

## ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PARKIR STASIUN KERETA TANGERANG

Yenny Untari Liucius<sup>1</sup>, Hokbyan R.S. Angkat<sup>2</sup>, Najid<sup>3</sup>, dan Vicky Eldora Wuisan<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Sarjana Teknik Sipil, Universitas Tarumanagara, Jl. Letjen S. Parman No.1 Jakarta  
yenny@ft.untar.ac.id

<sup>2</sup>Program Studi Sarjana Teknik Sipil, Universitas Tarumanagara, Jl. Letjen S. Parman No.1 Jakarta  
hokbyan@gmail.com

<sup>3</sup>Program Studi Sarjana Teknik Sipil, Universitas Tarumanagara, Jl. Letjen S. Parman No.1 Jakarta  
najid@ft.untar.ac.id

<sup>4</sup>Program Studi Sarjana Teknik Sipil, Universitas Tarumanagara, Jl. Letjen S. Parman No.1 Jakarta  
vicky.325200010@stu.untar.ac.id

Masuk: 02-01-2024, revisi: 11-01-2024, diterima untuk diterbitkan: 19-01-2024

### ABSTRACT

*In the analysis of parking user satisfaction at the Tangerang Commuter Line Electric Train Station, using the questionnaire method as an instrument for collecting primary data. This questionnaire is designed to evaluate customer satisfaction with their performance and expectations regarding station parking facilities. After primary data was collected, analysis was carried out using the Important Performance Analysis (IPA) method. The purpose of this evaluation is to investigate and understand the level of user satisfaction with station parking facilities. The analysis results show that overall, users give a positive assessment of the parking lot, but there are still aspects that require further attention. Although the availability of parking spaces is considered quite good, users expressed hopes for increasing the availability of vehicle roof coverings and the cleanliness of the parking area. Therefore, specific improvement and enhancement recommendations are provided to increase customer satisfaction, ensuring that the station's parking facilities meet the standards expected by users. The practical implications of this research can provide guidance to related parties to take appropriate action to improve the quality of parking facilities at the Tangerang Commuter Line Electric Train Station.*

*Keywords: Tangerang train station parking, Importance Performance Analysis method, parking user satisfaction, analysis.*

### ABSTRAK

Pada analisis kepuasan pengguna parkir di Stasiun Kereta Rel Listrik *Commuter Line* Tangerang, dengan menggunakan metode kuesioner sebagai instrumen untuk mengumpulkan data primer. Kuesioner ini dirancang untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan terhadap kinerja dan harapan mereka terkait fasilitas parkir stasiun. Setelah data primer terkumpul, analisis dilakukan menggunakan Metode *Important Performance Analysis* (IPA). Tujuan evaluasi ini adalah untuk menyelidiki dan memahami tingkat kepuasan pengguna terhadap fasilitas parkir stasiun. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara keseluruhan, pengguna memberikan penilaian positif terhadap tempat parkir, namun masih ada aspek yang memerlukan perhatian lebih lanjut. Meskipun ketersediaan tempat parkir dinilai cukup baik, pengguna menyatakan harapan untuk peningkatan ketersediaan atap penutup kendaraan dan kebersihan area parkir. Oleh karena itu, rekomendasi perbaikan dan peningkatan spesifik diberikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, memastikan bahwa fasilitas parkir stasiun memenuhi standar yang diharapkan oleh pengguna. Implikasi praktis dari penelitian ini dapat memberikan panduan kepada pihak terkait untuk mengambil tindakan yang sesuai guna meningkatkan kualitas fasilitas parkir stasiun Kereta Rel Listrik *Commuter Line* Tangerang.

Kata kunci: parkir stasiun kereta tangerang, metode *Importance Performance Analysis*, kepuasan pegguaan parkir, analisis.

## 1. PENDAHULUAN

Tangerang merupakan salah satu kota padat penduduk, Pada tahun 2020-2022 menurut Badan Pusat Statistik Kota Tangerang (2022) terdapat 1.930.556 jiwa. Banyak dari Masyarakat Tangerang merupakan komuter Ibu Kota dan dalam sehari-hari melakukan perjalanan bulak-balik Tangerang-Jakarta sehingga masyarakat komuter membutuhkan moda transportasi agar dapat melakukan aktivitasnya untuk dapat melakukan perjalanan dan aktivitas sehari-harinya.

