

ANALISIS KINERJA DAN KEPUASAN PENGGUNA KRL DI STASIUN CAWANG SAAT JAM SIBUK

Ela Wahyuningsih¹, Dr. Eri Setia Romadhon, M.T.¹

Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, Universitas Jayabaya
Kampus C Universitas Jayabaya, Jl. Raya Jakarta-Bogor No.KM 28 8, Pekayon, Kec. Cimanggis,
Kota Depok, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13710

*Email: ellawahu1602@gmail.com

Abstrak

Stasiun Cawang merupakan salah satu transportasi terintegrasi di Jakarta yang menghubungkan berbagai moda transportasi seperti KRL, LRT, dan BRT. Seiring dengan meningkatnya integrasi moda transportasi, volume pengguna KRL di Stasiun Cawang juga mengalami peningkatan signifikan, yang berdampak pada kepadatan penumpang, terutama pada jam sibuk. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pelayanan KRL di Stasiun Cawang pada jam sibuk, mengukur tingkat kepuasan penumpang, dan mengidentifikasi faktor-faktor yang perlu ditingkatkan untuk menjaga kualitas layanan. Data dikumpulkan melalui survei lapangan dan penyebaran kuesioner kepada 100 responden dengan mengacu kepada Standar Pelayanan Minimum (SPM) berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019. Kemudian dianalisis menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). Hasil analisis IPA menunjukkan dengan tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan pengguna mencapai 80%. Sedangkan analisis CSI menunjukkan tingkat kepuasan pengguna yang cukup tinggi yaitu sebesar 71%. Namun masih terdapat beberapa faktor yang perlu diperbaiki, seperti fasilitas stasiun (toilet, mushola, ruang tunggu), kebersihan, dan aksesibilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus.

Kata Kunci : Stasiun Cawang, Kinerja, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI)

Pendahuluan

Jakarta merupakan kawasan strategis baik Kawasan pusat pemerintahan maupun Kawasan sentra bisnis. Sebagai kota metropolitan, Jakarta menjadi tempat tujuan untuk para pendatang. Untuk mobilitas penduduk menggunakan transportasi kendaraan pribadi maupun kendaraan publik (Kemenhub, 2022). Transportasi publik memainkan peran penting dalam mobilitas perkotaan, tujuannya adalah untuk mengurangi kemacetan dan menyediakan alternatif yang lebih efisien (Sabrina, 2024). Pemerintah Indonesia khususnya DKI Jakarta, telah menciptakan konsep smart mobility yaitu transportasi umum yang terintegrasi sehingga mempermudah dan mempercepat mobilisasi masyarakat di Jakarta (Ramadianti, 2020). Sistem Integrasi transportasi publik mulai diwujudkan dengan menyediakan alternatif moda transportasi yang nyaman, aman, efisien, serta memberikan pelayanan maksimal seperti *Mass Rapid Transit* (MRT), *Light Rapid Transit* (LRT), *Bus*

Rapid Transit (BRT), dan *KRL Commuter Line* (JPI, 2023).

Beberapa stasiun KRL terintegrasi dengan moda trasnportasi lainnya. Stasiun KRL Cawang menjadi salah satu lokasi simpul pemberhentian berbagai moda. Integrasi Kawasan ditujukan untuk memudahkan penumpang berpindah antarmoda (ITDP, 2020). Stasiun Cawang yang berada di tengah kota yang dipenuhi dengan pusat perkantoran sehingga banyak masyarakat yang naik atau turun dari stasiun tersebut. Kepadatan yang terjadi di stasiun cawang menjadi persoalan yang serius terutama pada saat jam sibuk (*rush hour*) di pagi hari ketika penumpang berangkat untuk aktivitas dan sore hari ketika pulang dari aktivitas

