harganya lebih ekonomis pengguna mendapatkan fasilitas yang baik untuk transportasi umum tersebut karena tidak adanya perbedaan kelas semua bisa menikmati kereta listrik ini karena tarifnya terjangkau dengan fasilitas didalam kereta yang nyaman. Hal ini diberlakukan karena membenahi kereta api yang sebelumnya tidak layak dipakai karena sarana prasarana tidak memenuhi standar keamanan transportasi umum, penumpang kereta api ekonomi yang duduk di atap kereta api, penumpang yang tidak membeli tiket, stasiun yang tidak aman karena pedagang asongan dimanamana dan ancaman orang yang melakukan tindakan kriminal.

Pada Juli 2013, PT KCJ mulai menerapkan sistem tiket elektronik COMMET (Commuter Electronic Ticketing) dan perubahan sistem tarif kereta. Sistem ini belum lama ini berlaku untuk wilayah Jabodetabek sehingga penumpang dapat membeli tiket sesuai tujuan dengan harga yang lebih terjangkau dan lebih cepat karena sistemnya tidak sulit karena sudah menggunakan sistem modern. Sistem ini diberlakukan di barengi dengan pembenahan stasiun kereta api di wilayah Jabodetabek yang sudah lebih baik di dalam stasiun sendiri sudah tidak ada lagi pedagang asongan dan bersih sehingga lebih nyaman dan lebih baik.

Jumlah pengguna Commuterline juga meningkat apalagi semenjak diberlakukannya sistem tiket baru yang lebih praktis dan ekonomis. Karena tinggal ditempel pada pintu masuk stasiun, selain itu tiket juga bisa menggunakan emoney yang diterbitkan oleh beberapa Bank Konvensional di Indonesia yang sudah bekerjasama dengan pihak KAI. Untuk pemberlakuan tarif juga dihitung lebih ekonomis karena dihitung berdasarkan jumlah stasiun yang dilalui pelanggan untuk sampai ke tujuan.

**Kelebihan KRL Commuter Line :**

1. Kapasitas daya angkut besar
2. Rute dari wilayah pinggiran, sebagai angkutan utama menuju pusat kota
3. Biaya operasionalnya lebih murah di bandingkan MRT
4. Memanfaatkan jalur rel peninggalan Belanda dan kereta hibah dari Jepang
5. Tidak harus antri di loket lagi untuk membeli tiket karena sudah menggunakan Commuter Electronic Ticketing

**Kekurangan KRL Commuter Line :**

1. Headwal lama sekitar 10 menit
2. Seringnya terjadi hambatan baik yang disebabkan karena gangguan sarana prasarana (gangguan sinyal karena cuaca buruk) maupun masalah teknis sehingga jadwal keberangkatan dan tiba menjadi sering tidak sesuai sehingga masih belum bisa memberikan jasa pelayanan yang tepat waktu

3. Sering ditemuinya kecelakaan kereta api baik yang disebabkan oleh human error maupun kesalahan teknis sehingga juga belum bisa memberikan jasa pelayanan yang aman. Terganggu oleh lalu lintas jalan raya karena masih sebidang
4. Jumlah penumpang yang selalu melebihi kapasitas sehingga masih jauh untuk terciptanya rasa nyaman

### **2.3 Kebijakan Produk**

*A. Kebijakan pengembangan sistem transportasi yang terintegrasi dengan sistem transportasi jabodetabek dilakukan melalui strategi :*

- a. Meningkatkan aksesibilitas untuk mendukung pengembangan jalan tol
- b. Mengembangkan jaringan transportasi umum massal yang terintegrasi dengan sistem jaringan transportasi massal jabodetabek.
- c. Memelihara serta menegaskan kembali fungsi dan hirarki jaringan jalan.
- d. Membuka meningkatkan aksesibilitas yang seimbang menuju pusat-pusat kegiatan, baik untuk arah utara-selatan maupun barat-timur.
- e. Mengembangkan jalur-jalur sirkulasi pedestrian.
- f. Menyediakan angkutan umum massal berbasis rel atau jalan raya sesuai rencana berdasarkan kewenangan pemerintah.
- g. Menata dan mengembangkan terminal dan sub-terminal yang ada di Kota Bekasi.
- h. Mengalihkan beban pergerakan di wilayah pusat kota ke sub-pusat pelayanan kota lainnya.