KRL adalah salah satu transportasi umum yang dapat digunakan oleh semua kalangan dan juga ketersediaannya sangat banyak. Moda transportasi ini sudah menjadi andalan Masyarakat untuk bepergian. Karena KRL commuter Line Tangerang adalah kereta tujuan terakhir maka akan lebih banyak yang parkir di sana dan naik kereta untuk bepergian jauh. Volume pengguna stasiun KRL Tangerang mencapai 1.56 juta penumpang, data tersebut naik jika dibandingkan dengan tahun 2022 sebanyak 1.01 juta penumpang dan tahun 2021 897.168 penumpang (Mahardhika, 2023).

Semakin bertambahnya jumlah penumpang KRL yang melakukan perjalanan dari Stasiun KRL Tangerang semakin banyak juga lahan parkir yang dibutuhkan karena banyak penumpang yang melakukan *park and ride* yaitu memarkirkan kendaraan pribadinya di stasiun dan melanjutkan perjalanan mereka menggunakan kereta rel listrik. Fasilitas parkir yang sudah tersedia pada Stasiun Tangerang saat ini cukup baik. Namun tetap diperlukan adanya evaluasi fasilitas parkir untuk memenuhi kepuasan pengguna parkir stasiun Tangerang yang terus bertambah setiap tahunnya serta akan memberikan kenyamanan kepada calon pengguna parkir pada stasiun KRL Tangerang (Handayasari & Artiani, 2019).

Ketersediaan dan fasilitas parkir yang memadai akan mendorong bertambahnya penggunaan transportasi umum dan meningkatkan kepuasan pengguna seperti *choice rider* (orang yang memiliki kendaraan pribadi namun memilih menggunakan kendaraan umum untuk bepergian). Mengembangkan dan memperbaiki kualitas fasilitas pelayanan adalah salah satu upaya dalam meningkatkan kepuasan pengguna (Yusfida, 2015). Dapat dilihat dari penelitian analisis parkir stasiun commuter line Daru oleh Habib et al. (2023) fasilitas dan kecukupan ruang parkir untuk kendaraan roda empat sudah terpenuhi dengan baik dan hanya butuh sedikit perbaikan.

Berdasarkan pemikiran tersebut jurnal ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna fasilitas parkir di stasiun KRL *Commuter Line* Tangerang dengan membagikan kuesioner kepada 100 responden pengguna fasilitas parkir.

### **Kepuasan Pengguna Fasilitas Parkir**

Kepuasan pengguna terhadap suatu sistem merupakan reaksi pengguna setelah menggunakan sistem tersebut. Sikap pengguna terhadap suatu sistem informasi merupakan ukuran subjektif mengenai seberapa besar pengguna menyukai sistem yang digunakan (Machmud, 2018). Menurut Agustino & Sumarno (2012), kepuasan kita rumuskan sebagai berikut dan bandingkan harapan dengan kenyataan:

- a. Jika ekspektasi < kenyataan maka sangat puas,
- b. Jika ekspektasi = kenyataan maka puas,
- c. Jika ekspektasi > kenyataan maka tidak puas.

Menurut Stanson et al. (1993) kepuasan konsumen dapat ditentukan dengan cara membandingkan ekspektasi dari suatu produk atau jasa dengan realitas pengalaman dengan mengonsumsi produk atau jasa tersebut. Hal ini dapat diterapkan kepada kepuasan konsumen, Namun apabila hasil yang dicapai jauh dari ekspektasi, hal ini merupakan bentuk ketidakpuasan pelanggan.

Kepuasan dapat diartikan sebagai sesuatu keadaan seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan apa yang dibutuhkan atau diinginkannya (Machmud, 2018).

Variabel ini diukur dengan menggunakan indeks tiga komponen yaitu efisien, efektivitas, dan kepuasan dan indeks lainnya kebanggaan dalam menggunakan system (McGill et al., 2003). Persepsi responden terhadap indikator-indikator tersebut diukur dengan menggunakan skala Likert 1 sampai 4.

Cara penilaian dengan skala Likert 1-4 sebagai berikut:

- a. Pernyataan sangat tidak baik (STB) diberi skor 1
- b. Pernyataan tidak baik (TB) diberi skor 2
- c. Pernyataan baik (B) diberi skor 3
- d. Pernyataan sangat baik (SB) diberi skor 4

Kepuasan pengguna sangat sulit diukur karena memerlukan perhatian yang khusus, maka kepuasan pengguna tidak mudah dicapai. Upaya perbaikan sistem layanan akan dapat membantu meningkatkan kepuasan pengguna (Machmud, 2018).

## **2. METODE PENELITIAN**

Penelitian dilakukan di Stasiun kereta rel Listrik *commuter line* Tangerang dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode IPA dilakukan dengan memakai kuadran kartesian yang nantinya akan berfungsi sebagai indikator kualitas kinerja dan harapan pelanggan terhadap fasilitas parkir stasiun kereta rel Listrik *commuter line* Tangerang.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Hasil Survei dengan Menggunakan Kuesioner

Dari hasil penyebaran kuesioner didapat 107 responden.

Tabel 1. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki- laki	43	40,2%
Perempuan	64	59,8%

Berdasarkan Tabel 1 jumlah responden berdasarkan jenis kelamin adalah 43 laki-laki, terhitung 40,2%, dan 64 perempuan, terhitung 59,8%.

Tabel 2. Jumlah responden berdasarkan pendidikan terakhir/saat ini

Pendidikan Terakhir/Saat Ini	Jumlah Responden	Persentase
SD/SLTP/SLTA	12	11,2%
Diploma (D1/D2/D3/D4)	10	9,3%
S1	81	75,7%
S2	4	3,7%
S3	0	0%

Berdasarkan Tabel 2 jumlah responden berdasarkan pendidikan terakhir/saat ini SD/SLTP/SLTA sebanyak 12 responden dengan proporsi 11,2%, Diploma (D1/D2/D3) sebanyak 10 responden dengan proporsi 9,3%, S1 sebanyak 81 responden dengan persentase proporsi 75,7%, S2 sebanyak 4 responden dengan proporsi 3,7%, dan S3 0 responden.

Tabel 3. Jumlah responden berdasarkan usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase
≤ 20tahun	2	1,9%
21-29tahun	23	21,5%
30-39tahun	76	71%
40-49tahun	5	4,7%
> 50tahun	1	0,9%

Berdasarkan Tabel 3 jumlah responden berdasarkan usia sebanyak 2 responden berusia ≤20 tahun dengan proporsi 1,9%, 21-29 tahun sebanyak 23 responden dengan proporsi 21,5%, 30-39 tahun responden sebanyak 76 responden dengan proporsi 71%, 40-49 tahun sebanyak 5 responden dengan proporsi 4,7%, dan >50 tahun sebanyak satu responden dengan proporsi 0,9%.

Tabel 4. Jumlah responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan Saat Ini	Jumlah Responden	Persentase
PNS/Pegawai BUMN	9	8,4%
TNI/Polri	0	0%
Profesional/Swasta	86	80,4%
Pedagang/Wiraswasta	4	3,7%
Ibu Rumah Tangga	0	0%
Pelajar/Mahasiswa	8	8%
Pensiun/Tidak Bekerja	0	7,5%

Berdasarkan Tabel 4 jumlah responden berdasarkan pekerjaan PNS/Pegawai BUMN sebanyak 9 responden dengan proporsi 8,4%, TNI/Polri 0 responden, Profesional/Swasta sebanyak 86 responden dengan proporsi 80,4%, Pedagang/Wiraswasta sebanyak 4 responden dengan proporsi 3,7%, Ibu rumah tangga 0 responden, Pelajar/Mahasiswa sebanyak 8 responden dengan proporsi 7,5%, dan Pensiunan/Tidak bekerja 0 responden.

Tabel 5. Jumlah responden berdasarkan kecamatan tempat tinggal

Kecamatan Tempat Tinggal	Jumlah Responden	Persentase
Sukasara	22	20,6%
Neglasari	19	17,8%
Jatiuwung	33	30,8%
Periuk	11	10,3%
Pasar Kemis	22	20,3%

Berdasarkan Tabel 5 jumlah responden berdasarkan kecamatan tempat tinggal Sukasara sebanyak 22 responden dengan proporsi 20,6%, Neglasari terdapat 19 responden dengan proporsi 17,8%, Jatiuwung sebanyak 33 responden dengan proporsi 30,8%, Periuk sebanyak 11 responden dengan proporsi 10,3%, dan Pasar Kemis sebanyak 22 responden dengan proporsi 20,3%.

