

## KEPUASAN PENGGUNA GERBONG COMMUTERLINE KHUSUS WANITA

**Naya Rahmauliya Syahputri\***

Program Studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim, Universitas Negeri Jakarta, Indonesia  
[naya\\_1523422052@mhs.unj.ac.id](mailto:naya_1523422052@mhs.unj.ac.id)

**Fadila Fanifia**

Program Studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim, Universitas Negeri Jakarta, Indonesia  
[fadila\\_1523422039@mhs.unj.ac.id](mailto:fadila_1523422039@mhs.unj.ac.id)

**Hilmy Yaskur**

Program Studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim, Universitas Negeri Jakarta, Indonesia  
[hilmy\\_1523422033@mhs.unj.ac.id](mailto:hilmy_1523422033@mhs.unj.ac.id)

**Siti Sahara**

Universitas Negeri Jakarta, Indonesia  
[sitisahara@unj.ac.id](mailto:sitisahara@unj.ac.id)

### ABSTRACT

*This publication aims to evaluate KRL Commuter Line passengers specifically for women. This research was conducted using a quantitative method by distributing questionnaires to female KRL Commuter Line passengers on the Jabodetabek route. This study shows that after the introduction of women-only carriages on all Commuter Line KRL Jabodetabek routes, the level of passenger satisfaction has increased. Especially during peak hours, respondents said they felt safer and more comfortable while commuting. However, some respondents also mentioned problems with seat addiction and a lack of attention to hygiene in the women-only carriages.*

**Keywords:** User Satisfaction, Women-only Carriages, Commuterline, Security, Comfort.

### ABSTRAK

Publikasi ini bertujuan untuk mengevaluasi penumpang KRL *Commuter Line* khusus wanita. Penelitian ini dibuat menggunakan metode Kuantitatif dengan cara menyebar kuesioner kepada penumpang wanita KRL *Commuter Line* rute Jabodetabek. Penelitian ini menunjukkan bahwa setelah diperkenalkannya gerbong khusus wanita di seluruh KRL *Commuter Line* rute Jabodetabek, tingkat kepuasan penumpang meningkat. Terutama pada jam-jam sibuk, responden mengatakan mereka merasa lebih aman dan nyaman saat bepergian. Namun, beberapa responden juga menyebutkan adanya masalah kecanduan kursi dan kurangnya perhatian terhadap kebersihan di gerbong khusus wanita.

**Kata kunci:** Kepuasan Pengguna, Gerbong Khusus Wanita, *Commuter Line*, Keamanan, Kenyamanan.

### PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara yang berada dikawasan Asia Tenggara dan memiliki sejarah dan peradaban yang panjang dalam berbagai sektor. Indonesia merupakan negara berkembang dan berpenghasilan menengah dengan populasi penduduk terbanyak ke empat di dunia (Siti Sahara & Sylvira Ananda Azwar, 2020). Sebagai salah satu negara terbesar, Indonesia memiliki luas wilayah 8.300.000 km<sup>2</sup> dengan luas daratan 1.900.00 km<sup>2</sup> (22,89%) dan luas total perairan Indonesia 6.400.000 km<sup>2</sup> (77,11%) (SAHARA & Annas Ruli Pradana, 2021). Indonesia sebagai negara yang luas memiliki banyak sekali potensi dalam sektor transportasi, baik dalam sektor perairan maupun daratan.

Sebagai negara yang memiliki jumlah penduduk terbesar keempat di dunia, transportasi memainkan peran yang sangat penting dalam memfasilitasi mobilitas penduduk dan barang di seluruh wilayah Indonesia. Seperti halnya di kota Jakarta transportasi umum masih menjadi pilihan alternatif moda untuk kegiatan mobilitas. Transportasi merupakan domain penting dari aktivitas manusia. Ini mendukung dan memungkinkan sebagian besar kegiatan dan pertukaran sosial dan ekonomi lainnya (Sahara et al., 2021). Transportasi menjadi penggerak dan memiliki peranan penting sebagai penunjang mobilitas masyarakat. Transportasi turut andil dan berperan penting dalam memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu barang dari suatu tempat ke tempat lain, di mana di tempat lain barang tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu (Sahara & Jesica, 2022). Salah satunya yaitu KRL *Commuter Line*, merupakan layanan kereta rel listrik KRL *Commuter Line* ini yang paling banyak diminati. Besarnya minat masyarakat didukung dengan tarifnya yang terjangkau, bebas dari kemacetan, waktu yang efektif dan rutenya yang mencakup Jabodetabek. Namun, besarnya peminat KRL *Commuter Line* tidak menutupi adanya masalah dalam pengoperasiannya. Tidak jarang ditemukan kasus penumpang yang sulit bergerak hingga pingsan akibat padatnya gerbong-gerbong kereta pada *rush hour*, kasus pencopetan, kasus pelecehan seksual, kasus gangguan sarana dari perjalanan KRL *Commuter Line* (Di et al., 2021). Isu-isu yang mendera KRL *Commuter Line* terus membahayakan keamanan, kenyamanan, dan keselamatan penggunanya, khususnya kaum wanita. Kemungkinan besar penumpang KRL *Commuter Line* pria juga akan mengalami masalah ini. Namun, budaya patriarki mendorong anggapan bahwa laki-laki gagah dan umumnya dibiarkan melakukan apapun yang mereka inginkan terhadap perempuan, sementara perempuan dipandang sebagai target yang lemah dan tidak berdaya (Widhiarso, 2016).