*B. Kebijakan Pengembangan Kawasan peruntukan perdagangan dan jasa yang terpadu dan terstruktur berlandaskan kearifan alamiah dan kearifan lokal melalui strategi:*

- a. Mengatur hirarki dan distribusi wilayah pelayanan kegiatan perdagangan dan jasa

- b. Mengendalikan dan menertibkan pusat belanja yang mengganggu baik aspek transportasi maupun kenyamanan kawasan sekitar.
- c. Membatasi pengembangan kegiatan perdagangan dan jasa secara linier pada ruas jalan dengan tingkat pelayanan rendah.
- d. Mengarahkan sistem pusat perdagangan/jasa komersial yang terintegrasi.

## **2.4 Kepuasan Konsumen**

Manajemen permintaan transportasi awalnya muncul pada tahun 1970-an khususnya di Amerika Serikat sebagai respons terhadap krisis energi akibat embargo minyak dari negara OPEC pada tahun 1973 yang diharapkan dapat menjadi tumpuan pemecahan kemacetan lalu lintas disamping juga dimaksudkan untuk memberi perhatian terhadap kualitas udara yang buruk di perkotaan akibat dari pencemaran kendaraan bermotor (Ferguson, 1990). Dalam melaksanakan manajemen permintaan transportasi perlu didukung peraturan-peraturan sehingga strategi untuk mengubah perilaku transportasi bisa berhasil. misalnya untuk mengurangi penggunaan kendaraan pribadi perlu dilakukan penggunaan pajak kendaraan pribadi dan tarif parkir yang tinggi pada pengguna kendaraan pribadi. karena pemakaian kendaraan pribadi yang berlebihan merupakan salah satu sumber terjadinya kemacetan. Selain itu, untuk meningkatkan kesadaran masyarakat pada penggunaan jasa transportasi massal perlu dilakukan pemberian subsidi pada perusahaan jasa pelayanan transportasi massal tersebut, begitu juga untuk mengarahkan pada berkembangnya sarana transportasi yang berbahan bakar ramah lingkungan dan penggunaan bahan bakar non fosil juga perlu mendapat subsidi dari pemerintah supaya pelayanan jasa transportasi di Indonesia berkelanjutan dan tidak menimbulkan dampak negatif terhadap lingkungan.

Keretaapi merupakan salah satu jenis transportasi massal yang cukup efisien dan efektif, karena mampu mengangkut penumpang dalam jumlah yang relatif besar, mempunyai jalur tersendiri sehingga tidak mengenal macet serta menggunakan bahan bakar non fosil yang ramah lingkungan. Jepang,

Cina, Korea Selatan merupakan negara yang mengandalkan jasa transportasi kereta api sebagai transportasi massal penghubung antar kota yang efisien dan efektif. penggunaan jasa transportasi kereta api perlu dikembangkan dan mendapat perhatian khusus dari pemerintah, karena diharapkan jasa transportasi kereta api akan dapat menjadi pilihan utama bagi pengguna jasa transportasi darat di Indonesia.

Untuk bisa menjadi pilihan utama dalam jasa layanan transportasi maka jasa layanan transportasi kereta api harus mampu memberikan kepuasan yang maksimum terhadap penggunanya. Dalam dunia bisnis yang semakin kompetitif kepuasan konsumen merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas konsumen. Layanan jasa transportasi kereta api yang mampu memberikan kepuasan terhadap pengguna maka pengguna dari kendaraan pribadi dan kendaraan lain akan beralih ke jasa transportasi kereta api dan hal ini akan berkontribusi pada pengurangan kemacetan. Jakarta sebagai pusat pemerintahan dan pusat bisnis merupakan kota yang mempunyai tingkat mobilitas tertinggi terhadap pergerakan penduduknya. Tingginya kepadatan penduduk dan mahalnya nilai lahan di Jakarta maka kota Jakarta sebagai inti sangat tergantung dari wilayah penyangga yaitu Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi (Jabodetabek) dalam kegiatan perekonomiannya. Mobilitas penduduk dari wilayah penyangga ke inti dan sebaliknya sangat dibutuhkan adanya pelayanan jasa transportasi yang efisien dan efektif dan jenis layanan transportasi Kereta Api Listrik (KRL) Commuter Line merupakan transportasi yang tepat.