Tabel 6. Jumlah responden berdasarkan kendaraan yang diparkir

Kendaraan yang diparkir	Jumlah Responden	Persentase
Kendaraan roda dua	75	70,1%
Kendaraan roda empat	32	29,9%

Berdasarkan Tabel 6 jumlah responden berdasarkan kendaraan yang parkir sebanyak 75 responden untuk kendaraan roda dua, 70,1% dan 32 responden untuk kendaraan roda empat, 29,9%.

Tabel 7. Jumlah responden berdasarkan waktu tempuh dari rumah ke stasiun

Waktu tempuh dari rumah ke stasiun	Jumlah Responden	Persentase
< 15menit	10	9,3%
15 menit–30menit	28	26,2%
30 menit–50menit	64	59,8%
>50menit	5	4,7%

Berdasarkan Tabel 7 jumlah responden berdasarkan waktu tempuh dari rumah ke stasiun <15 menit sebanyak 10 responden dengan proporsi 9,3%, 15-30 menit sebanyak 28 responden dengan proporsi 26,2%, 30-50 menit sebanyak 64 responden dengan proporsi 59,8%, dan >50 menit sebanyak 5 responden dengan proporsi 4,7%.

Tabel 8. Jumlah responden berdasarkan durasi lama parkir

Durasi Lama Parkir	Jumlah Responden	Persentase
< 10 jam	27	25,2%
10 jam – 18 jam	63	58,9%
19 jam – 24 jam	17	15,9%

Berdasarkan Tabel 8 jumlah responden berdasarkan durasi lama parkir <10 jam sebanyak 27 responden dengan proporsi 25,2%, 10-18 jam sebanyak 63 responden dengan proporsi 58,9%, dan 19-24 jam sebanyak 17 responden dengan proporsi 15,9%.

Tabel 9. Jumlah responden berdasarkan banyaknya parkir dalam 1 minggu

Banyaknya parkir dalam 1 minggu	Jumlah Responden	Persentase
1 kali – 3 kali	27	25,2%
4 kali – 5 kali	73	68,2%
6 kali – 7 kali	7	6,5%

Berdasarkan Tabel 9 jumlah responden berdasarkan banyaknya parkir dalam 1 minggu 1-3 kali sebanyak 27 responden dengan proporsi 25,2%, 4-5 kali sebanyak 73 responden dengan proporsi 68,2%, dan 6-7 kali sebanyak 7 responden dengan proporsi 6,5%.

Tabel 10. Jumlah responden berdasarkan pengeluaran perhari untuk transportasi

Pengeluaran perhari untuk transportasi	Jumlah Responden	Persentase
≤ Rp25.000	9	8,4%
Rp25.001–Rp50.000	47	57%
Rp50.001–Rp75.000	37	16,8%
Rp75.001–Rp100.000	12	7,5%
>Rp100.000	2	1,9%

Berdasarkan Tabel 10 jumlah responden berdasarkan pengeluaran perhari untuk transportasi ≤Rp25.000 sebanyak 9 responden dengan proporsi 8,4%, Rp25.001 – Rp50.000 sebanyak 47 responden dengan proporsi 57%, Rp50.001 – Rp75.000 sebanyak 18 responden dengan proporsi 16,8%, Rp75.001 – Rp100.000 sebanyak 8 responden dengan proporsi 7,5%, dan >Rp100.000 sebanyak 2 responden dengan proporsi 1,9%.

