

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan penduduk dan aktivitas ekonomi yang pesat di wilayah Jabodetabek telah menciptakan tantangan besar dalam hal mobilitas dan transportasi. Kereta Rel Listrik (KRL) muncul sebagai solusi efektif untuk mengatasi kemacetan dan menyediakan transportasi massal yang efisien. *Rute* Manggarai - Jakarta Kota menjadi salah satu koridor penting yang menghubungkan area strategis yang memiliki nilai sejarah, kawasan hunian, perkantoran dan pusat bisnis di Jakarta. Pada semester pertama tahun 2024, KAI Commuter mencatat total pengguna Commuter Line Jabodetabek mencapai 156.816.151 orang. Rekor volume harian tertinggi terjadi pada 1 Juli 2024, dengan 1.149.417 penumpang. KAI Commuter mencatatkan rekor tertinggi untuk volume pengguna Commuter Line Jabodetabek sepanjang tahun 2024, dengan total mencapai 1.137.772 orang. Angka ini menunjukkan peningkatan sebesar 9% dibandingkan dengan rekor sebelumnya pada semester pertama tahun 2024, yang tercatat sebanyak 1.042.066 orang. Seiring dengan peningkatan jumlah penumpang dari tahun ke tahun, evaluasi berkala terhadap tingkat keandalan KRL menjadi semakin penting.

Kinerja KRL yang optimal, tidak hanya menjamin ketepatan waktu dan kenyamanan penumpang, tetapi juga berperan dalam mengurangi kemacetan lalu lintas dan emisi karbon. Studi yang dilakukan oleh Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek (BPTJ) menunjukkan bahwa penggunaan KRL dapat mengurangi emisi karbon hingga 58% dibandingkan dengan penggunaan kendaraan pribadi untuk jarak tempuh yang sama (BPTJ, 2022). Namun, tantangan operasional seperti kepadatan penumpang pada jam sibuk, perawatan infrastruktur, dan koordinasi jadwal masih menjadi isu yang perlu ditangani. Analisis mendalam terhadap kinerja KRL pada *Rute* Manggarai - Jakarta Kota dan sebaliknya dapat memberikan wawasan berharga untuk peningkatan layanan dan efisiensi operasional. Selain itu, stasiun Transit Manggarai dan Jakarta Kota yang terletak di pusat kota merupakan salah satu contoh stasiun yang dirancang untuk meningkatkan konektivitas antar moda, seperti KRL, kereta jarak jauh, dan transportasi umum lainnya.

Integrasi KRL dengan moda transportasi lain seperti bus Transjakarta dan angkutan umum lainnya juga menjadi aspek penting dalam menciptakan sistem transportasi yang terintegrasi dan berkelanjutan di Jabodetabek . Pengembangan stasiun terpadu dan sistem tiket terintegrasi telah terbukti meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi perjalanan bagi pengguna transportasi publik. Faktor keselamatan dan keamanan juga menjadi perhatian utama dalam operasional KRL. Menurut laporan Komite Nasional Keselamatan Transportasi (KNKT), meskipun tingkat kecelakaan KRL relatif rendah, masih ada ruang untuk peningkatan sistem keselamatan dan prosedur darurat ((KNKT), 2023). Hal ini menekankan pentingnya evaluasi komprehensif terhadap seluruh aspek operasional KRL.

Dalam penelitian ini akan menganalisis kinerja KRL pada *Rute* Manggarai - Jakarta Kota dan Jakarta Kota - Manggarai, dengan mempertimbangkan berbagai aspek seperti waktu keberangkatan dan kedatangan, waktu tempuh, waktu antara dan tingkat kepuasan penumpang. Hasil analisis diharapkan dapat memberikan rekomendasi konkret untuk perbaikan dan pengembangan layanan KRL di masa depan, serta berkontribusi pada perencanaan transportasi yang lebih baik di wilayah Jabodetabek.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah disampaikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja Kereta Rel Listrik (KRL) pada Rute Manggarai - Jakarta Kota, khususnya terkait dengan waktu keberangkatan, waktu kedatangan, waktu tempuh, dan kenyamanan, jika dibandingkan dengan standar kinerja yang telah ditetapkan dalam perencanaan?
2. Sejauh mana tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan KRL di Rute Manggarai - Jakarta Kota?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, tujuan penelitian ini dapat dinyatakan sebagai berikut:

1. Menganalisis karakteristik sosiodemografis serta menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan KRL Jabodetabek, khususnya pada rute Manggarai - Jakarta Kota.
2. Menilai sejauh mana kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan KRL Jabodetabek, dengan fokus pada rute Manggarai - Jakarta Kota.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan di bidang transportasi publik perkotaan, terkhusus pada KRL dengan *Rute* Manggarai - Jakarta Kota dan Jakarta Kota - Manggarai.

1.5 Batasan Masalah

Berikut merupakan batasan masalah dipenelitian ini adalah:

1. Objek penelitian ini yaitu KRL dengan *Rute* Manggarai - Jakarta Kota dan Jakarta Kota - Manggarai.
2. Waktu penelitian :
 - a. *Rute* Manggarai - Jakarta Kota selama 3 hari.
Weekdays : Senin dan Rabu
Weekend : Sabtu
Jam : 06.00 WIB sampai 10.00 WIB dan 16.00 WIB - sampai 20.00 WIB
 - b. *Rute* Jakarta Kota - Manggarai selama 3 hari.
Weekdays : Senin dan Rabu
Weekend : Sabtu
Jam : 06.00 WIB sampai 10.00 WIB dan 16.00 WIB sampai 20.00 WIB
3. Responden Survei kepuasan penumpang dibatasi pada pengguna reguler KRL *Rute* Manggarai - Jakarta Kota dan Jakarta Kota - Manggarai, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden berdasarkan metode random sampling.

4. Variabel penelitian ini terdiri dari waktu keberangkatan dan kedatangan, waktu tempuh, waktu antara dan kenyamanan serta kepuasan pelayanan bagi pengguna KRL Jabodetabek khususnya *Rute* Manggarai - Jakarta Kota dan Jakarta Kota - Manggarai.
5. Penelitian ini tidak mempertimbangkan faktor-faktor eksternal seperti kondisi cuaca ekstrem atau kejadian luar biasa yang dapat mempengaruhi kinerja KRL secara tidak terduga.
6. Penelitian ini tidak melakukan perbandingan dengan kinerja KRL di *Rute-Rute* lain atau dengan moda transportasi lainnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan adalah kerangka yang menjelaskan susunan dan konten dari setiap bab dalam skripsi ini. Berikut adalah struktur penulisannya:

BAB I Pendahuluan

Bab ini menguraikan latar belakang penelitian, merumuskan masalah, menetapkan tujuan, serta menjelaskan manfaat dari penelitian. Selain itu, bab ini juga mencakup ruang lingkup dan batasan penelitian yang menjadi fokus kajian.

BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini menyajikan teori-teori yang mendukung penelitian serta tinjauan literatur dari penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik yang dibahas.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan pendekatan dan teknik yang digunakan dalam penelitian, termasuk variabel yang diteliti, metode pengumpulan data, alat analisis, dan langkah-langkah yang diambil selama proses penelitian.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini menyajikan temuan-temuan yang diperoleh dari penelitian, baik dari data primer maupun sekunder, serta analisis mendalam terhadap hasil tersebut untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan.

BAB V Penutup

Bab ini menyimpulkan seluruh hasil penelitian dan memberikan rekomendasi atau saran yang dapat dijadikan acuan untuk penelitian di masa mendatang atau pengembangan kebijakan yang relevan.

