

Evaluasi Kinerja Pelayanan Kereta Api Bandara Manggarai-Soekarno Hatta Berdasarkan Persepsi Pengguna Jasa

Listifadah

Puslitbang Transportasi Jalan dan Perkeretaapian
Jl. Medan Merdeka Timur, No. 5, Jakarta, Indonesia, 10110
list2287@gmail.com / listifadah@dephub.go.id

Diterima: 16 Desember 2020, Direvisi: 26 Desember 2020, Disetujui: 28 Desember 2020

ABSTRACT

Evaluation of Manggarai-Soekarno Hatta Airport Train Service Performance Based on Users Perception: Initially, the airport train was operated to serve the route from Sudirman Station to Soekarno Hatta Airport. However, since October 5, 2019, PT Railink officially operates the airport train from Manggarai Station to Soekarno-Hatta Station. The existence of the Manggarai-Soekarno Hatta airport train is expected to make it easier for the passenger because Manggarai station is relatively more integrated with other modes of transportation such as the Trans Jakarta and the Indonesian Commuter Train (KCI) from Bogor, Depok and Bekasi. This is expected to increase the occupancy of airport train passengers. In order to attract public interest, it is necessary to evaluate the implementation of the Manggarai-Soekarno Hatta Airport Train in order to support the achievement of optimal services so as to increase the number of users. The purpose of this research is to evaluate the operation of the Manggarai Airport Train-Soekarno Hatta. The purpose of this study is to provide recommendations in order to support the achievement of optimal services so as to attract the public's interest to use them in order to increase the number of users. The analytical method used is the Importance Performance Analysis (IPA) and the Customer Satisfaction Index (CSI). The results of this study are based on the results of the Paired T-test Sample, it can be concluded that there is a statistically significant difference in the number of daily passengers before and after the operation of the Manggarai Airport Train Station. Therefore, statistically the existence of the Airport Train Station in Manggarai has a significant impact on the daily number of airport train passengers. In addition, what should be improved in terms of services are easily accessible travel information; ease of obtaining tickets; ease of changing to other transportation (integration between modes); the availability of facilities for passengers with special needs both at the station and inside the train. For the airport train user satisfaction index value as stated in the Customer Satisfaction Index (CSI) is 0.8682, which is in the very satisfied category.

Keywords: Airport Train; Importance Performance Analysis (IPA); Customer Satisfaction Index (CSI).

ABSTRAK

Kereta bandara pada awal dioperasikan melayani rute Stasiun Sudirman menuju Bandara Soekarno Hatta. Akan tetapi sejak 5 Oktober 2019 PT Railink resmi mengoperasikan kereta api bandara dari Stasiun Manggarai ke Stasiun Soekarno-Hatta. Keberadaan kereta api bandara Manggarai-Soekarno Hatta diharapkan memudahkan masyarakat karena di stasiun Manggarai relatif lebih terintegrasi dengan moda transportasi lain seperti Trans Jakarta maupun Kereta Commuter Indonesia (KCI) dari arah Bogor, Depok maupun Bekasi. Hal tersebut diharapkan dapat meningkatkan okupansi penumpang kereta api bandara. Agar menarik minat masyarakat diperlukan evaluasi penyelenggaraan KA Bandara Manggarai-Soekarno Hatta guna mendukung tercapainya pelayanan yang optimal sehingga dapat meningkatkan jumlah penggunaannya. Maksud dari penelitian ini adalah melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan Kereta Api Bandara Manggarai-Soekarno Hatta. Tujuan dari penelitian ini adalah memberikan rekomendasi guna mendukung tercapainya pelayanan yang optimal sehingga dapat menarik minat masyarakat untuk menggunakannya agar dapat meningkatkan jumlah penggunaannya. Metode analisis yang digunakan adalah Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). Hasil dari penelitian ini adalah berdasarkan hasil Paired T-test Sample dapat disimpulkan bahwa secara statistik terdapat perbedaan yang signifikan jumlah penumpang harian sebelum dan sesudah pengoperasian Stasiun KA Bandara Manggarai. Oleh karena itu, secara statistik keberadaan Stasiun KA Bandara di Manggarai memberikan dampak yang signifikan terhadap jumlah penumpang harian KA Bandara. Selain itu, yang harus ditingkatkan dari segi pelayanan adalah informasi tentang perjalanan yang mudah diakses; kemudahan dalam memperoleh tiket; kemudahan berganti angkutan lain (integrasi antar moda); tersedianya fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus baik di stasiun maupun didalam kereta. Untuk nilai indeks kepuasan pengguna KA Bandara yang tertuang dalam Customer Satisfaction Index (CSI) adalah sebesar 0,8682 yaitu dalam kategori sangat puas.

Kata Kunci: Kereta Bandara, Importance Performance Analysis (IPA); Customer Satisfaction Index (CSI).

I. Pendahuluan

Kereta api bandara telah banyak dikembangkan di berbagai negara. Infrastruktur bandara saat ini banyak yang terintegrasi dengan infrastruktur

kereta api (Givoni & Banister, 2006). Bandara merupakan “pasar” yang menarik untuk kereta api bukan hanya karena *demand* dari penumpang pesawat yang cenderung meningkat seiring waktu

tetapi juga karena pekerja di bandara maupun maskapai penerbangan yang mempunyai pola kerja dalam *shift* sehingga kebutuhan perjalanan akan tersebar dari segi waktu (Hatch, 2004). Kereta api bandara dapat menjadi alternatif transportasi baik bagi penumpang pesawat maupun orang yang bekerja di bandara maupun sekitarnya.

Bandara Soekarno Hatta merupakan salah satu akses masuk dan keluarnya ibukota Indonesia melalui jalur udara. Sebelumnya, transportasi dari dan menuju bandara hanya dilayani oleh transportasi berbasis jalan. Namun sejak diresmikan kereta api bandara pada 2 Januari 2018, perjalanan menuju bandara dapat ditempuh dengan menggunakan kereta api. Kereta bandara pada awal dioperasikan melayani rute Stasiun Sudirman menuju Bandara Soekarno Hatta. Rizka (2018) telah melakukan penelitian mengenai kepuasan penumpang terhadap pelayanan Kereta Bandara dengan relasi Stasiun Sudirman Baru/ BNI City-Soekarno Hatta. Dari hasil penelitian yang telah ada, diketahui bahwa penilaian penumpang terhadap Kereta Bandara Soekarno-Hatta sudah sangat baik dan sangat puas. Meskipun demikian, jika dilihat dari segi okupansi penumpang, tingkat okupansi KA tersebut rata-rata 4.000-4.400 penumpang per hari atau hanya 13% dari kapasitas angkut (Anwar, 2019). Kecenderungan penumpang untuk memilih moda kereta api bandara juga relatif kecil jika dibandingkan moda jalan. Hasil penelitian Vitriyana & Latifa (2019) menunjukkan bahwa peluang penumpang untuk memilih KA Bandara sebagai angkutan yang digunakan menuju bandara adalah sebesar 14,014%, sedangkan peluang penggunaan mobil penumpang menuju bandara sebesar 85,986%.

Pada tanggal 5 Oktober 2019 PT Railink resmi mengoperasikan kereta api bandara dari Stasiun Manggarai ke Stasiun Soekarno-Hatta. Kereta Rel Listrik INKA seri EA203, yang lebih dikenal dengan sebutan Kereta rel listrik Airport Railink Services (KRL ARS) atau KRL Railink Basoetta, adalah kereta yang digunakan untuk layanan ekspres Manggarai-Soekarno Hatta. KRL ini dibeli oleh PT Railink, perusahaan patungan antara PT Kereta Api Indonesia dan PT Angkasa Pura II yang menjadi operator kereta bandara di Indonesia, sebanyak 60 unit yang dibagi ke dalam 10 rangkaian dengan formasi 6 kereta. KRL ini dikirimkan dari pabriknya di Madiun menuju Jakarta secara bertahap mulai bulan Agustus 2017. Layanan kereta bandara yang pada awalnya hanya sampai Stasiun BNI City, diperpanjang hingga Stasiun Manggarai. Safitri (2019) menyatakan bahwa salah satu strategi utama PT. Railink adalah

melakukan perpanjangan jalur dan penambahan rute KA Bandara Soekarno-Hatta.

