

## **ANALISIS PENGGUNA KERETA API JABOTABEK EKONOMI TERHADAP TINGKAT PELAYANAN STASIUN KERETA API JAKARTA-KOTA**

**Arris Maulana, Lies Indriyati**

### **Abstract**

*This writing aims to detect economy train user characteristics jabotabek based on from economy social aspects with detect how far service level that given by side PT. Train (share) as according to standard transport service level at urban affairs.*

*writing method that used in task writing ends this approach primary data shaped survey at field with takes sample from a population and use kuesioner as a means of primary data collectors, and wear literature method with comparison percentage.*

*from primary data result hits economy train user characteristics jabotabek based on from economy social aspects and service level that given by side pt. train (share) daop 1 jakarta can at conclude that economy train service user characteristics jabotabek based on from economy social aspects, a large part this service user private official or bumh (54.3%) and entrepreneur or tradesman (14.3%) berpenghasilan intermediate downwards. with minimal education level sltp (8.6%), slta (48.6%) and do trip quantity as much as 1 (40%) or 2 (34.3%) times with need to work and expense.*

*to overcome troubleshoot suggested need repair significant especially from cleanliness aspect, security, and freshment in station. add train occupant railway carriage series total and repair performance train operators.*

Kata Kunci : survey, pengguna, KA

### **PENDAHULUAN**

Angkutan kereta api merupakan salah satu sub sistem dari transportasi darat yang ada di Indonesia, dimana jangkauan lintasan dilayani oleh angkutan kereta api relatif cukup jauh. Sistem angkutan kereta api berbeda dengan angkutan darat lainnya. Jalan yang dilalui oleh kereta api adalah berbentuk rel yang sangat panjang yang menghubungkan daerah satu dengan daerah lainnya.

Dalam GBHN-1993 ditegaskan, bahwa kereta api sebagai alat transportasi massal, ekonomi dan aman diharapkan agar peranannya dioptimalkan, dimodernisasi dengan pemanfaatan teknologi canggih, perluasan jalur pada lintasan padat, serta penyempurnaan manajemen dan mutu pelayanannya.

*Arris Maulana  
Staf Pengajar Jurusan Teknik Sipil  
Prodi DIII TransportasiFak. Teknik  
Universitas Negeri Jakarta*

*Lies Indriyati  
LulusanD III Transportasi  
Jurusan Teknik Sipil  
Universitas Negeri Jakarta*

Penegasan dalam GBHN ini cukup beralasan, mengingat seluruh keunggulan kereta api sebagai moda angkutan darat adalah mampu mengangkut secara massal, hemat penggunaan lahan, hemat dalam pemakaian energi-BBM, mampu memberikan tarif yang bersaing, lebih murah, tingkat polusi rendah, resiko kecelakaan kecil dan adaptif dengan perkembangan teknologi.

Dengan multi keunggulan tersebut keberadaan kereta api memang patut dikembangkan. Dalam arti, tidak sekedar mempertahankan kondisi yang telah ada, tetapi juga harus meningkatkan eksistensinya. Sebab, alangkah sayangnya kalau moda angkutan yang memiliki multi keunggulan ini mengalami kemunduran pada saat kita menghadapi isi pembangunan yang berwawasan lingkungan.

Peranan kereta api penumpang pada akhir-akhir ini mulai meningkat kembali, bukan saja antar kota, tetapi juga di daerah perkotaan yang lalu lintasnya padat. Kereta penumpang mengalami kemajuan teknologi yang cukup pesat. Untuk melayani angkutan dalam kota/disekitarnya, kereta penumpang dilengkapi dengan tenaga penggerak yang sering dioperasikan pada angkutan dalam kota, seperti kereta listrik (KRL) dan kereta diesel (KRD).

Dalam upaya memenuhi permintaan pasar, maka angkutan perkeretaapian PT.KA (Persero) Daop 1 Jakarta, Stasiun Jakarta-Kota melakukan pendekatan integratif dengan melihat permintaan pasar sebagai titik sentral untuk dapat dipecahkan dan dapat meningkatkan/memperbaiki tingkat pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa angkutan transportasi kereta api.

