

**ANALISIS KEBUTUHAN PENGEMBANGAN FASILITAS TRANSIT DI STASIUN
MANGGARAI**

SKRIPSI



Elga Salva Sekar Benaya

1232924034

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE**

2026

**ANALISIS KEBUTUHAN PENGEMBANGAN FASILITAS TRANSIT DI STASIUN
MANGGARAI**

SKRIPSI



Elga Salva Sekar Benaya

1232924034

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE**

2026

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar:

Nama : Elga Salva Sekar Benaya

NIM : 1232924034

Tanda Tangan : 

Tanggal : 21 Agustus 2026

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Elga Salva Sekar Benaya

NIM : 1232924034

Program Studi : S1 – Teknik Sipil

Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer

Judul Skripsi : Analisis Kebutuhan Pengembangan Fasilitas Transit di Stasiun
Manggarai

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi S1 Teknik Sipil Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie

Pembimbing 1 : Safrilah, ST., M.Sc,


(.....)

Pembimbing 2 : Pandit Pranggana, S.T., M.Sc


(.....)

Penguji 1 : Dr. Ir Ade Asmi, ST., MSc., IPM


(.....)

Penguji 2 : Dr. Theresye Yoanyta Octra, S.T., M.M


(.....)

Ditetapkan di Jakarta

Tanggal 27 Juli 2026

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil' alamin, puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karunia - nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Penyusunan Tugas Akhir ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie. Dalam proses penyusunan Tugas akhir ini, penulis menyadari bahwa penyelesaiannya tidak terlepas dari bantuan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak, mulai dari masa perkuliahan hingga tahap penyusunan Tugas Akhir. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan terma kasih kepada:

- 1) Kedua orang tua yang selalu memberikan doa, dukungan, nasihat dan motivasi kepada penulis selama menjalani masa pendidikan hingga proses penyusunan dan penyelesaian penelitian ini
- 2) Ibu Safrilah, ST., M.Sc. dan Bapak Pandit Pranggana. S. T., M.Sc., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, serta meluangkan waktu selama proses penyusunan hingga penyelesaian skripsi ini
- 3) Ibu dan Bapak dosen Program Studi Teknik Sipil Universitas Bakrie yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama masa perkuliahan, sehingga dapat menjadi dasar bagi penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
- 4) Marsha serta Dendy atas dukungan dan teman seperjuangan selama proses penyusunan Tugas Akhir ini dan mendapatkan gelar Sarjana Teknik Sipil
- 5) Teman – Teman dan orang – orang terdekat penulis yang telah menemani, memberikan semangat, serat membantu penulis selama menjalani proses penyusunan Tugas Akhir ini

Akhir kata, penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang sudah memberikan bantuan dan dukungan selama proses penyusunan Tugas Akhir ini. Penulis berharap segala kebaikan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang baik dari Tuhan Yang Maha Esa. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan bagi pembaca dan dapat menjadi bahan yang berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Elga Salva Sekar Benaya
NIM : 1232924034
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Non eksklusif** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Analisis Kebutuhan Pengembangan Fasilitas Transit di Stasiun Manggarai

Beserta perangkat yang diperlukan, apabila ada. Dengan adanya Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini, Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk data (*database*) merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 21 Agustus 2026