Metodologi

Penelitian dilaksanakan di Stasiun Cawang yang terletak di Jalan MT Haryono, Jakarta Selatan, Indonesia. Penelitian dilakukan selama 1 minggu pada pagi dan sore hari saat jam sibuk, yaitu pukul 06.00 s/d 09.00 dan 17.00 s/d 19.00. Data yang digunakan yaitu data primer dan

data sekunder. Data primer diperoleh dengan melakukan observasi lokasi secara langsung dan membagikan kuesioner dalam bentuk *google form* kepada responden secara langsung maupun daring. Kuesioner yang dibuat mengacu kepada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api. Data Sekunder diperoleh dari Peraturan Menteri Perhubungan PM 63 Tahun 2019 dan artikel yang relevan.

Prosedur penelitian mencakup survei lokasi, studi Pustaka, persiapan materi, pengumpulan data survei, pembuatan formulir kuesioner, penyebaran kuesioner pada penumpang, menentukan populasi, sampel dan analisis data.

Metode pengambilan sampel secara acak digunakan dalam penelitian ini, yang memungkinkan setiap populasi untuk dijadikan sampel rujukan. Rata-rata jumlah penumpang harian KRL di Stasiun Cawang pada bulan September 2023 mencapai sekitar 17.200 penumpang perhari (Bindo, 2023). Untuk mengetahui banyaknya sampel dalam penelitian menggunakan persamaan Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{17200}{1 + (17200 \times 0.1^2)}$$

$$n = 99,94 \approx 100 \text{ responden}$$

Berdasarkan rumus tersebut diperoleh jumlah sampel sebanyak 99,94 sampel yang dibulatkan menjadi 100 sampel.

Dalam analisis data dilakukan pengujian sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah instrument yang digunakan untuk mengukur kemampuan suatu pengujian dalam melakukan fungsinya. Pengujian yang ada dalam penelitian ini adalah pengujian kuesioner.

Kriteria dalam uji validitas adalah membandingkan nilai r hitung (Pearson Correlation) dengan nilai r tabel. Kriteria pengujian validitas yaitu:

- a. Jika r hitung $>$ r tabel, maka penelitian valid
- b. Jika r hitung $<$ r tabel, maka penelitian invalid

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah untuk mengetahui apakah data yang dihasilkan dapat diandalkan (Darma, 2021). Uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai Cronbach's alpha.

- a. Jika Cronbach's alpha $>$ tingkat signifikan, maka reliable
- b. Jika Cronbach's alpha $<$ tingkat signifikan, maka tidak reliable

3. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Metode IPA adalah suatu teknik manajemen yang digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan suatu organisasi atau layanan berdasarkan tingkat kepentingan (importance) dan tingkat kinerja (performance) yang dirasakan oleh pelanggan. (Martilla, J. A., & James, J. C, 1977). Dalam metode ini, untuk menentukan penilaian tingkat kinerja dan tingkat kepentingan digunakan skala likert (5 tingkat) yang terdiri dari:

Tabel1 Penilaian Berdasarkan Skala Likert

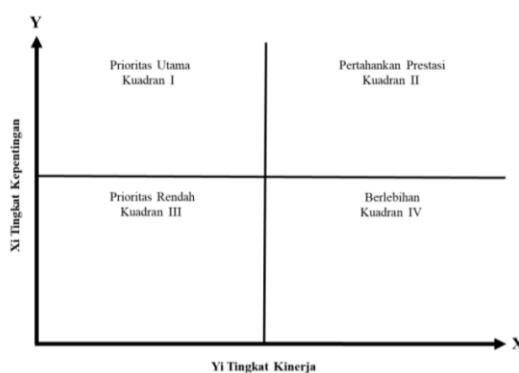
Kategori Pelayanan	Bobot
Sangat Baik (SB)	5
Baik (B)	4
Cukup Baik (CB)	3
Kurang Baik (KB)	2
Tidak Baik (TB)	1

Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan indicator yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini terdapat dua variable yang disebut variabel X (Kinerja Stasiun) dan Y (Kepuasan/kepentingan penumpang). Kualitas pelayanan KRL dianggap telah memenuhi kepuasan pelanggan jika $T_{ki} > 100\%$. Adapun rumus yang digunakan:

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\%$$

- Tki = Tingkat kesesuaian responden
 Xi = Bobot rata-rata penilaian kinerja pelayanan moda trasnportasi KRL
 Yi = Bobot rata-rata penilaian tingkat kepentingan penumpang

Diagram kartesius adalah diagram yang terdiri dari empat bagian yang dibatasi oleh dua buat bagian garis yang berpotongan tegak lurus pada titik X dan titik Y, dimana X merupakan rata-rata bobot tingakt kinerja dan Y merupakan rata-rata bobot tingkat kepentingan.



Gambar 1 Diagram Kartesius

Adapun penjelasan mengenai setiap kuadram dalam diagram tersebut (Halim, et al., 2021):

- Kuadran I mendeskripsikan bahwa pelanggan menganggap indikator ini penting sehingga memiliki harapan tinggi pada indikator ini. Hal ini mengisyaratkan bahwa instansi harus memiliki fokus tinggi untuk memperbaiki pelayanan pada indikator ini.
- Kuadran II mendeskripsikan bahwa pelanggan menganggap indikator ini penting dan instansi memberikan pelayanan yang baik pada indikator ini. Hal ini mengisyaratkan bahwa kinerja pelayanan pada atribut ini perlu dipertahankan dan jika bisa ditingkatkan (Fiansyah & Widyaningsih, 2023)
- Kuadran III mendeskripsikan bahwa

pelanggan menganggap indikator ini tidak penting sehingga instansi dapat menjadikan indikator ini menjadi prioritas terendah

- Kuadran IV mendeskripsikan bahwa pelanggan menganggap indikator ini tidak penting namun instansi memberikan pelayanan yang sangat baik pada indikator ini, sehingga kuadran ini dianggap berlebihan

4. Metode Customer Satisfaction Index (CSI)

Metode CSI adalah metode pendekatan yang berbasis pada konversi nilai kepuasan konsumen terhadap ekpektasi pada aspek pelayanan yang diberikan suatu instansi

Nilai CSI dapat dihitung dengan cara:

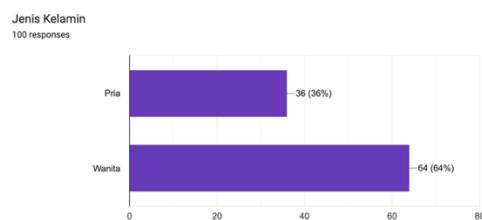
$$CSI = \frac{WT}{HS} \times 100\%$$

WT = Bobot total penilaian tingkat kepuasan konsumen dari seluruh indikator

HS = Skala maksimum yang digunakan

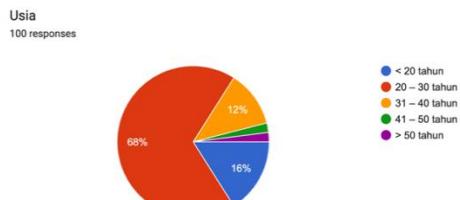
HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun Penelitian ini dilakukan survei lapangan dengan membuat tolak ukur berdasarkan indikator pelayanan yang mengacu kepada Standar Pelayanan Minimum pada PM No 63 Tahun 2019 dan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden, berikut karakteristik responden:



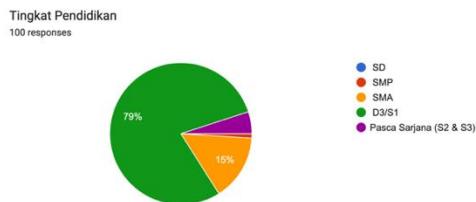
Gambar 2 Diagram Data Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan data yang diperoleh, kriteria jenis kelamin pengguna KRL di Stasiun Cawang dari 100 responden didapatkan hasil laki-laki sebanyak 36 orang (36%) dan perempuan sebanyak 64 orang (64%).