KRL Commuter Line merupakan salah satu jenis transportasi yang sangat diminati masyarakat di wilayah Jakarta dan sekitarnya. KRL Commuter Line Jabodetabek melayani 3 (tiga) jenis kelas terdiri dari kelas ekonomi, ekonomi AC dan ekspres AC. Jumlah penumpang KRL Commuter Line pada tahun 2006 sekitar 104 425 ribu orang atau sebesar 66,90 persen dari jumlah penumpang kereta api di Jawa dan di tahun 2007 meningkat menjadi sekitar 118 095 000 orang, lalu di tahun 2008 meningkat cukup tinggi sekitar 125



451000 orang dan tahun 2009 terus mengalami peningkatan sebesar 130 508 000 orang. Namun pada tahun 2010 sedikit mengalami penurunan menjadi sebesar 124 308 000 orang serta pada tahun 2011 juga mengalami penurunan menjadi sekitar 121 105 juta orang dan meningkat kembali pada tahun 2012 menjadi sebesar 134 088 juta orang.

Berkembangnya perekonomian dan meningkatnya jumlah penduduk akan menyebabkan semakin meningkatnya permintaan terhadap jasa pelayanan transportasi .PT KAI Commuter jabodetabek sebagai salah satu perusahaan jasa transportasi yang mengoperasikan KRL Commuter line dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar mampu memberikan kepuasan terhadap pelanggannya .transportasi ini merupakan jenis transportasi massal yang relatif mengatasi kemacetan ,menghemat bahan bakar dan mengurangi pencemaran ,sehingga dimasa depan diharapkan jenis transportasi ini akan menjadi acuan transportasi massal di indonesia yang bertaraf internasional seperti jepang ,singapore ,jerman dan negara maju lainnya .untuk itu telah dilakukan perubahan manajemen salah satunya adalah dengan adanya penggabungan anantara KRL ekspres AC dengan KRL ekonomi AC sedangkan KRL ekonomi secara bertahap akan dihapuskan ,untuk mewujudkan visi dan misi perubahan PT KAI perlu dilakukan perbaikan secara terus menerus terhadap pelayanan yang telah dilakukan supaya mampu mengimbangi perubahan tuntutan konsumen sehingga mampu menciptakan kepuasan yang diharapkan.

1. Menganalisa atribut kualitas pelayanan yang dianggap paling penting oleh konsumen KRL computer line jabodetabek
2. Menganalisa kinerja KRL commuter line terhadap atribut kualitas pelayanan yang menentukan kepuasan konsumen KRL commuter line jabodetabek
3. Menganalisa hubungan antara konsumen dengan mutu kualitas pelayanan di kereta api KRL comumter line yang disediakan oleh PT KAI comuter jabodetabek .

4. Menganalisa hubungan antara karakteristik konsumen dengan tingkat kepuasan konsumen KRL commuter line yang disediakan oleh PT KAI commuter jabodetabek penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder data primer diperoleh dengan menggunakan melalui survei terhadap 100 responden konsumen KRL commuter line Jakarta –Bogor dengan bantuan responden sebagai sampel dilakukan secara acidental sampling yaitu dengan melakukan wawancara terhadap pelanggan KRL commuter line yang bersedia menjadi responden data sekunder diperoleh dari catatan yang ada di KAI commuter yang tersedia .

Supranto (2001) menyatakan bahwa pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu produk (barang atau jasa). Pengukuran aspek mutu bermanfaat bagi pemimpin bisnis, antara lain:

1. Mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya proses bisnis;
2. Mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus-menerus untuk memuaskan pelanggan, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggan
3. Menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah keperbaikan (improvement). Ada beberapa metode yang dapat digunakan setiap perusahaan untuk

Mengukur dan memantau kepuasan pelanggan dan pelanggan pesaing. Kotler dalam Cipto dan Chandra (2005) mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan konsumen, yaitu :

1. Sistem Keluhan dan Saran, dimana setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (customer oriented) perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan pelanggan. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang ditempatkan di lokasi-lokasi strategis (yang mudah dijangkau atau sering dilewati pelanggan), kartu

komentar (yang diisi langsung maupun yang dikirim via pos kepada perusahaan), saluran telepon khusus bebas pulsa, website dan lain – lain.