Keberadaan kereta api bandara Manggarai-Soekarno Hatta diharapkan memudahkan masyarakat karena di stasiun Manggarai relatif lebih terintegrasi dengan moda transportasi lain seperti Trans Jakarta maupun Kereta *Commuter* Indonesia (KCI) dari arah Bogor, Depok maupun Bekasi. Hal tersebut diharapkan dapat meningkatkan okupansi penumpang kereta api bandara. Agar menarik minat masyarakat diperlukan evaluasi penyelenggaraan KA Bandara Manggarai-Soekarno Hatta guna mendukung tercapainya pelayanan yang optimal sehingga dapat meningkatkan jumlah penggunaannya. Evaluasi terhadap layanan jasa menjadi penting untuk melihat kepuasan pengguna jasa. Bahkan dapat juga terjadi pelanggan tidak mempertimbangkan harga ketika mereka puas dengan layanan (Arifi, et. al, 2020).

Secara rinci perumusan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah pengoperasian Stasiun KA Bandara di Manggarai memberikan dampak yang signifikan terhadap jumlah penumpang harian KA Bandara?
2. Bagaimana gambaran pengguna jasa KA Bandara Manggarai-Soekarno Hatta?
3. Bagaimanakah kondisi pelayanan kereta api bandara khususnya relasi Manggarai-Soekarno Hatta?
4. Hal apa saja yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan pelayanan kereta api bandara berdasarkan persepsi pengguna?

Maksud dari penelitian ini adalah melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan Kereta Api Bandara Manggarai-Soekarno Hatta berdasarkan persepsi pengguna jasa. Sedangkan tujuan dari kajian ini adalah memberikan rekomendasi guna mendukung tercapainya pelayanan yang optimal sehingga dapat menarik minat masyarakat untuk menggunakannya agar dapat meningkatkan jumlah penggunaannya.

II. Metodologi Penelitian

A. Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari *on Board Survey* dengan melakukan penyebaran kuesioner terhadap penumpang pengguna kereta bandara Manggarai-Bandara Soekarno Hatta maupun sebaliknya. Survei tersebut untuk mengetahui persepsi pengguna Kereta Api Bandara Manggarai-Soekarno Hatta.

Jumlah responden pada on board survey adalah 388 responden. Selain itu dilakukan juga penyebaran kuesioner pada pengguna angkutan umum di bandara Soekarno Hatta sebagai responden non pengguna kereta api bandara. Jumlah responden non pengguna adalah 290 responden. Adapun waktu pelaksanaannya yakni pada hari *weekend* dan *weekday* serta di jam-jam padatnya penumpang (sesuai informasi dari pihak kereta api bandara). Data sekunder diperoleh dari instansi terkait yakni PT. Railink wilayah operasional Jakarta yakni berupa data penumpang kereta api bandara, sarana prasarana kereta api bandara, frekuensi dan trip kereta api bandara serta jam operasi serta waktu tempuh dll. Data sekunder berupa data penumpang pesawat diperoleh dari Badan Pusat Statistik (BPS). Penelitian dilakukan pada awal bulan Desember 2019.

B. Metode Analisis

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Untuk memperoleh gambaran karakteristik penumpang KA Bandara Manggarai-Soetta digunakan analisis deskriptif. Selanjutnya dilakukan juga uji hipotesis yaitu *Paired Sample T-Test*. Uji seperti ini dilakukan pada subjek yang diuji untuk situasi sebelum dan sesudah proses, atau subjek yang berpasangan ataupun serupa (sejenis). Selain itu, metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Kedua metode tersebut digunakan untuk mengevaluasi pelayanan KA Bandara Manggarai-Soetta berdasarkan persepsi penumpang.

Langkah pertama untuk analisis kuadran adalah menghitung rata-rata penilaian kepentingan dan kinerja untuk setiap variabel dengan rumus:

$$\bar{x}_k = \frac{\sum_{j=1}^n x_{jk}}{n}, k = 1, 2, 3, \dots, p \dots\dots\dots (1)$$

$$\bar{y}_k = \frac{\sum_{j=1}^n y_{jk}}{n}, k = 1, 2, 3, \dots, p \dots\dots\dots (2)$$

Dimana $\bar{x}_k$ adalah bobot rata-rata tingkat penilaian kinerja variabel ke- k , $\bar{y}_k$ adalah bobot rata-rata tingkat penilaian kepentingan variabel ke- k , x_{jk} adalah penilaian kinerja responden ke- j variabel ke- k , y_{jk} adalah penilaian kepentingan responden ke- j variabel ke- k , dan N adalah jumlah responden.

Langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja untuk keseluruhan variabel dengan rumus:

$$\bar{x} = \frac{\sum_{k=1}^p \bar{x}_k}{p} \dots\dots\dots (3)$$

$$\bar{y} = \frac{\sum_{k=1}^p \bar{y}_k}{p} \dots\dots\dots (4)$$

Dimana $\bar{x}$ adalah nilai rerata dari rata-rata kinerja variabel, $\bar{y}$ adalah nilai rerata dari rata-rata kepentingan variabel, dan p adalah jumlah variabel.

Nilai $\bar{x}$ ini memotong tegak lurus pada sumbu horizontal yaitu sumbu yang mencerminkan kinerja variabel (x) sedangkan nilai $\bar{y}$ memotong tegak lurus pada sumbu vertikal yaitu sumbu yang mencerminkan kepentingan variabel (y). Setelah diperoleh bobot kinerja dan kepentingan atribut serta nilai rata-rata kinerja dan kepentingan variabel, kemudian nilai-nilai tersebut diplotkan ke dalam diagram kartesius.

CSI (*Customer Satisfaction Index*) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk/jasa. Untuk mengetahui besarnya CSI, maka dapat dilakukan langkah-langkah sebagai berikut (Aritonang, 2005):

1. Menentukan *Mean Importance Score (MIS)* tiap-tiap variabel.

$$MIS_k = \frac{\left(\sum_{j=1}^n y_{jk} \right)}{n}, k = 1, 2, 3, \dots, p \dots\dots\dots (5)$$

Dimana n adalah jumlah responden, y_{jk} adalah nilai kepentingan responden ke- j variabel ke- k , dan p adalah jumlah variabel.

2. Membuat *Weight Factors (WF)* per variabel. Bobot ini merupakan persentase nilai *MIS* per variabel terhadap total *MIS* seluruh variabel.

$$WF_k = \frac{MIS_k}{\sum_{k=1}^p MIS_k} \times 100\%, k = 1, 2, 3, \dots, p \dots\dots\dots (6)$$

- Menentukan *Mean Satisfaction Score (MSS)* tiap atribut.

$$MSS_k = \frac{\left(\sum_{j=1}^n x_{jk} \right)}{n}, k = 1, 2, 3, \dots, p \dots (7)$$

Dimana n adalah jumlah responden, dan x_{jk} adalah nilai kinerja berdasarkan responden ke- j variabel ke- k .

Membuat *Weight Score (WS)* tiap variabel. Bobot ini merupakan perkalian antara WF_k dengan MSS_k

$$WS_k = WF_k \times MSS_k, k = 1, 2, 3, \dots, p \dots (8)$$

- Menentukan *Customer Satisfaction Index (CSI)*

$$CSI = \frac{\sum_{k=1}^p WS_k}{HS} \times 100\% \dots (9)$$

Dimana p adalah jumlah variable, dan HS adalah (*Highest Scale*) = skala maksimum yang digunakan.