Menurut (Kotler, 2009:138) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan terhadap ekspektasi atau harapan mereka. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat antara perusahaan dan atribut-atribut yang bersangkutan. Sehingga tercipta hubungan dengan pelanggan menjadi harmonis memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (Tjiptono, 2011:24) (No Title, 2016).

Untuk meningkatkan kualitas dan pelayanan kepada pelanggan Kereta Api, PT KAI *Commuter* Jabodetabek menerapkan kebijakan penambahan gerbong khusus wanita yang mulai berlaku 1 Oktober 2012. Dengan penambahan dua gerbong pada setiap rangkaian Kereta Api, kebijakan ini akan diimplementasikan dengan niat untuk meningkatkan tingkat layanan yang diberikan kepada penumpang wanita sekaligus mengurangi pelecehan seksual dan kejahatan lain yang dilakukan terhadap mereka. Hal ini dimaksudkan agar dengan memisahkan kereta api menjadi gerbong umum dan gerbong khusus wanita, wanita pekerja dan orang tua yang memiliki anak kecil akan merasa aman dan nyaman saat menaiki KRL *Commuter Line*. Maka dari itu dengan semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa kereta api, maka perlu adanya keseimbangan antara fasilitas yang memadai dan peningkatan kualitas layanan yang unggul agar masyarakat dapat mempercayai dan memilih untuk menggunakan jasa kereta api. Untuk itulah diperlukan transportasi yang dapat memberikan rasa nyaman, dan aman bagi para penggunanya (SAHARA & Delvia Yuliana, 2021). Selain itu kereta api juga menjadi salah satu metode transportasi darat paling populer antar kota dari semua tingkatan. Untuk kegiatan sehari-hari seperti sekolah, kuliah, bekerja bahkan berpergian kereta merupakan salah satu transportasi yang lebih aman dan minim kecelakaannya dibandingkan dengan mobil dan motor (Siti Sahara & Sylvira Ananda Azwar, 2020).

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif yang termasuk ke dalam penelitian sosial dan akan menggunakan metode angket atau kuesioner. Menurut Sugiyono (2005:162) (Lidya, 2022) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan secara tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner disebar dengan menggunakan *Google Form*, yaitu kuesioner yang disebar secara daring (Laia & Nurlaela, 2021). Angket adalah instrumen penelitian yang berisi serangkaian pertanyaan atau pernyataan untuk menjangkau data atau informasi yang harus dijawab oleh responden (No Title, 2021).

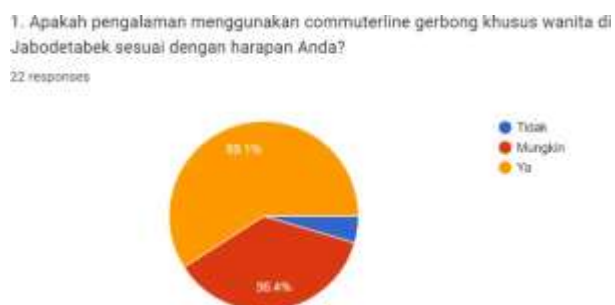
Jenis dan Sumber Data terdapat 2 jenis yaitu data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sampel penelitian. Sedangkan data sekunder adalah data mengenai sampel yang diperoleh secara tidak langsung (Hidajat, 2007) (Saliman & Putranto, 2020). Pada penelitian kali ini, data primer yang dimaksud adalah hasil kuesioner yang diberikan kepada penumpang perempuan KRL *Commuter Line*. Sebaliknya, data sekunder memperoleh data terbaru melalui media elektronik seperti buku, jurnal, dan publikasi lainnya. Penelitian ini membahas mengenai analisa kepuasan penumpang terhadap pelayanan gerbong kereta api khusus wanita. Sehingga variabel-variabel yang ada dalam penelitian ini adalah pelayanan dan kepuasan. Adapun Target responden kuesioner adalah penumpang perempuan KRL *Commuter Line* rute Jabodetabek.