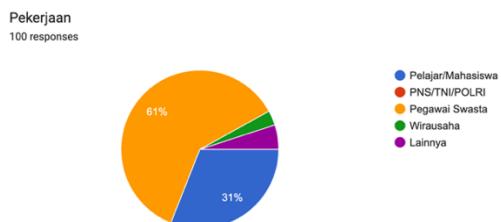
Gambar 3 Diagram Data Usia Responden

Berdasarkan data yang diperoleh, kriteria usia pengguna KRL di Stasiun Cawang dari 100 responden didapatkan hasil usia < 20 tahun sebanyak 16 orang (16%), 20-30 tahun sebanyak 68 orang (68%), 31-40 tahun sebanyak 12 orang (12%), 41-50 tahun sebanyak 2 orang (2%), dan >50 tahun sebanyak 2 orang (2%).



Gambar 4 Diagram Data Tingkat Pendidikan Responden

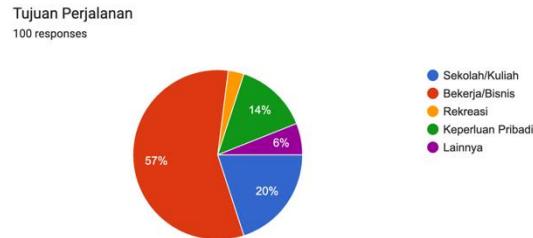
Berdasarkan data yang diperoleh, kriteria tingkat pendidikan pengguna KRL di Stasiun Cawang dari 100 responden didapatkan hasil tingkat pendidikan SD sebanyak 0 orang (0%), SMP sebanyak 1 orang (1%), SMA sebanyak 15 orang (15%), D3/S1 sebanyak 79 orang (79%), dan Pasca Sarjana (S2/S3) sebanyak 5 orang (5%).



Gambar 5 Diagram Data Pekerjaan Responden

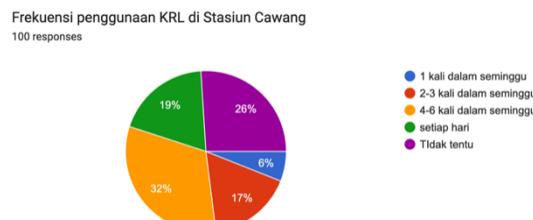
Berdasarkan data yang diperoleh, kriteria pekerjaan pengguna KRL di Stasiun Cawang dari 100 responden didapatkan hasil sebagai Pelajar/Mahasiswa sebanyak 31 orang (31%), PNS/TNI/Polri sebanyak 0 orang (0%), Pegawai Swasta sebanyak 61

orang (61%), Wirausaha sebanyak 3 orang (3%), dan Lainnya sebanyak 5 orang (5%).



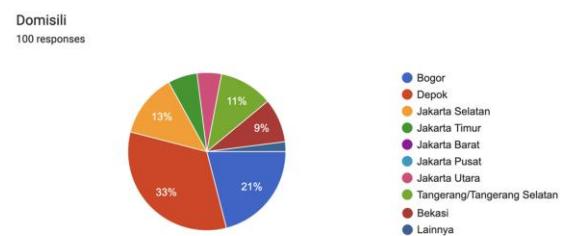
Gambar 6 Diagram Data Tujuan Perjalanan

Berdasarkan data yang diperoleh, kriteria pekerjaan pengguna KRL di Stasiun Cawang dari 100 responden didapatkan hasil dengan tujuan untuk Sekolah/Kuliah sebanyak 20 orang (20%), bekerja/bisnis sebanyak 57 orang (57%), rekreasi sebanyak 3 orang (3%), keperluan pribadi sebanyak 14 orang (14%), dan lainnya 6 orang (6%).



Gambar 7 Diagram Data Frekuensi Penggunaan KRL di Stasiun Cawang

Berdasarkan data yang diperoleh, kriteria frekuensi penggunaan KRL di Stasiun Cawang dari 100 responden didapatkan hasil 1 kali dalam seminggu sebanyak 6 orang (6%), 2-3 kali dalam seminggu sebanyak 17 orang (17%), 4-6 kali dalam seminggu sebanyak 32 orang (32%), setiap hari sebanyak 19 orang (19%), dan tidak tentu sebanyak 26 orang (26%).



Gambar 8 Diagram Data Domisili Responden

Berdasarkan data yang diperoleh, kriteria domisili pengguna KRL di Stasiun Cawang dari 100 responden didapatkan hasil Bogor sebanyak 21 orang (21%), Depok sebanyak 33 orang (33%), Jakarta Selatan sebanyak 13 orang (13%), Jakarta Timur sebanyak 6 orang (6%), dan Jakarta Barat sebanyak 0 orang (0%), Jakarta Pusat sebanyak 0 orang (0%), Jakarta Utara sebanyak 5 orang (5%), Tangerang/Tangerang Selatan sebanyak 11 orang (11%), Bekasi sebanyak 9 orang (9%), dan Lainnya sebanyak 2 orang (2%).

Indikator pertanyaan Penilaian

Keselamatan :

1. Fasilitas penunjang keselamatan (pintu otomatis, garis pembatas, pagar pembatas, dan tangga darurat)
2. Tanda petunjuk keselamatan (jalur evakuasi dan peringatan)
3. Fasilitas Kesehatan (kursi roda, tandu dsb)
4. Fasilitas penyeberangan antar peron
5. Kondisi peron di stasiun sesuai dengan standar

Keamanan:

6. Fasilitas keamanan di stasiun
7. Personel keamanan tampak sigap dan responsif
8. Petugas bersifat informatif dan jelas
9. Tersedia peta jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan
10. Informasi kedatangan kereta menggunakan pengeras suara

Kenyamanan:

11. Fasilitas yang tersedia di stasiun (Mushola, toilet, ruang tunggu)
12. Kebersihan di stasiun
13. Kenyamanan di dalam kereta pada saat jam sibuk
14. Kenyamanan menunggu kereta dan Ketika naik/turun

Kemudahan:

15. Sistem informasi (layout stasiun, nama stasiun, jadwal, informasi keterlambatan)
16. Fasilitas parkir
17. Akses penumpang berkebutuhan khusus
18. Fasilitas untuk penumpang

berkebutuhan khusus

19. Pelayanan untuk penumpang prioritas

Uji Validitas

Uji ini dilakukan dengan mengorelasi skor masing-masing item pertanyaan yang ditunjukan kepada responden dengan total skor dari seluruh item pertanyaan serta melihat signifikansinya. Jumlah sampel yang layak pada pengujian validitas dan realibilitas adalah minimal 30 sampel (Sugiyono, 2014). Syarat uji validitas untuk mendapatkan nilai valid adalah nilai r hitung $> r$ table dan nilai signifikansinya $< 0,05$. Pada pengujian ini, cukup diambil 30 sampel dari 100 sampel yang ada untuk diuji ($df = 30-2=28$) dan perhitungan dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS.

Berdasarkan data yang diperoleh dari aplikasi SPSS, diketahui bahwa masing-masing item pertanyaan untuk variable kinerja (X) maupun variable kepentingan (Y) memiliki r hitung $> r$ table (0,361) dan bernilai positif, serta nilai signifikansi $< 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa setiap butir pertanyaan bernilai valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan Cronbach's alpha. Dalam pengujian ini diambil nilai Cronbach's alpha. Dalam pengujian ini diambil nilai Cronbach's alpha sebesar 0.7.