Pada umumnya, bila nilai *CSI* di atas 50 persen dapat dikatakan bahwa pengunjung sudah merasa puas sebaliknya bila nilai *CSI* di bawah 50 persen

pengunjung belum dikatakan puas (**Tabel 1**). Nilai *CSI* dalam penelitian ini dibagi ke dalam lima kriteria dari tidak puas sampai dengan sangat puas.

III. Hasil dan Pembahasan

A. Gambaran Penumpang Kereta Api Bandara Manggarai-Soekarno Hatta

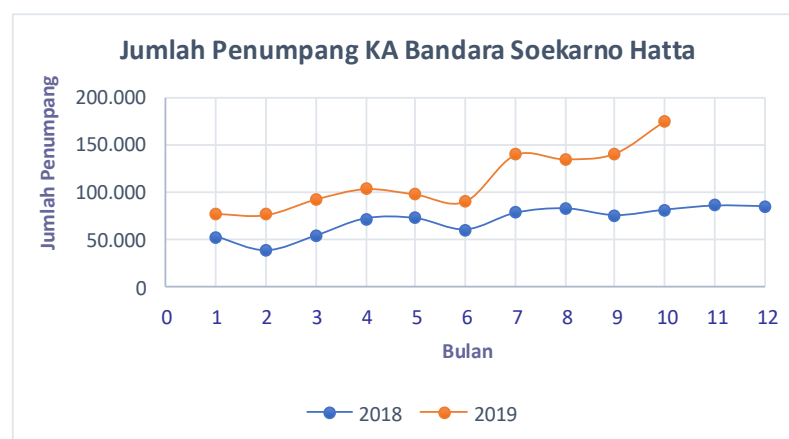
Sejak diresmikan pertama kali pada 2 Januari 2018, kereta api menuju bandara Soekarno Hatta menjadi salah satu alternatif akses transportasi ke bandara. Jumlah sarana Kereta Api (KA) Bandara Soetta pada periode 2017 s/d 2019 adalah 10 trainset dengan masing-masing rangkaian terdiri dari 6 kereta. Jumlah kursi untuk tiap rangkaian adalah 272 kursi. Dengan jumlah perjalanan 124 perjalanan/hari, kapasitas penumpang adalah 33.728 penumpang/hari. Berdasarkan data dari PT. Railink, jumlah penumpang untuk tahun 2018 adalah 839.704 penumpang. Jika dihitung rata-rata penumpang per hari untuk tahun 2018 adalah sebanyak 2.301 penumpang/hari. Jumlah ini masih relatif kecil jika dibandingkan dengan kapasitasnya yaitu 33.728 penumpang/hari.

Dari **Gambar 1** terlihat bahwa terjadi peningkatan jumlah penumpang KA Bandara Soekarno Hatta sejak dioperasikan pertama kali pada Januari 2018 hingga bulan Oktober 2019. Sebagai moda baru menuju Bandara Soekarno Hatta, penumpang KA

Tabel 1.
Kriteria Nilai CSI

Nilai CSI	Kriteria CSI
0.81 - 1.00	Sangat Puas
0.66 - 0.80	Puas
0.51 - 0.65	Cukup Puas
0.35 - 0.50	Kurang Puas
0.00 - 0.34	Tidak Puas

Sumber: Oktaviani (2006)



Sumber: PT Railink, diolah (2019)

Gambar 1.
Grafik Perbandingan Jumlah Penumpang KA Bandara Soekarno Hatta Tahun 2018 dan 2019.

Bandara memang terlihat belum banyak. Jika disandingkan dengan jumlah penumpang pesawat di Bandara Soekarno Hatta, rata-rata persentasenya adalah sebesar 5,06% (**Tabel 2**).

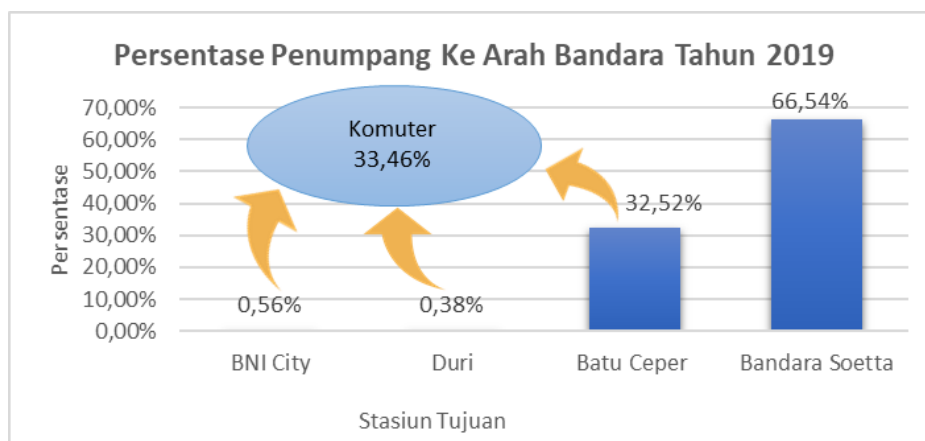
Berdasarkan data penumpang naik dan turun di setiap stasun, pengguna kereta bandara tidak hanya penumpang menuju bandara Soekarno-Hatta atau sebaliknya, akan tetapi digunakan juga oleh para komuter yang melakukan perjalanan ulang-alik.

Dari **Gambar 2** terlihat bahwa sebanyak 33,46% penumpang KA Bandara merupakan pengguna yang melakukan perjalanan bukan untuk ke bandara. Mereka adalah komuter yang turun di stasiun BNI City (0,56%); Stasiun Duri (0,38%); dan Stasiun Batu Ceper (32,52%). Jika diakumulasi persentase penumpang yang diidentifikasi sebagai komuter (turun di stasiun selain stasiun Bandara *Soetta*) adalah sebesar 33,46%. Sisanya sebesar 66,54% turun di Stasiun Bandara *Soetta*.

Tabel 2.
Proporsi Penumpang KA Bandara dibandingkan Penumpang Pesawat di Soekarno Hatta

Tahun	Bulan	Pnp KA Bandara	Pnp Pesawat	Persentase
2018	Jan-18	53.057	1.751.059	3,03%
	Feb-18	38.185	1.698.478	2,25%
	Mar-18	53.802	1.931.117	2,79%
	Apr-18	72.244	1.949.487	3,71%
	Mei-18	72.539	1.768.565	4,10%
	Jun-18	60.421	1.998.533	3,02%
	Jul-18	78.163	2.132.360	3,67%
	Agu-18	82.944	1.932.013	4,29%
	Sep-18	75.673	1.852.076	4,09%
	Okt-18	81.539	1.916.452	4,25%
	Nov-18	85.909	1.796.523	4,78%
	Des-18	85.228	1.883.165	4,53%
2019	Jan-19	77.685	1.569.630	4,95%
	Feb-19	76.265	1.427.000	5,34%
	Mar-19	92.639	1.538.314	6,02%
	Apr-19	103.696	1.403.186	7,39%
	Mei-19	98.112	1.276.006	7,69%
	Jun-19	90.415	1.568.669	5,76%
	Jul-19	139.483	1.749.777	7,97%
	Agu-19	135.242	1.714.643	7,89%
	Sep-19	141.019	1.630.312	8,65%
Rata-rata				5,06%

Sumber: PT Railink dan BPS, diolah (2019)



Sumber: PT Railink, diolah (2019)

Gambar 2.
Persentase Penumpang Komuter ke Arah Bandara Tahun 2019.

Dari **Gambar 3** terlihat bahwa sebanyak 27,87% penumpang KA Bandara merupakan pengguna yang melakukan perjalanan bukan untuk dari bandara. Mereka adalah komuter yang naik dari Stasiun Batu Ceper (27,43%), Stasiun Duri (0,17%), dan Stasiun BNI City (0,27%) Jika diakumulasi persentase penumpang yang diidentifikasi sebagai komuter (naik dari stasiun selain stasiun Bandara Soetta) adalah sebesar 27,87%. Sisanya sebesar 72,13% naik dari Stasiun Bandara Soetta.