### Hasil Metode *Importance Performance Analysis*

Tabel 11. Persentase pernyataan metode IPA

Kuadran	Jumlah Atribut	Persentase
	4 Pernyataan	
Kuadran A (Kinerja rendah, Harapan tinggi)	a. Pernyataan 2 (Kebersihan Area Parkir) b. Pernyataan 3 (Ketersediaan Atap Penutup Kendaraan) c. Pernyataan 11 (Kesesuaian tarif dan metode pembayaran) d. Pernyataan 13 (CCTV pada area parkir)	25%
	4 Pernyataan	
Kuadran B (Kinerja Tinggi, harapan tinggi)	a. Pernyataan 1 (Kecukupan Ruang Parkir) b. Pernyataan 7 (Ukuran dan kelengkapan SRP) c. Pernyataan 10 (Kecepatan dan ketepatan petugas dalam menjelaskan posisi tempat parkir) d. Pernyataan 14 (Tempat penitipan helm)	25 %
	3 Pernyataan	
Kuadran C (Kinerja rendah, harapan rendah)	a. Pernyataan 6 (Perkerasan pada area parkir) b. Pernyataan 8 (Kemudahan memarkir kendaraan) c. Pernyataan 16 (Pos keamanan di area parkir)	18,75%
	5 Pernyataan	
Kuadran D (Kinerja tinggi, harapan rendah)	a. Pernyataan 4 (Kondisi tingkat pencahayaan area parkir). b. Pernyataan 5 (Kelengkapan Rambu dan marka parkir) c. Pernyataan 9 (Keandalan petugas dalam membantu penyandang disabilitas) d. Pernyataan 12 (Keamanan terhadap kriminalitas) e. Pernyataan 15 (Ketegasan petugas dalam memberikan peringatan terhadap pelanggaran)	31,25 %
Total	16	100 %

Berdasarkan Tabel 11 dapat dilihat pada kuadran A dan kuadran B terdapat 4 pernyataan atau sebesar 25%, pada kuadran C terdapat 3 pernyataan atau sebesar 18,75%, dan pada kuadran D terdapat 5 pernyataan atau sebesar 31,25%

## 4. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dan analisis metode IPA didapatkan hasil sebagai berikut:

a. Secara Presentase dari tiap kuadran, kuadran B mendapatkan presentase tertinggi dari kuadran A, C, dan D yaitu sebesar 56,25% dengan jumlah atribut 5 pernyataan, hal ini menunjukkan tempat parkir stasiun KRL Tangerang sudah cukup baik untuk digunakan oleh pengguna.

b. Masih terdapat aspek yang harus ditingkatkan yaitu: kebersihan area parkir, ketersediaan atap penutup kendaraan, kesesuaian tarif dan metode pembayaran, dan CCTV pada area parkir.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, B., & Sumarno. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit St. Elisabeth Semarang.
- Badan Pusat Statistik Kota Tangerang. (2022). Penduduk, Laju Pertumbuhan Penduduk per Tahun, di Kota Tangerang Menurut Kecamatan, 2022.
- Habib, N. M., Christianto, D., & Angkat, H. R. S. (2023). Analisis dan Persepsi Pengguna Parkir Stasiun Commuter Line Daru di Kabupaten Tangerang. 6(4), 983–994.
- Handayasari, I., & Artiani, G. P. (2019). Evaluasi Kapasitas Parkir Kendaraan Bermotor Roda Dua Pada Stasiun Commuter Line Tangerang. *Jurnal Kajian Teknik Sipil*, 3(2), 64–74. <https://doi.org/10.52447/jkts.v3i2.1347>
- Machmud, R. (2018). Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi. In Ideas Publishing. <https://repository.ung.ac.id>
- Mahardhika, L. A. (2023). Jumlah Penumpang KRL Membeludak Awal 2023, Ini Lintas Terpadat! *Bisnis.Com*. <https://ekonomi.bisnis.com/read/20230227/98/1632132/jumlah-penumpang-krl-membeludak-awal-2023-ini-lintas-terpadat>
- McGill, T. J., Hobbs, V. J., & Klobas, J. E. (2003). User Developed Applications and Information Systems Success: A Test of DeLone and McLean's Model. *Information Resources Management Journal*, 16(1), 24–45. <https://doi.org/10.4018/irmj.2003010103>
- Stanson, W. J., Etzel, M. J., & Walker, B. J. (1993). *Fundamentals of Marketing (10Rev Ed e)*. McGraw-Hill Education (ISE Editions).
- Yusfida, I. (2015). Model Kerjasama Pengembangan Fasilitas Park and Ride Di Stasiun Kereta Api Koridor Tanah Abang-Serpong. 25413037(1), 1–9.