Yang menyatakan



Elga Salva Sekar Benaya

ABSTRAK

Transportasi umum memiliki peran penting untuk mobilitas masyarakat di Jabodetabek, dengan KRL *Commuter Line* sebagai salah satu moda transportasi populer dengan catatan 374 juta pengguna. Stasiun Manggarai telah ditetapkan sebagai stasiun terbesar yang mengintegrasikan berbagai rute KRL, KA Bandara, dan Transjakarta. Namun, revitalisasi fisik bangunan stasiun ini memicu tantangan baru berupa penumpukan pengguna pada jam sibuk (*peak hours*) di area peron, eskalator, lift, dan koridor. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kesesuaian antara ketersediaan fasilitas transit di Stasiun Manggarai dengan kebutuhan nyata pengguna, guna memetakan aspek fasilitas yang sudah memadai dan aspek mendesak yang perlu diprioritaskan. Metode ini yang digunakan dalam penelitian ini adalah *IPA*, *CSI*, dengan penyebaran kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap, fasilitas yang masih kurang memadai, terutama saat jam sibuk dan fasilitas untuk disabilitas. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi teknis berdasar kebutuhan pengguna untuk pengelola kebijakan transportasi demi menciptakan ekosistem transit yang aman, lancar, dan efisien.

Kata Kunci : *Stasiun Manggarai, Fasilitas Transit, KRL Commuter Line, Persepsi Pengguna, IPA, CSI*

ABSTRACT

Public transportation plays a vital role in the mobility of the Jabodetabek community, with the KRL Commuter Line emerging as one of the most popular modes of transport, recording 374 million passengers. Manggarai Station has been designated as the largest central station integrating various KRL routes, the Airport Train, and Transjakarta. However, the physical revitalization of the station building has triggered new challenges, such as passenger congestion during peak hours on platforms, escalators, lifts, and connecting corridors. This study aims to evaluate the suitability of the available transit facilities at Manggarai Station against the actual needs of passengers, in order to map out adequate facilities and identify urgent aspects that require development priority. The methods employed in this research are Importance Performance Analysis (IPA) and the Customer Satisfaction Index (CSI), conducted through questionnaire distribution. The results of this study indicate that passenger satisfaction remains low regarding inadequate facilities, particularly during peak hours and for facilities dedicated to individuals with disabilities. This research is expected to provide technical recommendations based on passenger needs for transportation policy managers to create a transit ecosystem that is safe, smooth, and efficient.

Keywords : Manggarai Station, Transit Facilities, KRL Commuter Line, IPA, CSI, Passenger Satisfaction

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Transportasi	5
2.2 Transportasi terintegrasi	5
2.3 KRL (<i>Commuter Line</i>)	6
2.4 Transit Quality	9
2.5 <i>Transit Oriented Development</i> (TOD)	10
2.6 Pedestrian Movement	10
2.7 Pengertian Pelayanan	11
2.8 Pengguna Jasa	12
2.9 Kepuasan Pengguna dan Indikator kepuasan	12
2.10 Sampel Responden	13
2.11 Uji Validitas	14
2.12 Uji Reliabilitas	15
2.13 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	16
2.14 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	18
2.15 Penelitian Terdahulu	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1 Bagan Alir Penelitian	23
3.2 Umum	24
3.3 Persiapan Penelitian	24
3.4 Data lokasi	25
3.5 Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data	25
3.5.1 Data Primer	25
3.5.2 Data Sekunder	27
3.6 Menentukan Sampel Responden	27
3.6 Analisis Data	27
3.7 Penyusunan Rekomendasi Teknis	30
3.8 Pemberian Kesimpulan dan Saran	31
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Keberadaan dan Kondisi Fasilitas	32
4.2 Karakteristik Responden	34
4.2.1 Jenis Kelamin	34
4.2.2 Umur	35
4.2.3 Pekerjaan	36
4.2.4 Jumlah Penghasilan	37
4.2.5 Pendidikan Terakhir	37
4.3 Karakteristik Perjalanan	38
4.3.1 Keperluan Menggunakan KRL	38
4.3.2 Menggunakan KRL (berdasarkan dengan waktu)	39
4.3.3 Stasiun awal saat menggunakan KRL	40
4.3.4 Alasan Menggunakan KRL	41

4.4 Pengolahan Data.....	41
4.4.1 Metode Importance Performance Analysis (IPA).....	41
4.4.2 Diagram Kartesius.....	44
4.4.3 Gap Analisis	46
4.4.4 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	47
4.4.4.1 Nilai <i>Mean Importance Score</i> (MIS) dan <i>Mean Satisfaction Score</i> (MSS)	47
4.4.4.2 <i>Weight Factors</i> (WF)	47
4.4.4.3 <i>Weight Score</i> (WS).....	48
4.4.4.4 Menentukan Nilai CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>).....	49
4.5 Analisis dan Pembahasan	49
4.5.1 Analisis Karakteristik Responden	49
4.5.2 Analisis Kuesioner	51
4.5.2.1 Analisis Uji Validitas	51
4.5.2.2 Analisis Uji Reliabilitas.....	54
4.5.3 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	55
4.5.4 Analisis GAP.....	56
4.5.5 Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	58
4.5.6 Analisis <i>Open Questionnaire</i>	59
4.5.7 Rekomendasi teknis.....	60
4.5.7.1 Hasil <i>Importance Performance Analysis</i>	60
4.5.7.2 Regulasi Transit.....	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	66
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Saran.....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Rute KRL.....	8
Gambar 3. 1 Diagram Alir.....	23
Gambar 3. 2 Lokasi Penelitian	25
Gambar 4. 1 Diagram Jenis Kelamin.....	35
Gambar 4. 2 Diagram Umur.....	36
Gambar 4. 3 Diagram Pekerjaan.....	36
Gambar 4. 4 Diagram Jumlah Penghasilan	37
Gambar 4. 5 Diagram Pendidikan Terakhir.....	38
Gambar 4. 6 Diagram Keperluan Menggunakan KRL.....	39
Gambar 4. 7 Diagram Berdasarkan Waktu.....	40
Gambar 4. 8 Diagram Stasiun Awal.....	40
Gambar 4. 9 Diagram Alasan Menggunakan KRL	41
Gambar 4. 10 Diagram Kartesius	46

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Uji Validitas	14
Tabel 2. 2 Interval Koefisien	15
Tabel 2. 3 Uji Reliabilitas	16
Tabel 2. 4 Nilai Index	19
Tabel 2. 6 Penelitian terdahulu	20
Tabel 3. 1 Form Checklist	26
Tabel 3. 2 Data Karakteristik Responden	28
Tabel 3. 3 Variabel Penentu Persepsi Pengguna	29
Tabel 4. 1 Kondisi Fasilitas Stasiun Manggarai	32
Tabel 4. 2 Karakteristik Jenis Kelamin	35
Tabel 4. 3 Karakteristik Umur	35
Tabel 4. 4 Karakteristik Pekerjaan	36
Tabel 4. 5 Karakteristik Jumlah Penghasilan	37
Tabel 4. 6 Karakteristik Pendidikan Terakhir	38
Tabel 4. 7 Karakteristik Keperluan Menggunakan KRL	38
Tabel 4. 8 Karakteristik Berdasarkan Dengan Waktu	39
Tabel 4. 9 Karakteristik Stasiun Awal	40
Tabel 4. 10 Karakteristik Alasan Menggunakan KRL	41
Tabel 4. 11 Tingkat Kesesuaian berdasarkan Tingkat Kepentingan	42
Tabel 4. 12 Tingkat Kesesuaian berdasarkan Tingkat Kepuasan	42
Tabel 4. 13 Hasil IPA	42
Tabel 4. 14 Nilai rata - rata diagram kartesius	44
Tabel 4. 15 Gap Analisis	46
Tabel 4. 16 CSI MSS	47
Tabel 4. 17 CSI WF	48
Tabel 4. 18 CSI WS	48
Tabel 4. 19 Hasil Uji Validitas Variabel X	52
Tabel 4. 20 Hasil Uji Validitas Variabel Y	53
Tabel 4. 21 Nilai CSI	59
Tabel 4. 22 Rekomendasi Teknis berdasarkan Hasil IPA	61
Tabel 4. 23 Rekomendasi Teknis berdasarkan Regulasi	63