Dioperasikannya Stasiun Manggarai merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan konektivitas menuju bandara sehingga para pengguna Kereta Rel Listrik (KRL) dapat melanjutkan perjalanan ke bandara menggunakan kereta bandara. Jika sebelumnya layanan KA Bandara hanya bisa dicapai melalui Stasiun Sudirman Baru (BNI City), Stasiun Duri dan Stasiun Batu Ceper, kini masyarakat bisa mengakses KA Bandara dari Stasiun Manggarai.

Keberadaan Stasiun Manggarai diharapkan dapat meningkatkan jumlah penumpang kereta bandara yang menuju Soekarno Hatta. Berdasarkan data penumpang harian Bulan September 2019 dan Bulan Oktober 2019 dapat dilakukan uji hipotesis tentang rata-rata jumlah penumpang harian KA Bandara. Uji hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah Paired Sample T-Test. Uji

seperti ini dilakukan pada subjek yang diuji untuk situasi sebelum dan sesudah proses, atau subjek yang berpasangan ataupun serupa (sejenis).

Hipotesis:

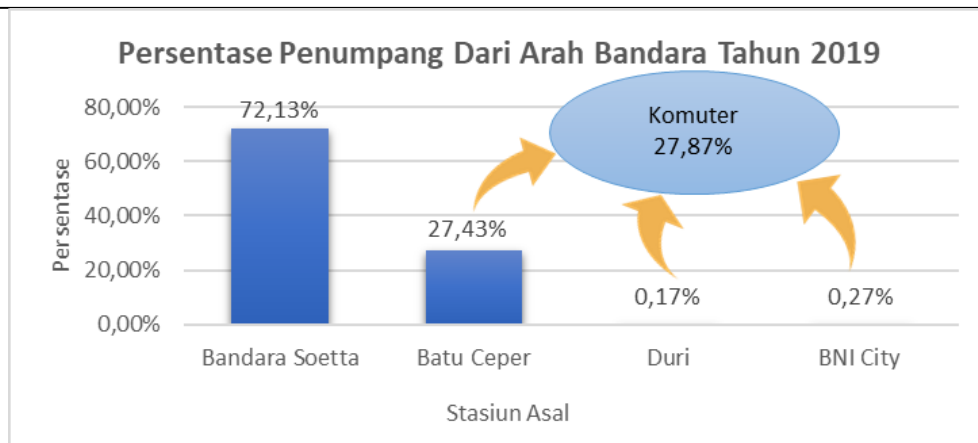
H_0 : Rata-rata jumlah penumpang harian **sebelum** pengoperasian Stasiun Manggarai **sama dengan** rata-rata jumlah penumpang harian **sesudah** pengoperasian Stasiun Manggarai.

H_1 : Rata-rata jumlah penumpang harian **sebelum** pengoperasian Stasiun Manggarai **tidak sama dengan** rata-rata jumlah penumpang harian **sesudah** pengoperasian Stasiun Manggarai.

Statistik Uji:

Tolak H_0 jika nilai *p-value* lebih kecil dari taraf signifikansi yang digunakan.

Dari hasil *output* SPSS terlihat bahwa nilai *p-value* = 0,007 < 0,05 (taraf signifikansi) artinya menolak H_0 sehingga yang diterima adalah H_1 yaitu rata-rata jumlah penumpang harian **sebelum** pengoperasian Stasiun Manggarai **tidak sama dengan** rata-rata jumlah penumpang harian **sesudah** pengoperasian Stasiun Manggarai (**Tabel 3**). Oleh karena itu, dari uji tersebut dapat disimpulkan bahwa secara statistik terdapat perbedaan yang signifikan jumlah penumpang harian sebelum dan



Sumber: PT Railink, diolah (2019)

Gambar 3.
Persentase Penumpang Komuter dari Arah Bandara Tahun 2019.

Table 3.
Nilai *p-value*

Paired Sample Test										
Paired Differences										
			Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference		t	df	Sig. (2-tailed)
						Lower	Upper			
Pair 1	Before	After	-857,259	1511,174	290,826	-1455,060	-259,459	-2,948	26	,007
Sumber: Hasil Perhitungan, 2019										

Sumber: Hasil Perhitungan, 2019

sesudah pengoperasian Stasiun Manggarai. Dengan kata lain keberadaan Stasiun Manggarai secara statistik berkontribusi terhadap peningkatan jumlah penumpang KA Bandara.

B. Hasil Survei Penumpang KA Bandara Manggarai-Soekarno Hatta

1. Karakteristik Responden Pengguna KA Bandara

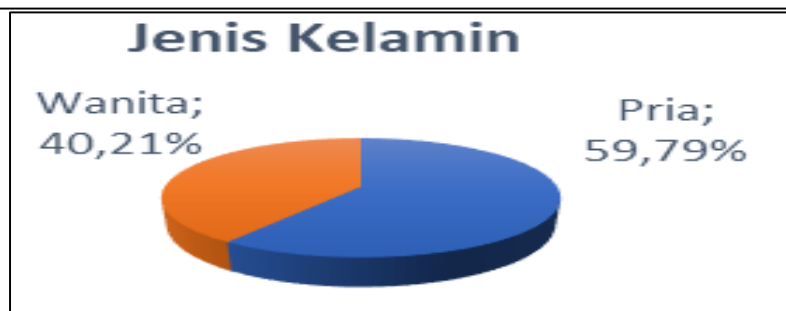
Responden pengguna KA Bandara relasi Manggarai-Soetta sejumlah 59,79% adalah pria dan sejumlah 40,21% adalah wanita (**Gambar 4**).

Usia responden pengguna KA Bandara relasi Manggarai-Soetta didominasi rentang 21-30 tahun yaitu sejumlah 53,49%. Di urutan selanjutnya adalah usia 31-40 tahun yaitu sejumlah 26,10%; usia 41-60 tahun sejumlah 15,50%; usia <20 tahun sejumlah 3,62%; dan usia >60 tahun sejumlah 1,29% (**Gambar 5**).

Mayoritas responden pengguna KA Bandara relasi Manggarai-Soetta memiliki tingkat pendidikan D4/S1 yaitu sejumlah 53,11%. Responden yang tingkat pendidikannya S2 sejumlah 16,84%; tingkat pendidikan SMA sejumlah 15,03%; tingkat pendidikan D3 sejumlah 12,95%; dan tingkat pendidikan S3 sejumlah 1,81% (**Gambar 6**).

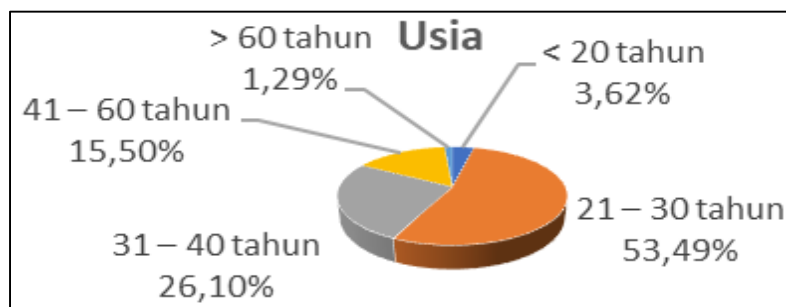
Pekerjaan responden pengguna KA Bandara relasi Manggarai-Soetta didominasi pegawai BUMN/Swasta yaitu sebesar 44,30%. Responden yang mempunyai pekerjaan sebagai PNS/TNI/POLRI sebesar 16,06%; pelajar/mahasiswa sebesar 15,28%; wiraswasta sebesar 11,92%; ibu rumah tangga sebesar 2,85%; dan lain-lain sebesar 9,59%. Kategori lain-lain tersebut diantaranya dokter, bidan, guru, notaris dan lain-lain (**Gambar 7**).