### **Tujuan Penulisan**

Adapun maksud dan tujuan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Analisis Pengguna Kereta Api Jabotabek Ekonomi Terhadap Tingkat Pelayanan Stasiun Kereta Api Jakarta-Kota.
2. Dapat berguna untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan bagi mahasiswa khususnya dan pembaca pada umumnya melalui situasi dan kondisi nyata yang ada di PT. Kereta Api (Persero) Daop 1 Jakarta.
3. Untuk mengetahui karakteristik pengguna kereta api ekonomi Jabotabek berdasarkan dari aspek-aspek sosial ekonomi dan tingkat pelayanan yang diberikan oleh PT. Kereta Api sesuai standar tingkat pelayanan angkutan di perkotaan.

### **Identifikasi Masalah**

Ada beberapa faktor yang dapat menghambat tercapainya kinerja pelayanan yang diberikan oleh pihak kereta api, antara lain :

1. Kurangnya rangkaian gerbong penumpang kereta api ekonomi, karena banyaknya peminat yang menggunakan jasa transportasi tersebut sebagai moda perpindahan.
2. Kualitas layanan, keamanan dan keselamatan yang masih relatif rendah.
3. Waktu kedatangan kereta api ekonomi kurang tepat waktu.
4. Kapasitas yang jauh lebih rendah dibandingkan dengan potensi angkutan terutama pada jam-jam sibuk sehingga terjadi kepadatan yang sangat tinggi.

### **Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam Tugas Akhir ini adalah permasalahan pada tingkat pelayanan yang diberikan Stasiun Kereta Api Jakarta-Kota khususnya Kereta Api Jabotabek Ekonomi terhadap tingkat pelayanan yang ada pada angkutan kereta api di perkotaan.

### **Perumusan Masalah**

Untuk memudahkan dalam melakukan analisis pada penelitian ini, maka merumuskan permasalahan tersebut sebagai berikut :

1. Bagaimana karakteristik pengguna kereta api ekonomi Jabotabek berdasarkan dari aspek-aspek sosial ekonomi ?
2. Bagaimana tingkat pelayanan yang diberikan oleh Stasiun kereta api Jakarta-Kota terhadap standar pelayanan angkutan di perkotaan ?

### **Metode Penulisan**

Adapun metode penulisan yang diterapkan untuk penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Metode Observasi Lapangan dan Survey
2. Metode Kepustakaan
3. Persentase Perbandingan

## **LANDASAN TEORI**

### **Deskripsi Teori**

#### **1. Pengertian Transportasi**

Transportasi atau pengangkutan dapat diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Dalam hubungan ini terlihat bahwa unsur-unsur pengangkutan meliputi atas :

- a. Ada muatan (barang/penumpang) yang diangkut.
- b. Tersedia kendaraan sebagai alat angkutannya.
- c. Ada jalanan yang dapat dilalui.
- d. Ada terminal asal dan terminal tujuan.
- e. Sumber daya manusia dan organisasi atau manajemen yang menggerakkan kegiatan transportasi tersebut.

## **2. Pendekatan Perencanaan Transportasi Perkotaan**

Perencanaan merupakan aktivitas yang menformulasikan langkah-langkah tepat untuk mentransformasikan sistem eksisting ke bentuk mendatang agar dapat memenuhi kebutuhan di masa datang.

Tujuan dasar dari perencanaan transportasi adalah memperkirakan jumlah serta lokasi kebutuhan akan transportasi (misalnya menentukan total pergerakan, baik untuk angkutan umum maupun pribadi) pada masa mendatang atau pada tahun rencana yang akan digunakan untuk berbagai kebijakan investasi perencanaan transportasi.

**Perkotaan**, menurut **Ditjenhubdar (1999)** dinyatakan sebagai kawasan yang mempunyai kegiatan utama non-pertanian, dengan susunan fungsi kawasan sebagai tempat permukiman perkotaan, pemusatan dan distribusi pelayanan jasa pemerintah, pelayanan sosial dan kegiatan ekonomi.

Ditinjau dari aspek pendapatan (ekonomi penduduk), hal ini sangat dipengaruhi oleh karakteristik masing-masing wilayah tersebut, misalnya di perkotaan : sektor perekonomian yang sangat dominan di wilayah ini adalah jasa, perdagangan, konstruksi dan pengolahan, sedangkan di perdesaan lebih didominasi oleh sektor pertanian. Penduduk di daerah perkotaan lebih padat dibandingkan dengan penduduk di perdesaan sehingga persaingan dalam dunia kerja lebih ketat.

## **3. Pengertian Angkutan**

Definisi Angkutan adalah *“perpindahan orang dan atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan.*

Terdapat 3 (tiga) elemen utama dalam sistem angkutan umum penumpang, yaitu :

- a. Jaringan (jalan raya/pemberhentian(halte)/terminal)
- b. Kendaraan
- c. Sistem Operasi

#### 4. Pengertian Kereta Api

Sistem angkutan kereta api (rel atau baja) meliputi atas alat angkut (*vehicles*) yaitu lokomotif, kereta penumpang, gerbong barang dan gerbong peti kemas, jalan (*ways*) yaitu jalan/rel, bantalan/*track*, jembatan, signals, navigasi, telekomunikasi, ruang control dan palang pintu, terminal yaitu stasiun, gudang dan depo (bengkel).

Keunggulan-keunggulan yang terdapat pada angkutan rel adalah sebagai berikut :

- a. Mampu mengangkut muatan dalam jumlah besar.
- b. Mampu menempuh jarak yang jauh.  
Bertambah jauh jarak menjadi makin efisien dan biaya makin rendah.
- c. Jadwal perjalanan dengan frekuensi tinggi dapat dilaksanakan.
- d. Jarang sekali terjadi kongesti karena semua fasilitas dimiliki oleh satu perusahaan sehingga penyediaan jasa lebih terjamin kelancarannya.
- e. Dapat memberikan tingkat pelayanan yang lebih baik dibanding dengan bis.

**Kereta Api Perkotaan.** Pola perjalanan yang terjadi di wilayah sub urban dan urban biasanya adalah komuter yang dilakukan secara rutin, misalnya untuk bekerja, bersekolah dan lain sebagainya. Pola perjalanan seperti ini sangat tepat apabila dapat dilayani oleh moda transportasi yang mempunyai sifat massal, aman, efisien, cepat dan murah.

Kereta Api Perkotaan, UNESCAP memberikan pandangannya tentang karakteristik KA perkotaan (*urban railways*), antara lain :

- a. Karakter penumpang KA perkotaan mirip dengan penumpang angkutan jalan dalam konteks perkotaan.
- b. Utilisasi sarananya tinggi disebabkan oleh kepadatan penduduk kotanya.
- c. Utilisasi asset dan pegawai rendah pada waktu-waktu puncak.
- d. Biaya tinggi (per km perjalanan kereta api) disebabkan oleh jarak perjalanan yang relatif pendek.

Perkeretaapian nasional menurut UU No.13 tahun 1992 tentang Perkeretaapian dibedakan antara perkeretaapian umum dan khusus, serta

antara perkeretaapian antarkota dan di perkotaan. Kondisi perkotaan yang sangat padat, pada umumnya memerlukan sistem transportasi massal agar efisiensi mobilitas angkutan di perkotaan dapat dicapai. Namun peran angkutan perkeretaapian di wilayah perkotaan masih terbatas. Tetapi baru di wilayah Jabotabek yang menunjukkan hasil cukup baik.

## 5. Kualitas Pelayanan

Pelayanan, didefinisikan sebagai segala hal yang berhubungan langsung dan dirasakan oleh pengguna (penumpang). Definisi pelayanan/jasa menurut pandangan **Kotler (2000)**, adalah suatu perbuatan di mana seseorang atau suatu kelompok orang menawarkan pada kelompok/orang lain sesuatu yang pada dasarnya tidak berwujud dan produksinya berkaitan atau tidak berkaitan dengan fisik produk.

Dengan makin meningkat pendapatan masyarakat dan tersedianya berbagai jenis moda transportasi, diperlukan peningkatan kualitas pelayanan yang meliputi atas:

- a. Keselamatan Perjalanan
- b. Ketepatan Waktu
- c. Kemudahan Pelayanan
- d. Kenyamanan
- e. Kecepatan

Kualitas pelayanan selalu berhubungan dengan pelanggan (*customer*) dan produk. Produk yang dimaksud adalah hasil berupa jasa yang bersifat *unreal* (tidak nyata) namun dapat diterima atau dipahami sebagai bentuk harapan atau kepuasan bagi pelanggan. Tingkat kualitas pelayanan dapat diidentifikasi melalui ada atau tidak adanya keluhan dari pihak yang menerima pelayanan.

Menurut **J. Supranto** pelayanan adalah merupakan suatu penampilan tidak barwujud dan cepat hilang lebih dapat dirasakan daripada dimiliki serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkomsumsi jasa tersebut.

Menurut **Moenir (1992)** pelayanan jasa adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka berusaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pelayanan atau *services* dapat dikatakan jasa yang merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual lebih lanjut. Jasa atau pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan jasa adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan secara rutin dan berkesinambungan oleh pihak perusahaan untuk memenuhi kepuasan sebagai kebutuhan pelanggan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.

Kualitas pelayanan jasa mempunyai 5 (lima) dimensi mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

- a) Keandalan (*Reliability*)
- b) Daya Tanggap (*Responsiveness*)
- c) Jaminan (*Assurance*)
- d) Empati (*Emphaty*)
- e) Berwujud (*Tangibles*)

## 6. Tingkat Pelayanan

Tingkat pelayanan adalah usaha penyedia jasa transportasi untuk memenuhi keinginan pengguna, tergantung banyak aspek selain kecepatan dan waktu perjalanan. Aspek-aspek tersebut dipengaruhi waktu perjalanan, kehandalan (*reliability*), kenyamanan (*comfort*), keamanan dan harga (**Morlok, 1994**).

Merupakan refleksi kepuasan pengguna terhadap waktu perjalanan, aman dan nyaman berdasarkan motivasi dan image yang didapatkan (**Siswoyo, dkk, 1999**).

Tingkat pelayanan dapat dipahami dengan mengetahui perilaku konsumen sesuai persepsinya, dalam perspektif Ekonomi tergantung pasar atau sasaran produk yang ditawarkan (**Wells and Prenskey, 1996**).

Faktor tingkat pelayanan terbagi menjadi 2 (dua), yaitu :

- a. Kapasitas
- b. Aksesibilitas

## 7. Analisis Statistika Deskriptif

Proses analisis statistika deskriptif merupakan metode yang berkaitan dengan pengumpulan data sehingga memberikan informasi yang berguna. Upaya penyajian ini dimaksudkan mengungkapkan informasi penting yang terdapat dalam data kedalam bentuk yang lebih ringkas dan sederhana yang pada akhirnya mengarah pada keperluan adanya penjelasan dan penafsiran (Aunuddin, 1989).

## PEMBAHASAN

Data kuesioner yang disebar dan dinilai oleh penumpang Kereta Api (KA) pada tanggal 30 Juli 2008, disajikan dalam bentuk pertanyaan. Dilakukan dengan cara responden hanya memilih salah satu jawaban dan memberikan tanda checklist (√).

### Deskripsi Data

#### 1. Analisa Data Berdasarkan dari Identitas Responden

Analisis data berdasarkan hasil penjarangan data dari identitas responden dapat dideskripsikan bahwa berdasarkan jenis kelamin responden terbagi atas 62,9 % pria dan 37,1 % wanita, sesuai pengamatan penelitian bahwa penumpang KA didominasi oleh pria.

Berdasarkan dari segi usia responden, usia yang berumur 21 – 30 tahun sebesar 37.1%, kemudian 31 - 40 tahun sebesar 34.3% , usia < 20 tahun sebesar 20%, dan usia 41 – 50 tahun sebesar 8.6 %. Maka hasil dari penelitian menjelaskan bahwa pengguna kereta api lebih banyak usia berkarya antara usia 21 – 30 tahun yang berhubungan dengan kegiatan bekerja dan belanja sesuai dengan keadaan stasiun yang dekat dengan pusat kota.

Berdasarkan tingkat pendidikan, responden dengan tingkat pendidikan SLTA sebesar 48.6%, SLTP sebesar 8.6%, D3/D4 sebesar 17.1%, dan S1-S3 25.7%. Hasil pengamatan terlihat bahwa sebagian besar pengguna jasa ini adalah berpendidikan menengah ke atas.

Berdasarkan pekerjaan, responden terbanyak adalah Pegawai Swasta/BUMN sebesar 54.3%, Pelajar/Mahasiswa 22.8%, Wiraswasta/Pedagang 14.3%, dan Pegawai Negeri 2.9%, dan Lainnya 8.6%.

Berdasarkan dari pendapatan/penghasilan, responden terbesar adalah dengan penghasilan kurang dari 500 ribu sebesar 40%, 500 ribu s/d 1 juta

sebesar 17.1%, 1 juta s/d 1,5 juta sebesar 31.4%, dan > 1,5 juta sebesar 11.4%.

Frekuensi banyaknya pengguna jasa KA melakukan perjalanan sebanyak 1 kali sebesar 40%, 2 kali sebesar 34.3%, dan lebih dari 3 kali sebanyak 25.7%. Dari data tersebut menjelaskan bahwa pengguna berasal dari daerah komuter yang mengadakan perjalanan sebanyak satu kali atau dua kali perjalanan yaitu berangkat dan pulang kerja.

Bedasarkan keperluan perjalanan, responden perjalanan kerja merupakan tingkat yang paling tinggi sebesar 37.1%, belanja 28.6%, wisata 25.7%, dan kuliah 8.6%.

## **2. Analisa Data Berdasarkan Persepsi Penumpang Terhadap Kondisi di Stasiun dan didalam Kereta Api Ekonomi.**

- a) Keadaan kebersihan, kenyamanan dan keamanan di Stasiun Kereta Api menurut para penumpang adalah (sesuai urutan Sangat Buruk, Buruk, Biasa Saja, Baik, Sangat Baik) 8%, 20%, 50% dan 12%.
- b) Keramahan, sikap dan kejujuran petugas penjual tiket kepada konsumen (pengguna jasa KA) adalah : 3%, 16%, 45%, 25% dan 11%.
- c) Kondisi kapasitas ruang tunggu di Stasiun adalah : 5%, 14%, 42%, 28% dan 11%.
- d) Waktu lama menunggu kedatangan dan keberangkatan Kereta Api adalah: 3%, 19%, 50%, 18% dan 10%.
- e) Kemudahan mendapatkan tempat duduk didalam Kereta Api adalah: 16%, 36%, 19%, 12% dan 17%.
- f) Fasilitas prasarana didalam Stasiun dan Kereta Api adalah: 3%, 20%, 42%, 22% dan 13%.
- g) Keramahan sikap dan kejujuran petugas pemeriksa tiket didalam Kereta Api adalah: 2%, 12%, 55%, 18% dan 13%.

### **Pemecahan Masalah**

Untuk meminimalisir permasalahan yang terjadi di stasiun kereta api ekonomi Jabotabek, maka dapat diambil solusi untuk permasalahan tersebut antara lain :

- a. Menambahkan jumlah rangkaian gerbong penumpang kereta api ekonomi dan menambahkan jadwal keberangkatan kereta api guna memperkecil kepadatan penumpang pada jam-jam sibuk.

- b. Melakukan Kampanye Bulan tertib berkeretaapi. Bulan tertib berkeretaapi dimaksudkan untuk menertibkan berbagai perilaku penumpang yang tidak membeli tiket, naik di atap KA dan naik di Kabin masinis. Operasi yang menertibkan penumpang di atap KA, di kabin masinis, penumpang tanpa tiket dan pedagang di atas KA dimaksudkan untuk memberikan rasa aman dan nyaman bagi para pengguna jasa KA.
- c. Penertiban pedagang asongan di atas KA dan di stasiun, karena jumlah pedagang asongan, gelandangan, pengamen dan pengemis di atas KA jumlahnya sudah sangat banyak dan tidak terkendali, sehingga kereta seperti pasar.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil survey dilapangan dan hasil analisis penelitian dari 35 (tiga puluh lima) responden penumpang Kereta Api Ekonomi di Stasiun Jakarta-Kota dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Deskripsi data berdasarkan jenis kelamin responden terbagi atas 62.9% (22 responden) pria dan 37.1% (13 responden) wanita. Berdasarkan dari segi usia responden, usia yang berumur 21 – 30 tahun sebesar 37.1%, kemudian 31 - 40 tahun sebesar 34.3% , usia < 20 tahun sebesar 20%, dan usia 41 – 50 tahun sebesar 8.6 % . Maka hasil dari penelitian menjelaskan bahwa pengguna kereta api lebih banyak usia berkarya antara usia 21 – 30 tahun yang berhubungan dengan kegiatan bekerja dan belanja sesuai dengan keadaan stasiun yang dekat dengan pusat kota. Berdasarkan tingkat pendidikan, responden dengan tingkat pendidikan SLTA sebesar 48.6%, SLTP sebesar 8.6%, D3/D4 sebesar 17.1%, dan S1-S3 25.7%. Hasil pengamatan terlihat bahwa sebagian besar pengguna jasa ini adalah berpendidikan menengah ke atas. Berdasarkan pekerjaan, responden terbanyak adalah Pegawai Swasta/BUMN sebesar 54.3%, Pelajar/Mahasiswa 22.8%, Wiraswasta/Pedagang 14.3%, dan Pegawai Negeri 2.9%, dan Lainnya 8.6%. Berdasarkan dari pendapatan/penghasilan, responden terbesar adalah dengan penghasilan kurang dari 500 ribu sebesar 40%, 500 ribu s/d 1 juta sebesar 17.1%, 1 juta s/d 1,5 juta sebesar 31.4%, dan > 1,5 juta sebesar 11.4%. Frekuensi banyaknya pengguna jasa KA melakukan perjalanan sebanyak 1 kali sebesar 40%, 2 kali sebesar 34.3%, dan lebih dari 3 kali sebanyak 25.7%. Dari data tersebut menjelaskan