2. Ghost Shopping (Mystery Shopping) adalah salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan dengan mempekerjakan beberapa orang ghost shopper untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan pesaing. Mereka diminta berinteraksi dengan staf penyedia jasa yang menggunakan produk / jasa perusahaan.
3. Lost Customer Analysis yaitu sedapat mungkin perusahaan menghubungi para pelangganyang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.
4. Survei kepuasan konsumen dimana sebagian besar riset kepuasan konsumen dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik survei melalui pos, telepon, e- mail, website, maupunwawancaralangsung

## **2.5 Faktor-Faktor Pendukung Kepuasan Konsumen Irawan (2003)mengemukakan bahwa terdapat lima komponen yang dapat mendorong kepuasan konsumen, yaitu:**

1. Kualitas produk dimana kualitas produk menyangkut lima elemen, yaitu performance, reliability, conformance, durability, dan consistency. Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas
2. Kualitas pelayanan, dimana pelanggan akan merasa puas apabila pelayanan yang baik yang sesuai dengan yang diharapkan. Dimensi kualitas pelayanan menurut konsep servqual meliputi reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible. Dalam banyak hal, kualitas pelayanan mempunyai daya diferensiasi yang lebih kuat dibandingkan dengan kualitas produk
3. Faktor emosional, dimana kepuasan konsumen yang diperoleh pada saat menggunakan suatu produk yang berhubungan dengan gaya hidup.

Kepuasan pelanggan didasari atas rasa bangga, rasa percaya diri, simbol sukses, dan sebagainya. Dan

4. Harga, dimana komponen harga sangat penting karena dinilai mampu memberikan kepuasan yang relatif besar. Harga yang murah akan memberikan kepuasan bagi pelanggan yang sensitif terhadap harga karena mereka akan mendapat value for money yang tinggi; serta
5. Kemudahan, dimana komponen ini berhubungan dengan biaya untuk memperoleh produk atau jasa. Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan. Seorang pelanggan akan mengevaluasi kualitas layanan berdasarkan persepsi mereka.

Jadi dari uraian diatas jika strategi produk mmengarah kepada pelayanan , kualitas dan kemudahan akan dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

## **BAB III**

### **PEMBAHASAN**

KRL commuter line yang juga dikenal sebagai KRL jobodetabek divisi jabodetabek pada rangkaian kereta api atau divisi angkutan perkotaan jabodetabek atau PT KAI comuter line adalah layanan kereta listrik komuter yang dioperasikan oleh PT kereta commuter indonesia anak perusahaan dari PT kereta api indonesia KRL tahun 1952 hingga kini melayani rute komuter di wilayah DKI jakarta ,kota depok ,kota bogor ,kabupaten bogor ,kota bekasi kabupaten bekasi dan kota tangerang .

#### **3.1 Ciri KRL Commuter line**

- a. Pemilik PT KAI indonesia
- b. Wilayah metropolitan jakarta raya
- c. Jenis transportasi umum kareta api listrik commuter line
- d. Jumlah jalur 6
- e. Jumlah stasiun 80

#### **3.2 Sifat KRL commuter line**

1. Harus cepat, karena merupakan suatu kebutuhan untuk pemindahan barang atau orang ke satu tempat ketempat lainnya
2. Biaya murah dapat di jangkau oleh konsumen
3. Fasilitas yang disediakan harus membuat konsumen nyaman
4. Terdapatnya jadwal keberangkatan kereta commuterline agar memudahkan konsumen melihat jadwal keberangkatan

Dari sifat yang ditetapkan oleh pimpinan KRL dapat dilihat arahnya pada strategi produk Commuter Line yang akan mempengaruhi kepuasan konsumen commuter line

### **3.3 Manfaat KRL commuter line**

1. Bebas macet, karena berjalan di rel sendiri dan tentunya bebas dari macet
2. Hemat Waktu, Hemat Uang, Hemat Spasi
3. Bisa Mengangkut Penumpang yang Sangat Banyak,
4. Ramah Lingkungan, karena sama sekali tidak mengeluarkan asap berbahaya sehingga tidak menyebabkan polusi udara ditambah mesinnya tidak berisik
5. Angkutan yang Aman, Rutenya juga jelas karena kereta api tidak bisa menyimpang dari jalur (rel) terkecuali kalau ada kecelakaan
6. Hidup Lebih Mandiri dan Disiplin, ketika naik kereta commuteline, kita harus disiplin dalam tapping kartu

Dari manfaat KRL Commuter Line dapat dilihat bahwa dengan transportasi kommuter Line banyak masalah konsumen dapat teratasi, sehingga konsumen dapat menikmati jasa transportasi ini dengan kepuasan yang semakin meningkat.