Mayoritas responden pengguna KA Bandara relasi Manggarai-Soetta memiliki tingkat pendapatan di rentang 3-6 juta yaitu sejumlah 28,65%. Responden



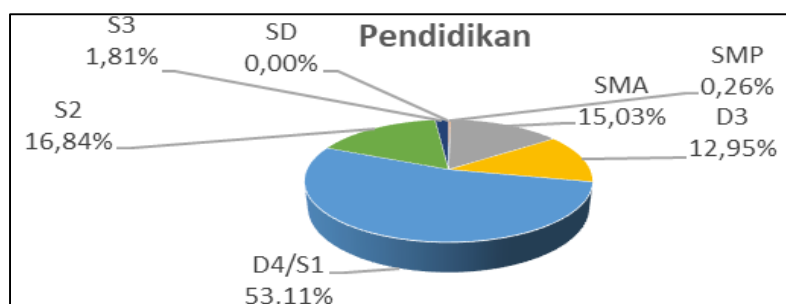
Sumber: Hasil Survei, 2019

Gambar 4.
Jenis Kelamin Responden Pengguna KA Bandara MRI-Soetta.



Sumber: Hasil Survei, 2019

Gambar 5.
Usia Responden Pengguna KA Bandara MRI-Soetta.



Sumber: Hasil Survei, 2019

Gambar 6.
Tingkat Pendidikan Responden Pengguna KA Bandara MRI-Soetta.

yang tingkat pendapatannya di rentang 6,1-9 juta sejumlah 23,61%; tingkat pendapatan >15 juta sejumlah 18,04%; tingkat pendapatan <3 juta sejumlah 12,73%; tingkat pendapatan 9,1-12 juta sejumlah 9,55%; dan tingkat pendapatan 12,1-15 juta sejumlah 7,43% (**Gambar 8**).

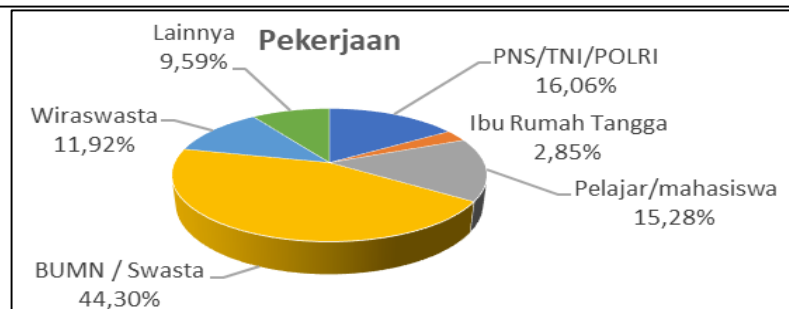
Responden mayoritas mengetahui KA Bandara dari media *online* yaitu sebesar 56,67%. Hal ini membuktikan bahwa media *online* merupakan sarana penyampaian informasi yang cukup efektif. Diurutan selanjutnya adalah dari teman/keluarga yaitu sebesar 25,29%; dari iklan sebesar 7,49%; dari iklan sebesar 4,68%; dan dari sumber lainnya sebesar 5,85% (**Gambar 9**).

Alasan responden menggunakan KA Bandara mayoritas karena cepat (bebas macet) yaitu sebesar 59,70% (**Gambar 10**). Hal ini membuktikan kehandalan dari kereta memang bebas hambatan jika dibandingkan dengan moda jalan. Untuk

faktor kenyamanan kereta bandara juga dirasakan oleh pengguna KA Bandara, terbukti dari jawaban responden sejumlah 23,57% menjawab alasan menggunakan KA Bandara karena nyaman.

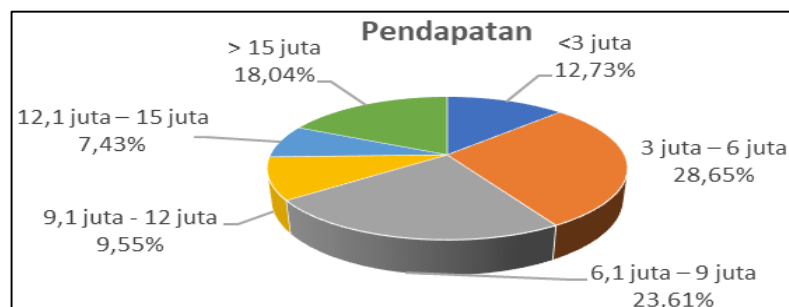
Maksud perjalanan responden adalah untuk keperluan kerja/bisnis sebesar 49,65%; mengunjungi teman/saudara sebesar 20,57%; wisata sebesar 18,44%; belanja sebesar 4,73%; dan lainnya sebesar 6,62% (**Gambar 11**).

Kecenderungan pengguna kereta bandara adalah orang yang melakukan perjalanan sendirian. Berdasarkan hasil survei sejumlah 66,67% pengguna KA Bandara Manggarai-Soetta menjawab pergi sendirian dalam perjalanan tersebut dan sejumlah 21,19% pergi berdua. Hanya sebesar 8,01% yang pergi bertiga, 1,55% yang pergi berempat, 0,78% berlima, dan 1,81% yang lebih dari 5 orang (**Gambar 12**).



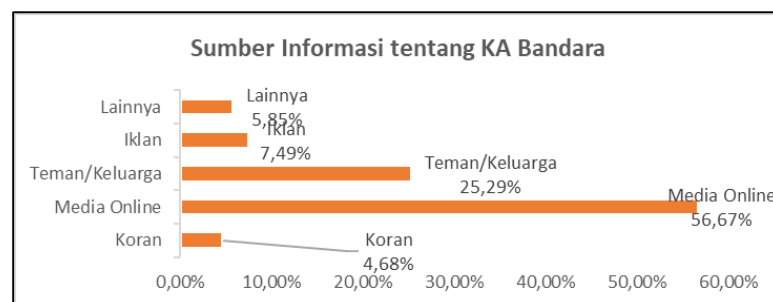
Sumber: Hasil Survei, 2019

Gambar 7.
Pekerjaan Responden Pengguna KA Bandara MRI-Soetta.



Sumber: Hasil Survei, 2019

Gambar 8.
Tingkat Pendapatan Responden Pengguna KA Bandara MRI-Soetta.



Sumber: Hasil Survei, 2019

Gambar 9.
Sumber Informasi Responden Pengguna KA Bandara MRI-Soetta.

Responden pengguna KA Bandara MRI-Soetta mayoritas menghabiskan Rp 50.100-150.000 untuk biaya transportasi menuju bandara yaitu sebesar 51,58%. Responden yang biaya transportasi menuju bandara <Rp 50.000 sebesar 27,89%; responden yang biaya transportasi menuju bandara Rp 150.001-250.000 sebesar 12,63%; responden yang biaya transportasi menuju bandara >Rp 400.000 sebesar 3,68%; responden yang biaya transportasi menuju bandara Rp 250.001-300.000 sebesar 2,63%; responden yang biaya transportasi menuju bandara Rp 350.001-400.000 sebesar 1,58% (**Gambar 13**).

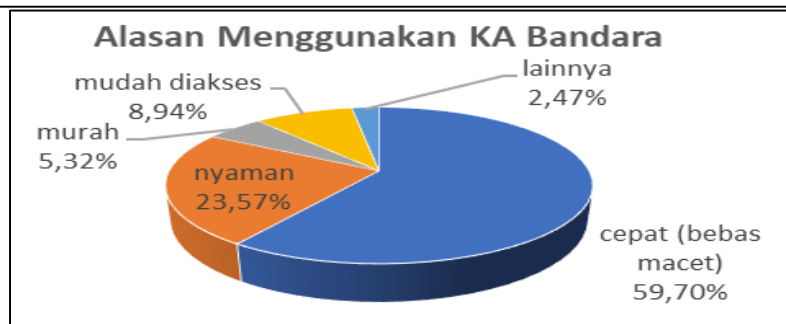
Sebelum ada KA Bandara mayoritas responden menuju bandara menggunakan taksi *online* (24,60%), bus (21,41%), taksi (20,96%), dan mobil pribadi (15,95%). Selain itu terdapat juga responden yang menggunakan ojek *online* (8,88%), motor (5,92%), angkot 0,91%, dan

lainnya (1,37%) sebagai alat transportasi menuju bandara (**Gambar 14**).

Dari **Gambar 15** terlihat bahwa transportasi yang digunakan oleh responden sebelum menggunakan KA Bandara didominasi oleh ojek *online* (21,48%); KRL (16,55%); taksi *online* (15,85%); dan mobil pribadi (14,44%).

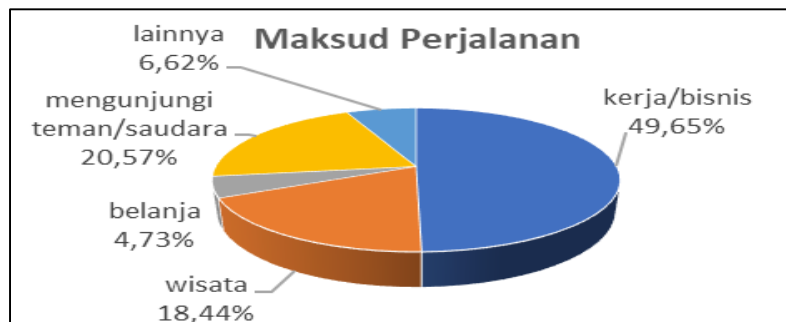
2. Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis terdiri atas analisis kuadran dan analisis kesenjangan (*gap*). Analisis kuadran berfungsi untuk menunjukkan hubungan antara penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pengguna. Pada analisis kuadran, tingkat kepentingan digambarkan pada sumbu X sedangkan tingkat harapan digambarkan pada sumbu Y (**Gambar 16**).



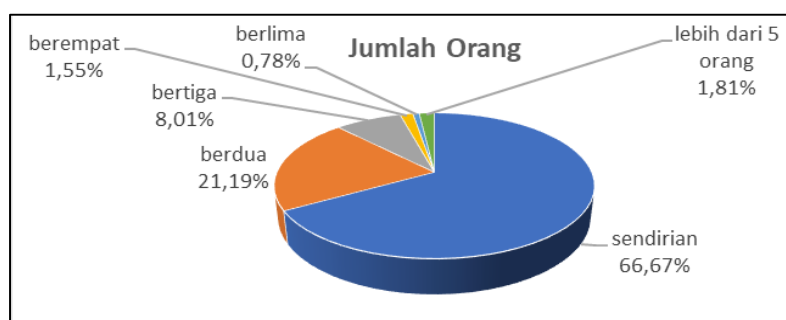
Sumber: Hasil Survei, 2019

Gambar 10.
Alasan Responden Pengguna KA Bandara MRI-Soetta.



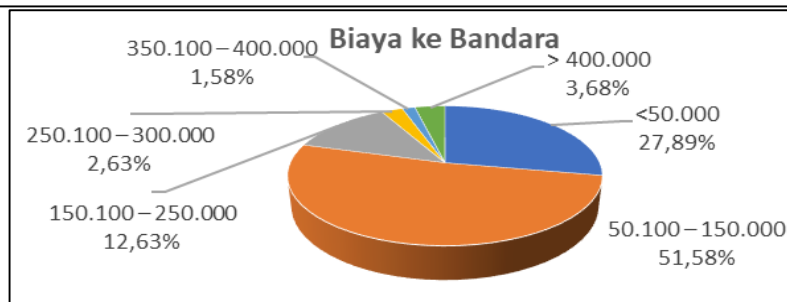
Sumber: Hasil Survei, 2019

Gambar 11.
Maksud Perjalanan Responden Pengguna KA Bandara MRI-Soetta.



Sumber: Hasil Survei, 2019

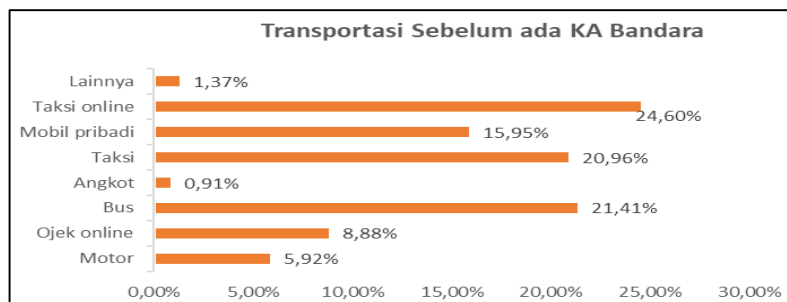
Gambar 12.
Jumlah Orang yang Ikut dalam Perjalanan Responden Pengguna KA Bandara MRI-Soetta.



Sumber: Hasil Survei, 2019

Gambar 13.

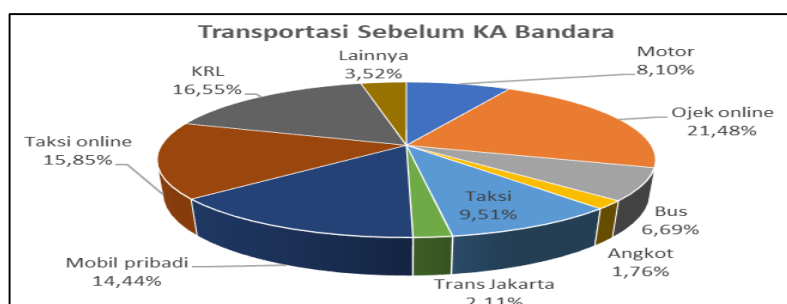
Biaya Transportasi Menuju Bandara Responden Pengguna KA Bandara MRI-Soetta.



Sumber: Hasil Survei, 2019

Gambar 14.

Transportasi yang Digunakan Responden Pengguna KA Bandara MRI-Soetta Sebelum Ada KA Bandara.



Sumber: Hasil Survei, 2019

Gambar 15.

Transportasi Responden Pengguna KA Bandara MRI-Soetta Sebelum Menggunakan KA Bandara.

a. Kuadran I

Kuadran I menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap penting oleh pengguna namun kenyataannya tidak terlaksanakan dengan baik. Atribut pada kuadran ini dirasa oleh responden perlu ditingkatkan karena tingkat kepentingan tinggi tetapi pelayanan eksisting yang ada masih rendah berdasarkan persepsi pengguna.

Atribut yang masuk ke kuadran I adalah sebagai berikut:

- A6 : Informasi tentang perjalanan yang mudah diakses
- A9 : Kemudahan dalam memperoleh tiket
- A11 : Kemudahan berganti angkutan lain (integrasi antar moda)
- A17 : Tersedianya fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus baik di stasiun maupun di dalam kereta

b. Kuadran II

Kuadran II menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap penting dan memuaskan pengguna yang sudah dilaksanakan dengan baik. Atribut pada kuadran ini dirasa oleh responden perlu dipertahankan kinerjanya karena tingkat kepentingan tinggi dan pelayanan eksisting yang ada sudah baik berdasarkan persepsi pengguna. Atribut yang masuk ke kuadran II adalah sebagai berikut:

- A1 : Ruang tunggu yang bersih dan nyaman
- A2 : Toilet di stasiun yang bersih dan memadai
- A4 : Adanya petugas keamanan yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di stasiun
- A4 : Informasi tentang perjalanan yang mudah diakses
- A10 : Adanya petugas yang dapat memberikan

informasi jika penumpang mengalami kesulitan

A16 : Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan, atau bencana alam)

c. Kuadran III

Kuadran III menunjukkan faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan tidak terlaksanakan dengan baik. Atribut pada kuadran ini dirasa oleh responden belum perlu ditingkatkan karena tingkat kepentingan rendah dan pelayanan eksisting yang ada sekarang masih rendah juga berdasarkan persepsi pengguna. Atribut yang masuk ke kuadran III adalah sebagai berikut:

A3 : Ketersediaan mushola/tempat ibadah

A12 : Fasilitas penunjang layanan (*food court*, ATM, minimarket)