bahwa pengguna berasal dari daerah komuter yang mengadakan perjalanan sebanyak satu kali atau dua kali perjalanan yaitu berangkat dan pulang kerja. Berdasarkan keperluan perjalanan, responden perjalanan kerja merupakan tingkat yang paling tinggi sebesar 37.1%, belanja 28.6%, wisata 25.7%, dan kuliah 8.6%.

2. Karakteristik pengguna jasa kereta api ekonomi Jabotabek berdasarkan dari aspek-aspek sosial ekonomi, sebagian besar pengguna jasa ini adalah pegawai swasta atau BUMN sebesar 54.3% dan wiraswasta atau pedagang sebesar 14.3% yang berpenghasilan menengah ke bawah kurang dari Rp.500.000,-. Dengan tingkat pendidikan minimal SLTP sebesar 8.6%, SLTA sebesar 48.6% dan melakukan banyaknya perjalanan sebanyak 1 kali sebesar 40% dan 2 kali sebesar 34.3% dengan keperluan untuk bekerja dan belanja.
3. Persepsi penumpang terhadap kondisi di Stasiun Kereta Api sebagian besar menilai biasa saja atau normal dengan keadaan yang biasa terjadi. Namun kondisi di dalam angkutan Kereta Api kurang memuaskan atau tidak memenuhi standar angkutan Kereta Api di perkotaan. Ini dapat dilihat dari sulitnya mendapatkan tempat duduk di dalam KA (37.1 % buruk), sirkulasi udara yang kurang baik (28.6% buruk) karena padatnya pengguna jasa angkutan tersebut, dan dari segi kebersihan, keamanan, dan kenyamanan kereta ekonomi ini sangat kurang atau buruk (22.8%) karena banyak tindak kriminal yang terjadi di dalam angkutan ini.

## **SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian ada beberapa saran yang perlu diperhatikan :

1. Penelitian ini dilakukan hanya satu hari sehingga data yang terkumpul belum terlihat maksimal namun penulis sudah melihat keadaan karakteristik pengguna jasa angkutan ini sebagian besar berpenghasilan menengah ke bawah.
2. Diperlukan perbaikan yang signifikan terutama dari segi kebersihan, keamanan, dan kenyamanan di stasiun kereta api ekonomi. Menambahkan jumlah rangkaian gerbong penumpang kereta api dan memperbaiki kinerja para petugas kereta api tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Buchori, *Pelayanan Jasa*, Jakarta, 2000.  
Wreksiwiro, *Manajemen Angkutan Penumpang*, Jakarta: Diktat Perkuliahan, 2008.  
Nasution, *Manajemen Transportasi*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003.  
\_\_\_\_\_, *Studi Standar Pelayanan Angkutan KA di Perkotan*. Jakarta (kumpulan koleksi buku DISHUB), 2004.  
Supranto, *Kualitas Pelayanan Jasa*, Jakarta, 1997.  
Tamin, *Perencanaan dan Pemodelan Transportasi*, Penerbit ITB Bandung, 2003.  
Zulkati, *Perencanaan Transportasi Perkotaan*. Jakarta: Diktat Perkuliahan, 2008