### **3.4 Strategi Pemasaran Kereta Api Commuter Line**

1. Memperpanjang atau menambah perjalanan kereta api commuteline
2. Jadwal keberangkatan kereta yang dapat di akses secara online oleh penumpang
3. Informasi melalui media sosial, website, via hp atau aplikasi
4. Pemasangan iklan komersial di dalam gerbong penumpang
5. Menyediakan kursi prioritas dan gerbong khusus wanita
6. Kartu Multi Trip commuter line penumpang bisa di lihat sisa saldonya melalui aplikasi
7. Tersedianya Vending Machine (C-VIM) yakni agar penumpang dapat menentukan rencana perjalanannya sendiri. Vending machine ini dilengkapi fitur layanan isi ulang Kartu Multi Trip (KMT), layanan

pembelian Tiket Harian Berjaminan (THB) dan pembelian THB PP,  
layanan isi ulang THB dan refund THB.

Diharapkan dengan strategi pemasaran ini konsumen KRL Commuter Line semakin dipermudah untuk menikmati jasa transportasi Commuter Line , dengan demikian kepuasan konsumen meningkat dan Transportasi commuter line menjadi pilihan transportasi yang menyenangkan dan memuaskan pengguna transportasi umum.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **Kesimpulan**

Kereta api memiliki sifat sebagai angkutan massal efektif, beberapa negara berusaha memanfaatkannya secara maksimal sebagai alat transportasi utama angkutan darat baik di dalam kota, antarkota, maupun antarnegara. Beberapa manfaat Kereta Api Commuter Line diantaranya bebas macet, hemat waktu, hemat uang, bisa mengangkut penumpang yang sangat banyak, ramah lingkungan, angkutan yang aman, hidup lebih mandiri dan disiplin, ketika naik kereta commuteline, kita harus disiplin dalam tapping kartu.

Terdapat beberapa atribut kualitas pelayanan yang dianggap paling penting oleh konsumen KRL Commuter Line adalah sebagai berikut : kemudahan menjangkau stasiun, ketersediaan informasi, kemudahan memperoleh informasi yang jelas, kemampuan petugas dalam melaksanakan pekerjaannya, ketersediaan asuransi kemampuan petugas memberikan informasi, kesediaan karyawan untuk melayani, kebersihan stasiun, atribut ketersediaan alat untuk informasi rute perjalanan dan posisi kereta.

#### **Saran**

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan PT KAI Commuter Line harus berkoordinasi dengan instansi terkait untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen, diantaranya adalah dengan menjalin kerjasama dengan pihak pemilik modal untuk bias menanamkan modalnya pada bisnis perkertaapian. Juga pihak pemerintah bias melakukan realokasikan subsidi BBM untuk mensubsidi sarana transportasi perkereta apian. Karena transportasi jenis inia dalah salah satu transportasi yang efisien dan efektif, apabila konsumen puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT KAI Commuter Line maka penumpang jenis kendaraan pribadi akan beralih pada transportasi ini, sehingga kemacetan bias dihindari dan juga penggunaan BBM bias dihemat.



## DAFTAR PUSTAKA

- Drs. H.A Abbas Salim, S.E, M.A, . Edisi 1, Cetakan ke-12, Februari 2016  
*Manajemen Transportasi*
- Frank H. Woodward Seri manajemen No 70 Cetakan ke 2 Th 1986 *Manajemen Transportasi*
- Rahardjo Adisasmita & Sakti Adji Adisasmita, 2011 *ManagementTransportasi Darat Mengatasi Kemacetan Lalu Lintas di Kota Besar (Jakarta)* Thomas Riegler, 2017 *Transportasi Mnagement System (TMS)*
- Mohamed Achahchah Lean, 2018 *Transportasion Management*
- Jim Hendrickson, 2019 *Transportasi Management*
- <http://www.krl.co.id/>
- <http://keretaapikita.com/kelebihan-dan-kekurangan-menggunakan-kereta-api/>
- <http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab1/2012-1-00141-if%20bab%201.pdf>
- <http://lib.ui.ac.id/naskahringkas/2015-09/S52975-Norma%20Yuli%20Jayanti>