A15 : Tarif saat ini telah sesuai dengan pelayanan yang diterima

A18 : Tersedianya *nursery room* (ruang

menyusui)

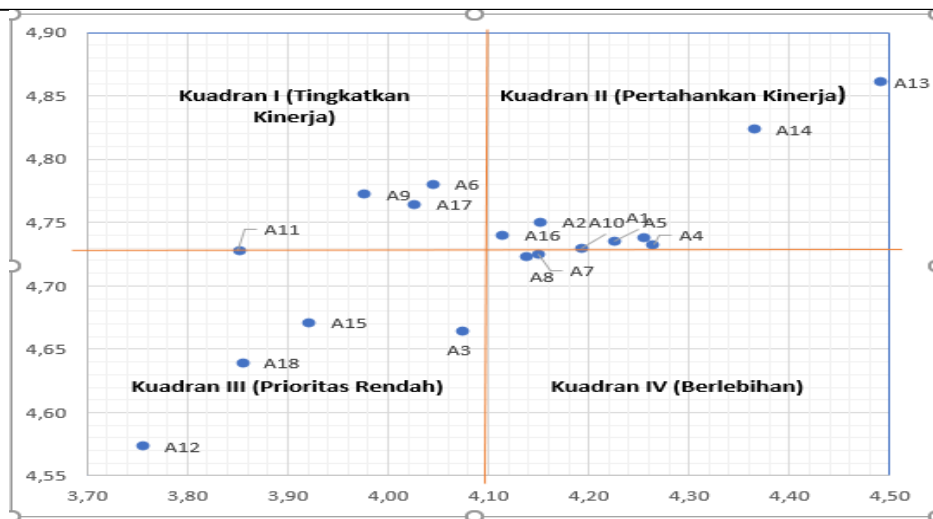
d. Kuadran IV

Kuadran IV menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap kurang penting oleh pengguna namun dilaksanakan dengan berlebihan. Atribut pada kuadran ini dirasa oleh responden belum perlu ditingkatkan karena tingkat kepentingan rendah walaupun pelayanan eksisting yang ada sekarang sudah baik juga berdasarkan persepsi pengguna. Atribut yang masuk ke kuadran IV adalah sebagai berikut:

A7 : Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang

A8 : Tanda/petunjuk khusus pada area pelayanan yang mudah di akses (parkir, loket, toilet, dan lain-lain)

Selain analisis kuadran dalam IPA, dapat digambarkan juga analisis kesenjangan (*gap*) dari masing-masing atribut pelayanan. Kesenjangan tersebut adalah antara harapan pengguna dengan pelayanan saat ini yang dirasakan oleh pengguna. Analisis gap dapat dilihat pada **Gambar 17**.



Sumber: Hasil Survei, 2019

Gambar 16.

Analisis Kuadran Berdasarkan Persepsi Pengguna KA Bandara MRI-Soetta.



Sumber: Hasil Analisis (2019)

Gambar 17.

Analisis Gap Berdasarkan Persepsi Pengguna KA Bandara MRI-Soetta.

Berdasarkan analisis gap terlihat bahwa kesenjangan yang relatif besar yang dirasakan oleh pengguna diantaranya adalah:

- A11: Kemudahan berganti angkutan lain (integrasi antar moda)
- A12: Fasilitas penunjang layanan (*food court*, ATM, minimarket)
- A9: Kemudahan dalam memperoleh tiket
- A18: Tersedianya *nursery room* (ruang menyusui)
- A6: Informasi tentang perjalanan yang mudah diakses
- A15: Tarif saat ini telah sesuai dengan pelayanan yang diterima

3. Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh. Tabel perhitungan nilai CSI adalah sebagaimana tersaji pada **Tabel 3**.

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100\% \dots\dots\dots (10)$$

Karena dalam kuesioner skala maksimum yang digunakan adalah 5 maka:

$$CSI = \frac{4,34113}{5} \times 100\% = 0,8682$$

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai CSI sebesar 0,8682 atau 86,82%. Nilai ini terletak pada range 0,81-1,00. Ini berarti indeks kepuasan pengguna berada pada kriteria sangat puas. Secara keseluruhan PT Railink sebagai operator penyedia jasa KA Bandara telah berhasil memuaskan penggunanya sebesar 86,82%.

C. Hasil Survei Pengguna Angkutan Umum di Bandara

Selain survei ke pengguna KA Bandara, dilakukan juga survei kepada pengguna angkutan umum di bandara sebagai responden yang tidak menggunakan KA Bandara.

Responden yang tidak menggunakan KA Bandara relasi Manggarai-Soetta sejumlah 66,31% adalah pria dan sejumlah 33,69% adalah wanita.

Usia responden yang tidak menggunakan KA Bandara relasi Manggarai-Soetta didominasi rentang 21-30 tahun yaitu sejumlah 42,71%. Di urutan selanjutnya adalah usia 31-40 tahun yaitu sejumlah 27,78%; usia <20 tahun sejumlah 15,63%; usia 41-60 tahun sejumlah 13,54%; dan usia >60 tahun sejumlah 0,35%.

Mayoritas responden yang tidak menggunakan KA Bandara Manggarai-Soetta memiliki tingkat pendidikan SMA yaitu sejumlah 36,84% serta D4/S1 sejumlah 32,28%. Responden yang tingkat pendidikannya D3 sejumlah 17,89%; tingkat pendidikan S2 sejumlah 9,12%; tingkat pendidikan SMP sejumlah 3,16%; tingkat pendidikan S3 sejumlah 0,35% dan tingkat pendidikan SD sejumlah 0,35%.

Pekerjaan responden non pengguna KA Bandara Relasi Manggarai-Soetta didominasi wiraswasta sebesar 25,89%; pegawai BUMN/Swasta sebesar 21,63%; dan pelajar/mahasiswa sebesar 19,50%. Responden yang mempunyai pekerjaan sebagai PNS/TNI/POLRI sebesar 16,31%; ibu rumah tangga sebesar 1,77%; dan lain-lain sebesar 14,89%. Kategori lain-lain tersebut diantaranya dokter, bidan, guru, notaris dan lain-lain.

Mayoritas responden non pengguna KA Bandara Relasi Manggarai-Soetta memiliki tingkat pendapatan di rentang 3-6 juta yaitu sejumlah 35,61%. Responden yang tingkat pendapatannya <3 juta sejumlah 23,11%; tingkat pendapatan di rentang 6,1-9 juta sejumlah 19,32%; tingkat pendapatan 9,1-12 juta sejumlah 9,09%; tingkat pendapatan > 15 juta sejumlah 7,95%; dan tingkat pendapatan 12,1-15 juta sejumlah 4,92%.

Responden Non Pengguna KA Bandara MRI-Soetta mayoritas menghabiskan Rp 50.100-150.000 untuk biaya transportasi menuju bandara yaitu sebesar 39,75%. Responden yang biaya transportasi menuju bandara Rp 150.001-250.000 sebesar 22,95%; responden yang biaya transportasi menuju bandara <Rp 50.000 sebesar 21,31%; responden yang biaya transportasi menuju bandara Rp 250.001-300.000 sebesar 7,38%; responden yang biaya transportasi menuju bandara > Rp 400.000 sebesar 5,74%; responden yang biaya transportasi menuju bandara Rp 350.001-400.000 sebesar 2,87%.

Tiga urutan teratas moda transportasi yang sering digunakan oleh responden non pengguna KA Bandara Relasi Manggarai-Soetta adalah bus (30,31%), taksi *online* (25,09%), dan mobil pribadi (14,29%). Terdapat juga 2,09% yang sering menggunakan KA Bandara walaupun pada saat disurvei mereka tidak menggunakan KA Bandara.