Tabel 1 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja (X) dan Kepentingan (Y)

Var	Cronbach's alpha SPSS	Jumlah Indikator Pertanyaan	Ket
X	0.943	19 item	<i>Reliable</i>
Y	0.977	19 item	<i>Reliable</i>

Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Metode Importance Performance Analysis (IPA) adalah suatu metode analisis deskriptif untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja yang harus diutamakan oleh suatu instansi dalam memenuhi kebutuhan dan rasa puas konsumen dalam penyediaan pelayanan

yang diberikan. Metode ini dibagi menjadi 4 kuadran yang masing-masing kuadrannya menjadi suatu pertimbangan penilaian terhadap indikator kepentingan konsumen.

Berikut merupakan salah satu contoh perhitungan rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan.

Rata-rata penilaian kinerja indikator 1 (X1)

$$\bar{x}_i = \frac{373}{100} = 3.73$$

Rata-rata penilaian kepentingan indikator 1 (Y1)

$$\bar{y}_i = \frac{443}{100} = 4.43$$

Menghitung Tingkat Kesesuaian

$$\frac{\bar{x}_i}{\bar{y}_i} = \frac{3.73}{4.43} = 84\%$$

Menurut data perhitungan yang diperoleh, maka didapatkan hasil tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan untuk indikator P1 adalah 84%. Sedangkan rata-rata untuk seluruh indikator pertanyaan tingkat kesesuaian sebesar 80%.

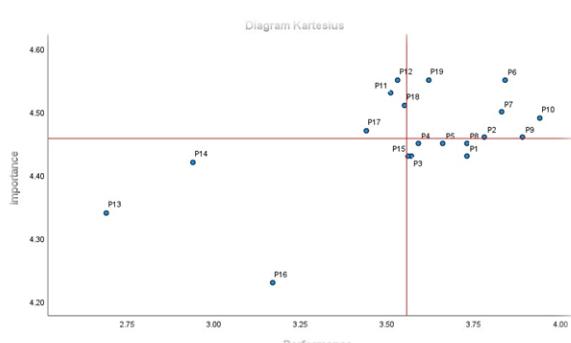
Batas Diagram Kartesius

Dalam pembuatan diagram kartesius untuk membuat peta posisi *importance-performance* yang terbagi menjadi empat kuadran, maka harus ditentukan dahulu batas batas kuadrannya dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{k} = \frac{67.57}{19} = 3.55$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y}{k} = \frac{84.7}{19} = 4.45$$

Batas kuadran diagram kartesius berada pada 3.55 arah x dan 4.45 arah y.



Gambar 9 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis (IPA)

Hasil yang didapatkan berdasarkan data yang ada pada gambar diagram kartesius IPA diatas adalah sebagai berikut:

1. Kuadran I

Pada kuadran ini mendeskripsikan bahwa setiap indikator dianggap penting atau memiliki skala prioritas utama namun memiliki kinerja yang rendah. Hal ini mengisyaratkan bahwa *stakeholder* atau pemangku kepentingan harus memiliki fokus tinggi untuk memperbaiki pelayanan pada indikator ini agar tidak menimbulkan kekecewaan dari pihak pengguna. Indikator yang termasuk dalam Kuadran I, yaitu:

- P11, Fasilitas yang tersedia di stasiun (Mushola, toilet, ruang tunggu)
- P12, Kebersihan di stasiun
- P17, Akses penumpang berkebutuhan khusus
- P18, Fasilitas untuk penumpang berkebutuhan khusus

2. Kuadran II

Pada kuadran ini mendeskripsikan bahwa setiap indikator dianggap penting dan memiliki tingkat kinerja yang memuaskan. Hal ini mengisyaratkan bahwa kinerja yang diberikan sudah sesuai dengan ekspektasi pengguna sehingga *stakeholder* hanya perlu mempertahankan kinerja pada indikator tersebut. indikator yang termasuk dalam kuadran II, yaitu:

- P2, Tanda petunjuk keselamatan (jalur evakuasi dan peringatan)
- P6, Fasilitas keamanan di stasiun
- P7, Personel keamanan tampak sigap dan responsif
- P9, Tersedia peta jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan
- P10, Informasi kedatangan kereta menggunakan pengeras suara
- P19, Pelayanan untuk penumpang prioritas

3. Kuadran III

Pada kuadran ini mendeskripsikan bahwa setiap indikator dianggap kurang penting dan memiliki tingkat kinerja yang rendah. Hal ini mengisyaratkan

bahwa kinerja yang diberikan sewajarnya saja atau dijadikan prioritas terendah karena pengguna menganggap indikator ini tidak terlalu penting. Indikator yang termasuk dalam kuadran III, yaitu:

- a. P13, kenyamanan di dalam kereta pada saat jam sibuk
- b. P14, Kenyamanan menunggu kereta dan Ketika naik/turun
- c. P16, Fasilitas parkir

4. Kuadran IV

Pada kuadran ini mendeskripsikan bahwa setiap indikator dianggap kurang penting namun memiliki tingkat kinerja yang tinggi. Hal ini mengisyaratkan bahwa *stakeholder* memberikan kinerja yang sangat baik namun perngguna merasa indikator ini kurang penting, oleh karena itu indikator dalam kuadran ini dianggap berlebihan. Indikator yang temasuk dalam kuadran IV, yaitu:

- a. P1, Fasilitas penunjang keselamatan (pintu otomatis, garis pembatas, pagar pembatas, dan tangga darurat)
- b. P3, Fasilitas Kesehatan (kursi roda, tandu dsb)
- c. P4, Fasilitas penyeberangan antar peron
- d. P5, Kondisi peron di stasiun sesuai dengan standar
- e. P8, Petugas bersifat informatif dan jelas
- f. P15, Sistem informasi (layout stasiun, nama stasiun, jadwal, informasi keterlambatan)

Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

Metode Customer Satisfaction Index (CSI) adalah suatu metode pendekatan yang berbasis pada konversi nilai kepuasan pengguna terhadap ekspektasi pada aspek pelayanan yang diberikan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna, maka dapat dihitung melalui cara-cara berikut ini:

Mean Importance Score (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS)

Mean Importance Score (MIS) adalah bobot rata-rata dari nilai kepentingan suatu indikator, sedangkan *Mean Satisfaction Score* (MSS) adalah bobot rata-rata dari tingkat kepuasan konsumen. Berikut merupakan contoh perhitungan nilai MIS dan MSS :

$$MIS = \frac{\sum Y_i}{n} = \frac{443}{100} = 4.43$$

$$MSS = \frac{\sum X_i}{n} = \frac{373}{100} = 3.73$$

Berdasarkan data perhitungan di atas, maka didapatkan nilai total MIS dari seluruh indikator adalah 84.76 dan nilai total MSS dari seluruh indikator adalah 67.57.

Perhitungan *Weight Factor* (WF)

Weight Factor (WF) adalah persentase dari nilai MIS dari setiap indikator total MIS keseluruhan. Berikut merupakan contoh perhitungan dari WF:

$$\begin{aligned} WF &= \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \\ &= \frac{443}{84.76} \times 100\% \\ &= 5.23\% \end{aligned}$$

Berdasarkan data perhitungan di atas, maka didapatkan nilai total WF dari seluruh indikator adalah 100%, nilai WF terkecil adalah 4.99% dan nilai WF terbesar adalah 5.39%.

Perhitungan *Weight Score* (WS) dan *Weight Total* (WT)

Weight Score (WS) adalah perkalian antara *Weight Factor* (WF) dengan bobot rata-rata tingkat kepuasan konsumen atau *Mean Satisfaction Score* (MSS). Sedangkan *Weight Total* (WT) merupakan jumlah total dari setiap indikator. Berikut merupakan contoh perhitungan dari WS:

$$WS = WF \times MSS$$

$$= WF \times MSS$$

$$= 5.23 \% \times 3.73$$

$$= 19.49\%$$

$$WT = \sum WS$$

$$WT = 355.94$$

Berdasarkan dari perhitungan diatas, maka didapatkan nilai *Weight Total* (WT) dari

seluruh indikator adalah 355.94% atau 3.55.

Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Nilai CSI dapat dihitung dengan menggunakan rumus (2.10)

$$\begin{aligned} CSI &= \frac{WT}{HS} \times 100\% \\ &= \frac{3.55}{5} \times 100\% \\ &= 71\% \end{aligned}$$

Berdasarkan nilai tersebut, maka kriteria *Customer Satisfaction Index* (CSI) dalam hal ini masuk ke dalam kriteria puas (66% - 80%) dengan nilai 71%.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan *survey* lapangan yang telah dilakukan didapatkan hasil bahwa kinerja KRL di Stasiun Cawang sudah baik dan sudah sesuai kriteria Standar Pelayanan Minimum berdasarkan PM 63 Tahun 2019.
2. Berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan sebesar 80% dengan ada beberapa indikator kinerja yang dirasa kurang memuaskan pengguna dan berdasarkan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan masuk ke dalam kriteria puas dengan nilai 71%.
3. Terdapat faktor atau indikator yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki untuk menjaga kualitas dan kinerja pelayanan KRL di Stasiun Cawang berdasarkan hasil diagram kartesius IPA antara lain fasilitas yang tersedia di stasiun (mushola, toilet, ruang tunggu), kebersihan di stasiun, akses penumpang berkebutuhan khusus, fasilitas untuk penumpang berkebutuhan khusus

Daftar Pustaka

- Arifin, A., & Widyaningsih, N. (2021). *Analisis Kinerja dan Kepuasan Pelayanan Terhadap Moda Transportasi Microtrans Jak Lingko* (Puri Kembangan Kalideres). *Jurnal Sosial Teknologi*, 1(5). 410-418.
- Rodrigue, J.-P. (2020). *The Geography of Transport Systems*. Routledge.

Herlambang, T. (2018). *KRL Jabodetabek: Solusi Transportasi di Tengah Kemacetan*. *Jurnal Transportasi Indonesia*, 5(2), 134-150.

Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta

Perhubungan, Kementerian. (2022). *Standar Transportasi Massal di Kawasan Strategis*. Jakarta. <https://dephub.go.id/post/read/standar-transportasi-massal-di-kawasan-strategis>

Ahmad, Sabrina., Adriani, Audy., Susetyo, Reno., & Adjie, Panca. (2024). *Tingkat Kepuasan Pelanggan Akan Pelayanan Transjakarta Di Halte Cawang Saat Rush Hour*. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Manajemen dan Akuntansi* 2(4). 412-422

Rosdiyani, Telly., Prasetyo, Nila., Amilia, Euis., & Hakim, Agung., H. (2024). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Operasional Kereta Rel Listrik (Commuter Line) Pada Lintas Tangerang-Duri Berdasarkan Preferensi Penumpang*. Prosiding Seminar Nasional Teknik Sipil, ISSN 2459-9727.

Paulina, Jessica., Sari, Christina., & Rintawati, Dewi. (2020). *Evaluasi Kinerja dan Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Di Stasiun KRL Grogol*. *Jurnal Infrastruktur Program Studi Teknik Sipil Universitas Trisakti*, 6(2), 115-127

Safrilah., & Fadillah, Acham, A. (2020). *Analisis Kinerja Operasional KRL Commuter Line (Studi Kasus: Trayek Stasiun Bekasi Menuju Arah Jakarta)*. *Spirit of Civil Engineering (SPRING)* Jurnal, Vol. 2 , No. 01.

Andika, Tiga C., & Osly, Prima Jiwa., (2024). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Moda Transportasi Commuter Line Stasiun Bogor*. *Teknik Sipil Universitas Pancasila*. *Jurnal Artesis*, Vol.4 (No.1), 47-55.