Kuesioner ini terdiri dari dua bagian yakni harapan dan persepsi. Bagian harapan dimaksudkan untuk mengukur sejauh mana harapan penumpang terhadap layanan KRL *Commuter Line*. Sedangkan bagian persepsi bertujuan untuk mengukur sejauh mana pelayanan dan keamanan KRL *Commuter Line* yang dirasakan oleh penumpang wanita. Untuk pilihan jawaban didasarkan pada skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap dari responden. Ada tiga skala yang digunakan untuk pilihan jawaban responden yakni Sangat Puas (SP), Puas (P), Tidak Puas (TP). Masing-masing skala tersebut diberi bobot nilai yakni : Jawaban Sangat Puas (SP) diberi nilai 5, Jawaban Puas (P) diberi nilai 3, Jawaban Tidak Puas (TP) diberi nilai 1 (Ispurwanto & Pricillia, 2011).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

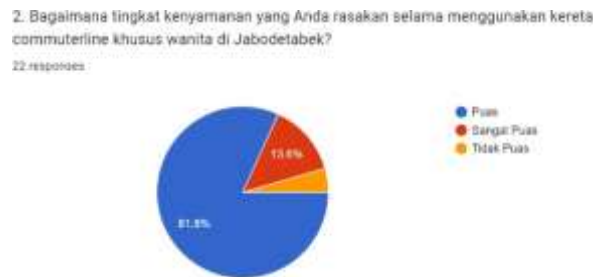
Dari hasil pengumpulan data dengan kuesioner terstruktur yang disebar menggunakan *Google Form* didapatkan responden sebanyak 22 orang. Data yang diperoleh ini telah diverifikasi sebelumnya untuk membuang data yang tidak valid yang akan mempengaruhi hasil dari analisis data penelitian (Iv & Pembahasan, n.d.). Penelitian ini mengamati kepuasan penumpang gerbong khusus wanita dari segi kenyamanan dan keamanan fasilitas tersebut.

**Diagram 1 Pengalaman Responden Menggunakan KRL  
*Commuter Line* di Gerbong Khusus Wanita**



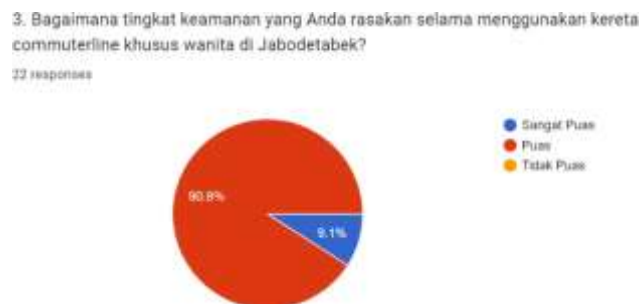
Berdasarkan pengalamannya terdapat 22 responden yang mengisi kuesioner, antara lain 13 responden atau 59,1% responden merasa puas dengan pengalaman yang sesuai harapan dari fasilitas gerbong khusus wanita dan 8 responden atau 36,4% responden merasa tidak terlalu puas akibat satu dan dua hal lainnya yang tidak sesuai harapan responden. Tetapi hal ini menunjukkan bahwa PT. KAI *Commuter* sukses membuat gerbong khusus wanita sesuai dengan harapan mayoritas responden.

**Diagram 2 Tingkat Kenyamanan Responden Menggunakan KRL *Commuter* di Gerbong Khusus Wanita**



Hasil dari diagram tersebut menunjukkan bahwa 13.6% sangat puas dan nyaman ketika berada di gerbong khusus wanita, dan 81.8% responden cukup puas dengan kenyamanan gerbong khusus wanita karena walaupun seisi gerbong hanya wanita, tetapi kesadaran untuk memberikan kursi prioritas sangat memprihatinkan.

**Diagram 3 Tingkat Keamanan Responden Menggunakan KRL *Commuter* Line di Gerbong Khusus Wanita**



Berdasarkan keamanannya sebanyak 90.9% responden merasa aman dan puas, sedangkan 9.1% dari responden merasa sangat puas karena adanya gerbong khusus wanita di KRL *Commuter* Line sehingga tidak perlu berhimpitan dengan lawan jenis dan dapat menghindari kasus pelecehan seksual di transportasi umum.

**Diagram 4 Perbedaan yang Signifikan Dalam Hal Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Ketika Responden Menggunakan KRL *Commuter Line* di Gerbong Khusus Wanita**



Hasil dari grafik menunjukkan bahwa 31.8% responden tidak merasakan perbedaan yang signifikan, kemudian 31.8% responden sedikit merasakan perbedaan yang signifikan dan 36.4% merasakan perbedaan yang signifikan ketika ia berada di gerbong khusus wanita. Beberapa responden merasa di gerbong umum lebih sadar dengan kursi prioritas dibandingkan di gerbong khusus wanita, di gerbong khusus wanita mayoritas penumpang bersikap cuek bahkan pura pura tidur daripada harus memberikan kursinya kepada orang lain yang lebih membutuhkan. Tetapi di gerbong khusus wanita juga penumpang merasa lebih aman ketika harus berhimpitan saat *rush hour* tanpa harus khawatir terjadinya kasus pelecehan seksual.

Berdasarkan hasil penelitian dari 22 sampel responden, ternyata pengguna gerbong khusus wanita merasa puas dengan nyaman dan keamanannya. Sebagian besar responden menjawab iya, bahwa gerbong khusus wanita ini sesuai dengan harapan mereka. Dari pelayanan dan fasilitas yang diberikan pada gerbong wanita tidak memiliki perbedaan yang terlalu signifikan dengan gerbong lainnya, bahkan responden merasa ragu kalau pelayanan dan fasilitas yang diberikan sudah memadai. Secara garis besar responden menjawab alasan mereka lebih memilih gerbong khusus wanita yaitu karena merasa lebih aman dan nyaman, minim terjadinya tindak kejahatan. (Dan & Di, 2015)

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang didapat dari metode kuesioner dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna KRL *Commuter Line* gerbong khusus wanita dalam kenyamanan dan keamanan berada di level puas. Namun pelayanan dan fasilitasnya kurang memadai sebab tidak jauh berbeda dengan gerbong biasanya. Alasan responden memilih gerbong khusus wanita karena lebih terasa nyaman, aman dan meminimalisir atau memproteksi tindak kejahatan. saran untuk pengelola kereta api untuk memperbanyak gerbong khusus wanita dan lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanannya. sehingga KRL CommuterLine menjadi moda transportasi yang lebih efektif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Di, T., Kereta, A., Dikaji, A. P. I., Nomor, O. U., Tentang, T., & Konsumen, P. (2021). *PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA... (Fellycia Lauwtania)*. 69–78.
- Ispurwanto, W., & Pricillia, V. W. (2011). Analisis Kepuasan Penumpang Gerbong Kereta Api Khusus Wanita menggunakan Model Servqual. *Humaniora*, 2(1), 544. <https://doi.org/10.21512/humaniora.v2i1.3066>
- Iv, B. A. B., & Pembahasan, H. D. A. N. (n.d.). *Gambar 4.1 Jenis Kelamin Berdasarkan kelompok usia, terdapat 2 (dua) kelompok usia yang mendominasi 19*. 2, 19–36.

- Laia, T. C., & Nurlaela, S. (2021). Evaluasi Kualitas Pelayanan Commuter Line berdasarkan Perspektif Gender. *Jurnal Teknik ITS*, 9(2). <https://doi.org/10.12962/j23373539.v9i2.56286>
- Lidya, L. O. (2022). Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan dan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Pada KRL Commuter Line Jabodetabek (Studi Kasus Pada Mahasiswi Reguler Khusus Feb Universitas Pancasila). *JIMP: Jurnal Ilmiah Manajemen Pancasila*, 2(1), 12–19.
- SAHARA, S., & Annas Ruli Pradana. (2021). Optimalisasi Penggunaan Forklift Terhadap Kelancaran Proses Bongkar Steel Coil Di Pt. Daisy Mutiara Samudra. *Logistik*, 14(1), 57–68. <https://doi.org/10.21009/logistik.v14i1.20508>
- SAHARA, S., & Delvia Yuliana. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dalam Penerapan Sistem Boarding Pass Di Gate Keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Geban. *Logistik*, 14(1), 44–56. <https://doi.org/10.21009/logistik.v14i1.20507>
- Sahara, S., & Jesica, R. (2022). Optimalisasi Kegiatan Trucking di PT. Jasa Prima Logistik Bulog. *Logistik*, 15(02), 120–134.
- Sahara, S., Ladesi, V. K., Hadi, W., & Verawati, K. (2021). Ramp check examination evaluation of public transport business. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 1098(2), 022069. <https://doi.org/10.1088/1757-899x/1098/2/022069>
- Saliman, J., & Putranto, L. S. (2020). Kajian Manfaat Gerbong Khusus Wanita Di Krl Commuter Line Jabodtabek. *JMTS: Jurnal Mitra Teknik Sipil*, 3(4), 989. <https://doi.org/10.24912/jmts.v3i4.8398>
- Siti Sahara, & Sylvira Ananda Azwar. (2020). Pelatihan Keselamatan Berkendara Sepeda Motor Dalam Menekan Angka Kecelakaan Lalu Lintas Bagi Siswa SMK di Kota Bekasi. *JURPIKAT (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 1(3), 303–314. <https://doi.org/10.37339/jurpikat.v1i3.368>
- Widhiarso, W. (2016). Eksplorasi Gaya Respons Ekstrem dalam Mengisi Kuesioner. *Jurnal Psikologi*, 43(1), 16. <https://doi.org/10.22146/jpsi.8703>