IV. Kesimpulan

Dari hasil *Paired T-test Sample* dapat disimpulkan bahwa secara statistik terdapat perbedaan yang signifikan jumlah penumpang harian sebelum dan sesudah pengoperasian Stasiun KA Bandara Manggarai. Oleh karena itu, secara statistik keberadaan Stasiun KA Bandara di Manggarai

Tabel 3.
Tabel Perhitungan Nilai CSI Pengguna KA Bandara Manggarai-Soetta.

No	Atribut	Mean Importance Square (MIS)	Weight Factors (WF)	Mean Satisfaction Score (MSS)	Weight Score (WS)
(a)	(b)	(c) = rata-rata nilai X	(d) = $\frac{(c)}{\text{total}(c)} \times 100\%$	(e) = rata-rata nilai Y	(f) = (d) x (e)
1	Ruang tunggu yang bersih dan nyaman	4,74	0,05882	4,23	0,24851
2	Toilet di stasiun yang bersih dan memadai	4,75	0,05900	4,15	0,24498
3	Ketersediaan mushola/tempat ibadah	4,66	0,05793	4,07	0,23602
4	Adanya petugas keamanan yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di stasiun	4,73	0,05878	4,26	0,25065
5	Tersedianya cctv	4,74	0,05885	4,25	0,25034
6	Informasi tentang perjalanan yang mudah diakses	4,78	0,05937	4,04	0,24013
7	Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang	4,73	0,05869	4,15	0,24353
8	Tanda/petunjuk khusus pada area pelayanan yang mudah di akses (parkir, loket, toilet, dll)	4,72	0,05866	4,14	0,24280
9	Kemudahan dalam memperoleh tiket	4,77	0,05927	3,98	0,23570
10	Adanya petugas yang dapat memberikan informasi jika penumpang mengalami kesulitan	4,73	0,05874	4,19	0,24636
11	Kemudahan berganti angkutan lain (integrasi antar moda)	4,73	0,05872	3,85	0,22612
12	Fasilitas penunjang layanan (food court, ATM, minimarket)	4,57	0,05680	3,76	0,21331
13	Ketepatan jadwal kereta api	4,86	0,06038	4,49	0,27107
14	Waktu tempuh	4,82	0,05991	4,36	0,26150
15	Tarif saat ini telah sesuai dengan pelayanan yang diterima	4,67	0,05802	3,92	0,22751
16	Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan, atau bencana alam)	4,74	0,05888	4,11	0,24226
17	Tersedianya fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus baik di stasiun maupun didalam kereta	4,76	0,05918	4,03	0,23827
18	Tersedianya nursery room (ruang menyusui)	4,64	0,05762	3,85	0,22208
Jumlah		80,51		70,00	4,34113

Sumber: Hasil Analisis, 2019

memberikan dampak yang signifikan terhadap jumlah penumpang harian KA Bandara.

Pengguna KA Bandara Manggarai-Soetta bukan hanya penumpang yang menuju bandara Soekarno-Hatta atau sebaliknya, akan tetapi digunakan juga oleh para komuter yang melakukan perjalanan ulang-alik. Sebesar 33,46% (ke arah bandara) dan 27,87% (dari arah bandara) penumpang kereta api bandara merupakan komuter yaitu para pekerja atau penduduk lokal yang melakukan perjalanan dan turun/naik di

stasiun BNI City, Duri dan Batu Ceper.

Nilai indeks kepuasan pengguna KA Bandara yang tertuang dalam *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah sebesar 0,8682 yaitu dalam kategori sangat puas. Berdasarkan Analisis Kuadran, yang harus ditingkatkan dari segi pelayanan adalah: informasi tentang perjalanan yang mudah diakses; kemudahan dalam memperoleh tiket; kemudahan berganti angkutan lain (integrasi antar moda); tersedianya fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus baik di stasiun maupun didalam kereta.

V. Saran

Pengembangan Stasiun KA Bandara menjadi penting karena keberadaan KA Bandara Manggarai memberikan dampak yang signifikan terhadap jumlah penumpang harian KA Bandara. Hal itu terjadi karena stasiun Manggarai relatif lebih terintegrasi dengan moda transportasi lain seperti Trans Jakarta maupun Kereta *Commuter* Indonesia (KCI) dari arah Bogor, Depok maupun Bekasi. Kemudahan dalam berganti moda transportasi merupakan salah satu kunci untuk menarik minat masyarakat menggunakan angkutan umum.

PT. Railink saat ini memiliki beberapa tawaran promosi/diskon untuk komuter yang menggunakan KA Bandara. Hal ini perlu dipertahankan karena berdasarkan data, memang pengguna KA Bandara Manggarai – Soetta bukan hanya penumpang yang menuju bandara Soekarno-Hatta atau sebaliknya, akan tetapi komuter yang melakukan perjalanan ulang-alik.

Alasan responden yang tidak menggunakan KA Bandara mayoritas menjawab karena kurangnya informasi mengenai KA Bandara. Penggunaan media sosial perlu ditingkatkan untuk mempromosikan keberadaan KA Bandara karena berdasarkan hasil survei mayoritas pengguna mengetahui informasi mengenai KA bandara melalui media sosial.

Diperlukan peningkatan layanan dalam beberapa hal, diantaranya informasi tentang perjalanan yang mudah diakses; kemudahan dalam memperoleh tiket; kemudahan berganti angkutan lain (integrasi antar moda); tersedianya fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus baik di stasiun maupun didalam kereta.

Ucapan Terima Kasih

Terimakasih disampaikan kepada Kepala Badan Litbang Perhubungan dan Kapuslitbang Transportasi Jalan dan Perkeretaapian atas kesempatan untuk memperoleh penugasan penelitian ini. Terima kasih pula kepada PT. Railink dan jajarannya, serta PT. Angkasa Pura II atas dukungan data maupun pada saat pelaksanaan survei. Selain itu, terima kasih juga terhadap

berbagai pihak yang telah mendukung sehingga penelitian ini dapat selesai dengan baik.

Daftar Pustaka

- Amalia, R. 2018. *Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Kereta Bandara Soekarno-Hatta Rute Stasiun Bandara Soekarno-Hatta–Stasiun Sudirman Baru/Bni City* (Doctoral dissertation, Universitas Mercu Buana Jakarta).
- Anwar, M. C. 2019. *Kereta Bandara Sepi, Bablas Sampai Manggarai Jadi Solusi?* <https://cnbcindonesia.com/news/20191003174702-4-104279/kereta-bandara-sepi-bablas-sampai-manggarai-jadi-solusi>. Diakses 1 Desember 2020.
- Arifin, M. F., Hartoyo, H., & Yusuf, E. Z. 2020. *The Importance of Service Quality in Building Customer Satisfaction and Loyalty in the Service Industry: A Case Study of Hunky Dory Barbershop*. *Binus Business Review*, 11(2), 79-89.
- Givoni, M., & Banister, D. 2006. Airline and railway integration. *Transport Policy*, 13(5), 386-397. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2006.02.001>
- Hatch, D. 2004. *Amsterdam Airport-The Growing Importance of Rail Access Growth of Air Passenger Transport in the Netherlands*.
- Oktaviani, R. W. dan Suryana, R. N. 2006. *Analisis Kepuasan Pengunjung dan Pengembangan Fasilitas Wisata Agro (Studi Kasus di Kebun Wisata Pasirmukti, Bogor)*. *Jurnal Agro Ekonomi*, Volume 24 No.1, Mei 2006:41-58.
- Railink. 2020. *Kereta Api Bandara dan Fasilitas KA Bandara*. <https://www.railink.co.id/trainstation/id>. Diakses 2 Januari 2020.
- Rangkuti, F. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia.
- Safitri, A. E. 2019. *Perencanaan Strategi Pt Railink Pada Kereta Api Bandara Soekarno Hatta* (Doctoral dissertation, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta).
- Vitriyana, D., & Latifa, E. A. 2019. *Analisis Pemilihan Moda Transportasi Menuju Bandara Soekarno Hatta Menggunakan Mobil Penumpang Dan Kereta Api*. *Jurnal Poli-Teknologi*, 18(1).