



INTISARI

Inovasi dan perbaikan kualitas perkeretaapian di Indonesia mulai terlihat pada tahun 2010 hingga saat ini yang memunculkan rencana pengembangan stasiun sentral pertama dan terbesar di Indonesia. Stasiun sentral memiliki peran sebagai tempat transit bagi para pengguna moda kereta api untuk beralih ke transportasi publik lainnya. Di Indonesia, belum ada stasiun kereta api yang berperan sebagai stasiun sentral, tidak seperti Malaysia yang memiliki KL Sentral dan Bang Sue Grand Station milik negara Thailand. Pertimbangan dalam penetapan Stasiun Manggarai menjadi stasiun sentral salah satunya karena berlokasi dekat dengan pusat kota sehingga dapat menjangkau keberadaan pusat industri dan komersial. Namun, rencana pengembangan Stasiun Manggarai menjadi stasiun sentral masih menuai perdebatan terkait kelayakan operasionalnya.

Penelitian ini berisikan tentang analisis efektivitas Stasiun Manggarai sebagai stasiun sentral berdasarkan standar pelayanan minimum hasil abstraksi berbagai peraturan, teori, dan kondisi stasiun sentral di negara lain. Analisis dilakukan dengan mengumpulkan data melalui observasi dan pembagian kuesioner kepada pengguna moda terkait kepuasan dan harapan. Tingkat kepuasan pengguna moda ditentukan dengan menggunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) dan hasilnya diperkaya dengan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) untuk mengetahui prioritas pengembangan atribut pelayanan menurut persepsi pengguna. Hasil penelitian yang disusun bisa digunakan untuk bahan pertimbangan pengembangan stasiun sentral lainnya di Indonesia dan dijadikan rekomendasi bagi pengelola stasiun dalam mengembangkan fasilitas dan kinerja Stasiun Manggarai agar sesuai dengan persepsi pengguna moda.

Kata kunci: Stasiun sentral, Kinerja pelayanan, Kepuasan penumpang, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA).



ABSTRACT

Innovation and improvement in the quality of railways in Indonesia began to be seen in 2010 until now which led to the development plan of the first and largest central station in Indonesia. The central station has a role as a transit point for railway users to switch to other public transport. In Indonesia, there is no railway station that acts as a central station, unlike Malaysia which has KL Sentral and Bang Sue Grand Station owned by Thailand. One of the considerations in determining Manggarai Station as a central station is because the location is close to the center of city so that it can reach the existence of industrial and commercial centres. However, the plan to develop Manggarai Station into a central station is still debatable regarding its operational feasibility.

This research contains an analysis of the effectiveness of Manggarai Station as a central station based on the minimum service standards resulting from the abstraction of various regulations, theories, and conditions of central stations in other countries. The analysis was conducted by collecting data through observation and distributing questionnaires to mode users related to satisfaction and expectations. The level of satisfaction of mode users is determined using the CSI (Customer Satisfaction Index) method and the results are enriched with the IPA (Importance Performance Analysis) method to determine the priority development of service attributes according to user perceptions. The results of the research compiled can be used for consideration of the development of other central stations in Indonesia and used as recommendations for station managers in developing facilities and performance of Manggarai Station in accordance with the perceptions of mode users.

Keywords: Central railway station, Service performance, Passenger satisfaction, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA).