

ANALISIS EFEKTIVITAS PENGGUNAAN KURSI PRIORITAS DI *COMMUTER LINE*

Kisindi Nur Afifah
Program Studi Teknik Sipil
Universitas Pradita
Jl. Gading Serpong Boulevard
No.1 Tower 1, Tangerang,
Banten 15810, Indonesia
kisindi.nur@student.pradita.ac.id

Hananda Atika Putri
Program Studi Teknik Sipil
Universitas Pradita
Jl. Gading Serpong Boulevard
No.1 Tower 1, Tangerang,
Banten 15810, Indonesia
hananda.atika@student.pradita.ac.id

Jerlita Sabrina
Program Studi Teknik Sipil
Universitas Pradita
Jl. Gading Serpong Boulevard
No.1 Tower 1, Tangerang,
Banten 15810, Indonesia
jerlita.sabrina@student.pradita.ac.id

Abstract

Bodetabek (Bogor, Depok, Tangerang, and Bekasi) is a buffer zone around Jakarta, leading to positive economic growth and rapid infrastructure development to connect the area with Jakarta as the center. One of them is the development of KRL as the transportation of choice. Crowded train conditions result in non-priority passengers occupying priority seats. Therefore, this study aims to determine a person's level of awareness of the priority seat designation on KRL and several factors that influence it. This research is a quantitative research with data collection through questionnaire distribution supported by direct observation at the location. The results showed that 99% of respondents knew the function of priority seats. However, 59% of them have used priority seats even though they are not included in the priority category. Meanwhile, through observation, only 25% of priority passengers get their rights to sit in priority seats. In addition, the results are based on the factors of gender, age, and education towards awareness in the use of priority seats.

Keywords: awareness, priority seats, commuter line

Abstrak

Bodetabek (Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi) merupakan daerah penyangga di sekitar Jakarta, sehingga menyebabkan peningkatan ekonomi yang positif dan pesatnya pembangunan infrastruktur untuk menghubungkan daerah tersebut dengan Jakarta sebagai pusat. Salah satunya perkembangan KRL sebagai transportasi pilihan. Kondisi kereta yang ramai mengakibatkan adanya penumpang non prioritas yang menduduki kursi prioritas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat *awareness* seseorang terhadap peruntukkan kursi prioritas di KRL dan beberapa faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner yang didukung observasi langsung pada lokasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 99% responden telah mengetahui fungsi kursi prioritas. Namun, 59% diantaranya pernah menggunakan kursi prioritas meskipun tidak termasuk dalam kategori prioritas. Sedangkan melalui hasil observasi, hanya 25% penumpang prioritas yang mendapatkan haknya untuk duduk di kursi prioritas. Selain itu diperoleh hasil berdasarkan faktor jenis kelamin, usia, dan pendidikan terhadap *awareness* dalam penggunaan kursi prioritas.

Kata-kata kunci: kesadaran, kursi prioritas, kereta komuter

PENDAHULUAN

Daerah Bodetabek adalah daerah penyangga yang berada di pinggir Kota Jakarta (Karim, Utomo, & Fauziah, 2019). Karim, dkk. (2019) menyatakan bahwa daerah Bodetabek sebagai daerah penyangga yang mempengaruhi terciptanya perkembangan atas pembangunan

fasilitas dan infrastruktur yang dapat menghubungkan pusat Jakarta dengan daerah penyangga. Perkembangan daerah ini mendorong kemajuan transportasi (Sahara & Yuliana, 2021). Hingga saat ini, pemerintah telah berhasil menyediakan berbagai transportasi umum yang dapat menghubungkan antara daerah penyangga dengan Jakarta, diantaranya seperti MRT, LRT, KRL *Commuter Line*, Transjakarta, Jak-Lingko, serta moda lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa konektivitas sangat penting untuk proses penyelenggaraan transportasi, terutama dalam hal integrasi moda transportasi (Azwar, Sahara, & Ginting, 2022).

Kereta Rel Listrik (KRL) *Commuter Line* menjadi salah satu pilihan transportasi yang banyak digunakan saat ini karena kemampuannya yang dapat mengangkut penumpang berjumlah besar dalam jarak yang jauh dengan waktu yang relatif lebih singkat. Ditinjau melalui laporan tahunan PT KAI *Commuter* tahun 2022, total penumpang KRL mengalami peningkatan yang cukup signifikan dibandingkan tahun 2021, total volume penumpang yang semula hanya 131.148.587 orang di tahun 2021, kini meningkat hingga mencapai 229.035.693 orang pada tahun 2022. Berdasarkan angka tersebut, maka KRL *Commuter Line* dapat mengangkut sekitar 627.495 penumpang per harinya (PT Kereta Commuter Indonesia, 2022). Hal ini menandakan bahwa perkembangan sarana transportasi KRL *Commuter Line* berhasil menarik minat masyarakat. Sebagai salah satu pilihan moda dengan peminat yang cukup tinggi, menyebabkan timbulnya permasalahan terutama pada jam operasional pagi dan sore sebagai waktu puncak keramaian akibat aktivitas para pekerja (Nazwirman & Hulmansyah, 2017). Salah satu studi menjelaskan bahwa kondisi penumpang KRL di hari kerja (Senin-Jumat) terjadi pada pagi hari pukul 07.00-09.00 WIB, dan waktu pulang kerja sekitar pukul 17.00-19.30 WIB sudah sangat padat (Wijayanto, 2019). Kondisi ini tentu mempengaruhi tingkat kenyamanan penumpang, salah satu permasalahan yakni kesulitan dalam mendapatkan kursi pada gerbong kereta. Situasi gerbong yang ramai dan padat menyebabkan banyak penumpang saling mendahului untuk mendapatkan kursi agar mereka bisa duduk dengan nyaman selama perjalanan. Namun sering ditemukan penumpang yang tidak sadar untuk memprioritaskan orang-orang tertentu di dalam kereta untuk duduk. Hal ini menyebabkan ketidaknyamanan bagi seluruh pengguna KRL, termasuk penumpang dalam kategori prioritas.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2017 juga telah menjelaskan bahwa pihak operator transportasi publik harus menyediakan pelayanan bagi penumpang berkebutuhan khusus melalui penyediaan sarana dan prasarana layanan yang mudah diakses. Penumpang yang termasuk dalam kategori ini yaitu difabel dan/atau penumpang dengan permintaan khusus, seperti wanita hamil, penyandang disabilitas, orang lanjut usia, dan orang sakit (Kementerian Perhubungan, 2017). Oleh karena itu, PT KAI *Commuter* menyediakan fasilitas kursi prioritas atau TDP (Tempat Duduk Prioritas) di setiap gerbong KRL *Commuter Line* untuk penumpang yang termasuk dalam kategori khusus tersebut.

Baron dan Branscombe mendefinisikan bahwa sikap memberikan tempat duduk di KRL dikategorikan sebagai perilaku menolong, yaitu tindakan membantu orang lain dengan tulus tanpa mengharapkan keuntungan secara langsung bagi orang yang menolong tersebut (Baron & Branscombe, 2012). Hal ini termasuk dalam perilaku prososial, yaitu suatu tindakan menolong orang lain yang direncanakan atau dilakukan tanpa peduli motif dari individu penolong. Dalam hal ini, perilaku prososial menekankan bahwa pelaku harus berkorban dan bertindak secara tulus atau sukarela dengan mendahulukan kepentingan orang lain diatas

kepentingan diri sendiri tanpa bermaksud untuk mendapatkan keuntungan materi maupun sosial (Sears, Freedman, & Peplau, 1985).

Berdasarkan pernyataan dari Roberts dan Strayer (1996), empati yang terdapat pada setiap orang berkorelasi dengan perilaku prososial. Empati didefinisikan sebagai batasan seseorang untuk mengimplementasikan konsep prososial mereka ke dalam perilaku di dunia nyata (Myers, 2012). Konsep dari empati yang ditampilkan berarti bahwa seseorang memiliki kesadaran penuh untuk berpikir, merasakan, dan memahami situasi orang lain melalui sudut pandang orang tersebut. Akibatnya, seseorang dapat benar-benar memahami apa yang dirasakan serta dipikirkan orang yang bersangkutan (Parmana, Asmarany, & Saputra, 2019). Namun, salah satu studi menjelaskan berbagai keluhan dari penumpang yang memperdebatkan permasalahan tempat duduk prioritas yang ditempati oleh penumpang normal ketika hal tersebut menjadi suatu kebutuhan bagi mereka yang termasuk kategori penumpang prioritas (Stjernborg, 2019). Oleh karena itu, permasalahan yang ada bukan mengenai jumlah kursi yang tersedia, namun juga keengganan penumpang untuk memberikan kursi kepada individu yang lebih membutuhkan. Guna mengatasi permasalahan tersebut, Jepang menciptakan solusi berbasis aplikasi untuk memberikan kursi bagi individu dengan kategori khusus di transportasi umum tersebut. Berbeda halnya dengan Jepang, sebuah agen transportasi umum di Australia mengambil tindakan tegas dengan memberlakukan denda bagi mereka yang tidak meninggalkan kursi prioritas berdasarkan permintaan yang ada (Public Transport Victoria, 2020).

Penelitian terdahulu juga telah mengemukakan bagaimana evaluasi dari fasilitas yang ditujukan untuk penyandang disabilitas di Stasiun Yogyakarta (Jannah, Prayitno, & Romadhona, 2021). Namun, penelitian tersebut terbatas hanya pada kategori disabilitas dan membahas fasilitas dalam stasiun secara keseluruhan. Oleh karena itu, dibutuhkan penelitian ini adalah untuk fokus mengkaji lebih mendalam tentang efektivitas dari fasilitas kursi prioritas di KRL *Commuter Line*, khususnya pada rute Cisauk-Tanah Abang-Bekasi. Penelitian ini juga akan menjelaskan bagaimana hubungan antara variabel jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir penumpang terhadap tingkat *awareness* seseorang akan peruntukkan kursi prioritas.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian kuantitatif dipilih dalam penelitian ini dengan teknik penyebaran kuesioner dan melakukan observasi sebagai dasar analisis. Data penelitian melalui hasil observasi dilakukan sebanyak dua kali, yaitu saat KRL *Commuter Line* dalam keadaan sepi, pukul 21.00-22.30 WIB dan saat keadaan ramai, yaitu pukul 06.30-08.00 WIB. Observasi dilakukan secara langsung dengan perhitungan manual untuk mengetahui tingkat *awareness* masyarakat terhadap penyediaan tempat duduk bagi kategori prioritas yang menggunakan KRL rute Cisauk-Tanah Abang-Bekasi. Data tersebut akan dibandingkan dengan data hasil kuesioner untuk memverifikasi tingkat *awareness* pengguna KRL rute Cisauk-Tanah Abang-Bekasi.

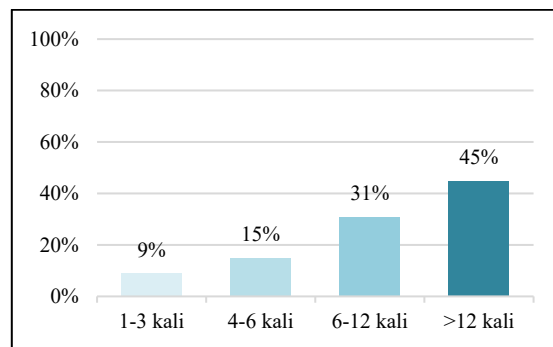
Teknik penyebaran kuesioner dilakukan baik secara tatap muka maupun penyebaran link melalui sosial media. Kriteria responden dalam pengisian kuesioner adalah pengguna KRL

Commuter Line yang pernah melakukan perjalanan menggunakan KRL dengan rute Cisauk-Tanah Abang-Bekasi. Jumlah sampel pengambilan data untuk pengisian kuesioner yaitu sebanyak 100 sampel. Hal ini sesuai dengan pernyataan Cohen, dkk (2017) yang menyebutkan bahwa semakin besar sampel dari besarnya populasi yang ada adalah semakin baik, tetapi ada jumlah batas minimal yang harus diambil oleh peneliti yaitu sebanyak 30 sampel. Pengambilan nilai sampel ini disebabkan karena tidak tersedianya data akurat mengenai jumlah pengguna *commuter line* rute Cisauk-Tanah Abang-Bekasi. Kuesioner berisi pertanyaan mengenai tingkat *awareness* responden dari fasilitas kursi prioritas dengan 2 (dua) pilihan jawaban untuk setiap pertanyaannya, yaitu ya atau tidak dan pertanyaan mengenai alasan penumpang menggunakan atau tidak menggunakan kursi prioritas. Sebelum melakukan analisis pada data kuesioner, dilakukan uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu untuk mengetahui kelayakan dari setiap pertanyaan dalam kuesioner. Menurut Siregar (2013), data kuesioner membutuhkan uji validitas untuk menunjukkan kemampuan kuesioner atau sebagai alat ukur dalam menentukan aspek dan tujuan yang ingin diukur, dimana metode uji validitas konstruk dengan bantuan *software* SPSS digunakan pada penelitian ini. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi dari hasil pengukuran (Siregar, 2013).

Teknik *Alpha Cronbach* digunakan sebagai metode uji reliabilitas. Melalui penelitian ini, akan diperoleh hasil berupa tingkat *awareness* pengguna *commuter line* rute Cisauk-Tanah Abang-Bekasi terhadap peruntukkan kursi prioritas dalam gerbong kereta, serta mengetahui hubungan beberapa faktor seperti umur, jenis kelamin, dan pendidikan terakhir terhadap tingkat *awareness* seseorang dalam penggunaan kursi prioritas tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

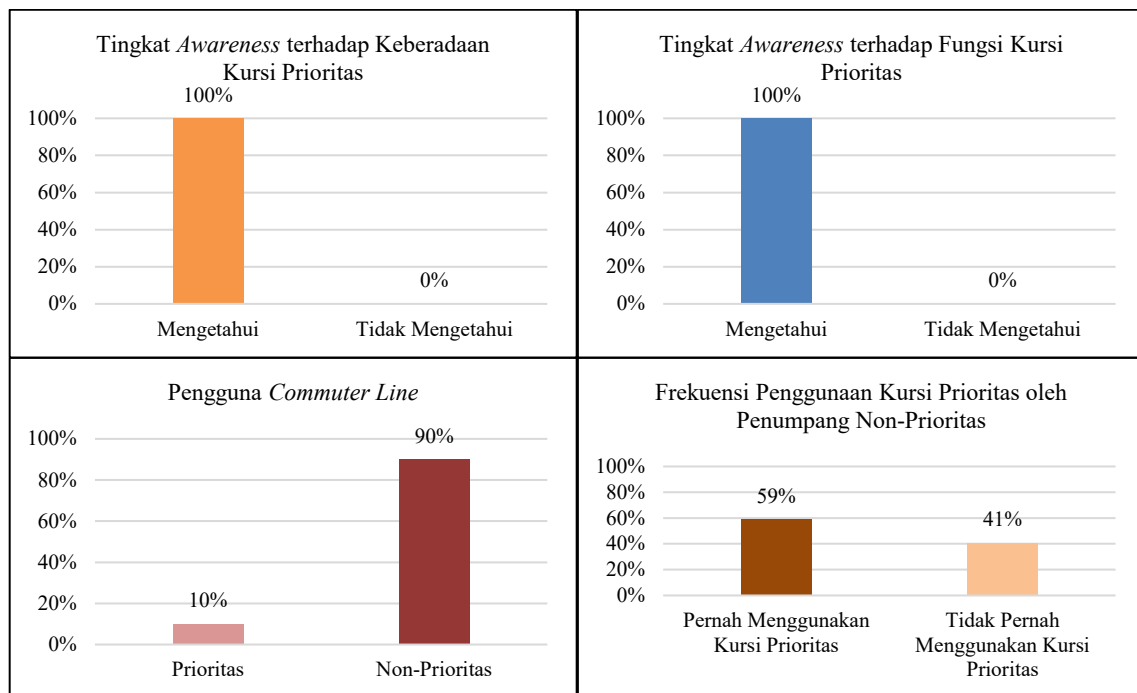
Data penelitian diperoleh melalui pengisian kuesioner oleh 100 responden pengguna KRL *Commuter Line* dengan rute Cisauk-Tanah Abang-Bekasi untuk mengukur tingkat *awareness* pengguna *commuter line* dalam memberikan kursi prioritas bagi pengguna dengan kategori prioritas. Hasil kuesioner yang diperoleh kemudian diolah, lalu dibandingkan dengan hasil data observasi langsung dengan perhitungan manual sehingga dapat diperoleh efektivitas dari kursi prioritas di *commuter line*, khususnya untuk KRL *Commuter Line* rute Cisauk-Tanah Abang-Bekasi. Data profil yang dicantumkan pada kuesioner berisi faktor sosio demografis penumpang, seperti jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan terakhir, dan domisili responden. Frekuensi responden menggunakan KRL *Commuter Line* dalam satu bulan dapat dilihat melalui Gambar 1 berikut.



Gambar 1. Frekuensi Naik Kereta dalam Sebulan

Melalui grafik pada Gambar 1, diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini memiliki frekuensi naik kereta lebih dari 12 kali (45%) dalam satu bulan terakhir. Hal ini berarti bahwa responden dalam kuesioner sudah memiliki pemahaman yang cukup baik tentang keberadaan kursi prioritas di KRL *Commuter Line*. Metode validitas konstruk digunakan sebagai proses untuk memvalidasi perolehan data dalam penelitian ini. Metode validitas konstruk merupakan suatu metode validasi yang bertujuan untuk mengetahui kemampuan suatu alat ukur dalam mengukur aspek kategori yang diukurnya. Nilai α dan r_{tabel} yang digunakan pada penelitian ini adalah 0,05 dan 0,349 berdasarkan banyaknya sampel adalah 30. Selanjutnya dilakukan perbandingan terhadap nilai r_{tabel} dengan r_{hitung} dari masing-masing pertanyaan. Nilai r_{hitung} diperoleh melalui *software* SPSS dan diketahui bahwa nilai r_{hitung} dari masing-masing pertanyaan telah melebihi nilai r_{tabel} , yakni nilai dari masing-masing butir pertanyaan 1 (satu) sampai dengan pertanyaan 5 (lima) secara berturut-turut adalah 0,558; 0,619; 0,507; 0,529; 0,526. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan pada penelitian ini layak dipakai, sehingga data yang diperoleh melalui survei kuesioner bersifat valid.

Uji reliabilitas dilakukan dengan teknik *Alpha Cronbach*. Penggunaan *software* SPSS diperlukan untuk melakukan uji reliabilitas ini. Berdasarkan hasil perhitungan, nilai koefisien reliabilitas untuk hasil kuesioner adalah sebesar 0,694. Nilai koefisien reliabilitas tersebut lebih besar dari 0,6 sehingga dapat dinyatakan bahwa kuesioner layak digunakan, serta data yang didapatkan melalui survei kuesioner juga bersifat *reliable*. Data yang *reliable* menunjukkan bahwa pengukuran yang dilakukan dapat dipercaya (Yosep, 2018). Data yang reliabel juga menunjukkan bahwa hasil pengukuran adalah konsisten (Siregar, 2013). Berdasarkan hasil kuesioner, diperoleh tingkat *awareness* dari para pengguna *commuter line* rute Cisauk-Tanah Abang-Bekasi yang dapat dilihat pada Gambar 2 berikut.



Gambar 2. Hasil Kuesioner

Grafik pada Gambar 2 menunjukkan bahwa seluruh responden mengetahui ketersediaan dan peruntukkan dari kursi prioritas di *commuter line*. Diketahui bahwa sebanyak 90% pengguna termasuk dalam kategori yang tidak memerlukan kursi prioritas, namun 59% orang diantaranya pernah menggunakan kursi prioritas dengan alasan kereta sedang dalam keadaan sepi, kursi sedang tidak ada yang menggunakan (kosong), penumpang dalam kondisi yang sedang sakit dan lelah, serta akibat tidak mendapatkan tempat duduk pada kursi reguler. Dalam penelitian ini, seluruh responden juga pernah melihat penumpang non prioritas duduk di kursi prioritas dengan frekuensi sering sekali. Sedangkan pengguna yang memiliki kesadaran untuk tidak pernah menggunakan kursi prioritas hanya sebesar 41% karena alasan kursi tersebut tidak menjadi haknya dan sebagai wujud dalam mematuhi peraturan yang ada. Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas, data pada kuesioner selanjutnya dibandingkan dengan hasil perhitungan manual yang telah dilakukan saat observasi langsung. Hasil pengukuran dengan perhitungan manual direpresentasikan melalui Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Hasil Pengukuran Manual

Kategori	06:30 - 08:00 WIB		21:00 - 22:00 WIB	
	Orang	Persentase	Orang	Persentase
Orang bukan prioritas duduk di kursi prioritas	50	78%	21	75%
Orang prioritas duduk di kursi prioritas	14	22%	7	25%
Total	64	100%	28	100%

Berdasarkan observasi yang sudah dilakukan selama satu jam tiga puluh menit pada kondisi sepi dan ramai, ternyata hanya sebesar 25% penumpang prioritas yang memperoleh haknya duduk di kursi prioritas pada saat kereta tidak dalam kondisi yang ramai. Sedangkan pada

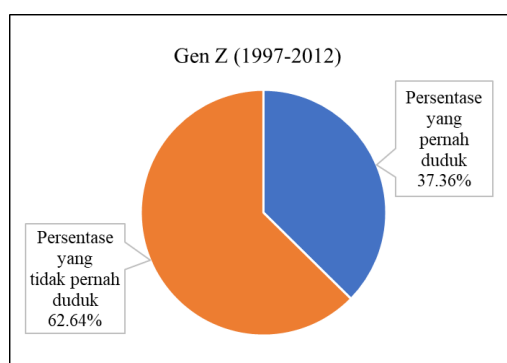
jam sibuk, sebanyak 78% penumpang non prioritas menduduki kursi prioritas yang bukan menjadi haknya. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak penumpang non prioritas yang perilakunya belum merepresentasikan *aware* terhadap peruntukkan dari kursi prioritas di KRL *Commuter Line*. Berdasarkan analisis dengan membandingkan antara hasil kuesioner dan observasi langsung, diketahui bahwa *awareness level* dari keberadaan kursi prioritas sangat tinggi, yakni 100%. Namun penggunaan kursi prioritas pada *commuter line* belum efektif karena masih banyak penumpang non prioritas yang menggunakan kursi tersebut sehingga penumpang prioritas cenderung kehilangan haknya dan duduk di kursi reguler atau bahkan ada yang berdiri. Dalam hal ini, terdapat beberapa faktor pendukung yang melatarbelakangi perilaku penumpang terhadap penggunaan kursi prioritas di KRL *Commuter Line*. Oleh karena itu, akan dikaji lebih lanjut mengenai hubungan antar faktor terhadap *awareness level* seseorang mengenai peruntukkan kursi prioritas.

Data sosiodemografi responden pada kuesioner akan digunakan untuk mengetahui hubungan *awareness level* para responden terhadap penggunaan kursi prioritas di KRL *Commuter Line*. Faktor-faktor tersebut adalah jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir. Berdasarkan hasil analisis data, hubungan antara faktor jenis kelamin responden dengan *awareness level* terhadap peruntukkan kursi prioritas dalam kereta *commuter line* rute Cisauk-Tanah Abang-Bekasi ditunjukkan melalui Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Hubungan Tingkat *Awareness* dengan Faktor Jenis Kelamin

Kategori	Pernah menggunakan kursi prioritas	Tidak pernah menggunakan kursi prioritas
Perempuan	42,42%	57,58%
Laki-Laki	26,47%	73,53%

Berdasarkan tinjauan hubungan antara jenis kelamin dan *awareness level* penumpang terhadap penggunaan kursi prioritas, diketahui bahwa laki-laki memiliki tingkat *awareness* yang lebih tinggi dibandingkan dengan perempuan. Hal ini dibuktikan melalui hasil penelitian pada Tabel 2 yang menunjukkan bahwa sebanyak 73,53% penumpang laki-laki non prioritas tidak pernah menduduki kursi prioritas. Hasil ini berbanding lurus dengan penelitian yang dilakukan oleh Yulianto, dkk. (2021) bahwa laki-laki lebih *aware* dalam memberikan kursi di KRL. Hal tersebut menunjukkan bahwa antara laki-laki dan perempuan terdapat perbedaan perilaku menolong dalam hal memberikan tempat duduk, dimana laki-laki cenderung melakukan perilaku menolong memberikan tempat duduk dibandingkan perempuan. Dari kedua kontinum di atas, maka menunjukkan bahwa perilaku menolong yang dilakukan oleh laki-laki berupa pemberian tempat duduk berdasarkan situasi gawat darurat, sedangkan perempuan melakukannya berdasarkan dukungan dari emosional (Yulianto & Permana, 2021). Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, hubungan antara klasifikasi usia pada generasi Z dengan tingkat *awareness* terhadap peruntukkan kursi prioritas dalam gerbong kereta *commuter line* rute Cisauk-Tanah Abang-Bekasi diperoleh hasil seperti pada Gambar 4 berikut.

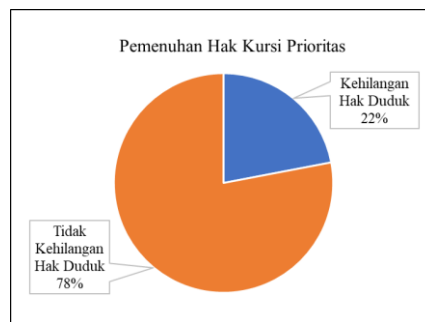
Gambar 4. Hubungan Tingkat *Awareness* dengan Generasi Z

Berdasarkan Gambar 4, dapat diketahui bahwa persentase generasi Z yang tidak pernah menggunakan kursi prioritas sebesar 62,64%. Melalui hasil tersebut, diketahui bahwa mayoritas generasi Z memiliki tingkat *awareness* yang cukup tinggi terhadap peruntukkan kursi prioritas di *commuter line*. Hal ini dapat disebabkan karena gen Z lahir dan berkembang pada masa dimana informasi melalui internet dan media sosial lebih mudah diakses sehingga generasi ini lebih terbuka terhadap isu-isu sosial dan memiliki pemahaman yang lebih baik tentang pentingnya empati sesama manusia (Wijaya, Suandita, Maharani, & Parwita, 2022). Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, hubungan antara setiap kategori pendidikan terakhir responden dengan tingkat *awareness* terhadap peruntukkan kursi prioritas dalam gerbong kereta *commuter line* rute Cisauk-Tanah Abang-Bekasi diperoleh hasil yang ditunjukkan melalui Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Hubungan Tingkat *Awareness* dengan Faktor Pendidikan

Kategori	Pernah menggunakan kursi prioritas	Tidak pernah menggunakan kursi prioritas
SMA/SMK sederajat	34,48%	65,52%
D1-D3 atau sederajat	66,67%	33,33%
S1/D4 atau sederajat	48,15%	51,85%

Melalui Tabel 3, sebanyak 65,52% responden pada faktor pendidikan terakhir SMA/SMK atau sederajat telah sadar untuk tidak menggunakan kursi prioritas. Namun persentase pemakaian kursi prioritas oleh kategori non prioritas tertinggi ditunjukkan oleh kategori D1-D3 atau sederajat, yakni sebesar 66,67%. Berdasarkan angka tersebut, maka diketahui bahwa semakin tinggi pendidikan seseorang tidak menjamin bahwa mereka akan lebih *aware* terhadap peruntukkan kursi prioritas di gerbong kereta. Hal ini berarti bahwa sikap *aware* seseorang tidak bergantung dari tingkat pendidikan yang telah dilewati, melainkan sesuai dengan kesadaran tiap individu. Penelitian juga memperoleh hasil berupa jumlah responden yang termasuk dalam kategori prioritas, yaitu sebanyak sembilan orang yang terdiri dari kategori lanjut usia, wanita hamil, dan ibu membawa anak. Dari kesembilan orang yang masuk dalam kategori prioritas tersebut, orang yang pernah kehilangan haknya untuk mendapatkan kursi prioritas dapat dilihat melalui Gambar 5 berikut.



Gambar 5. Pemenuhan Hak Prioritas

Melalui gambar diatas dapat diketahui bahwa dari sembilan orang yang termasuk dalam kategori prioritas, hanya sebesar 22% pengguna yang telah berhasil memperoleh hak mereka dengan baik untuk dapat duduk di kursi prioritas yang telah disediakan. Akibat tidak tersedianya bagian kuesioner yang meminta alasan mengapa mereka mendapatkan dan tidak mendapatkan hak untuk duduk pada kursi prioritas, maka persentase kehilangan hak yang lebih besar mungkin saja disebabkan oleh beberapa faktor, yakni akibat jumlah kursi prioritas yang sedikit di setiap gerbongnya atau mungkin akibat dari terdapatnya sejumlah penumpang non prioritas yang menduduki kursi prioritas pada kereta *commuter line*.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian ini, diperoleh kesimpulan bahwa seluruh responden yang merupakan pengguna KRL *Commuter Line* rute Cisauk-Tanah Abang-Bekasi telah mengetahui keberadaan dan tujuan dari pembuatan kursi prioritas. Namun banyak dari mereka yang belum mengimplementasikan kegunaan kursi prioritas dengan benar, seperti hasil observasi langsung yang menunjukkan bahwa hanya sebanyak 25% penumpang prioritas yang memperoleh haknya untuk duduk di kursi prioritas. Kesadaran penumpang yang belum optimal ini diakibatkan oleh beberapa faktor yang memiliki korelasi terhadap *awareness level* pengguna KRL *Commuter Line* dalam peruntukkan kursi prioritas. Berdasarkan hasil yang diperoleh, *awareness level* yang lebih tinggi ditunjukkan oleh pengguna KRL berjenis kelamin laki-laki yang melakukan pemberian kursi kepada penumpang prioritas atas dasar gawat darurat, bukan dukungan emosional. Lalu kategori generasi Z yang lahir di masa perkembangan teknologi informasi sehingga lebih terbuka terhadap isu-isu sosial dan memiliki pemahaman yang cukup baik tentang pentingnya empati sesama manusia. Kemudian pengguna dengan pendidikan terakhir SMA/SMK sederajat juga memiliki tingkat *aware* yang lebih tinggi dibandingkan pilihan lainnya dalam kategori tersebut. Hasil ini berarti bahwa semakin tinggi pendidikan seseorang belum tentu menunjukkan tingkat *aware* yang lebih tinggi terhadap penggunaan kursi prioritas di KRL *Commuter Line*.

Penggunaan kursi prioritas pada *commuter line* juga dianggap tidak efektif karena tidak digunakan dengan fungsi yang sebenarnya. Hal tersebut dibuktikan dengan 78% penumpang prioritas kehilangan haknya dan duduk di kursi reguler atau bahkan berdiri. Namun, penggunaan kursi prioritas ini dapat berubah menjadi efektif jika diberlakukan aturan yang ketat, seperti pemberlakuan denda terhadap orang yang menggunakan kursi prioritas ataupun

menerapkan cara yang telah berhasil dilakukan di negara lain seperti Jepang dan Australia untuk selanjutnya dapat diterapkan di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. A., Sahara, S., & Ginting, M. H. (2022). Intermodal Connectivity at Kampung Rambutan Bus Terminal. *International Journal of Research - Granthaalayah*, 123-131.
- Baron, R. A., & Branscombe, N. R. (2012). *Social Psychology*. Boston: Pearson Education.
- Jannah, A. N., Prayitno, P. A., & Romadhona, P. J. (2021). Evaluasi Fasilitas Bagi Penyandang Disabilitas di Stasiun Yogyakarta. *Teknisia*, 81-92.
- Karim, M. A., Utomo, G. J., & Fauziah, B. (2019). Kualitas Hidup dan Pertumbuhan Ekonomi, Studi Kasus DKI Jakarta dan Daerah Penyangganya. *Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota*, 227-247.
- Myers, D. G. (2012). *Psikologi Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Nazwirman, & Hulmansyah. (2017). Karakteristik Penumpang Pengguna KRL Commuterline Jabodetabek. *Journal of Economics and Business Aseanomics (JEBA)*, 26-35.
- Parmana, T. L., Asmarany, A. I., & Saputra, M. (2019). Empati dan Perilaku Prososial pada Mahasiswa Pengguna Kereta Rel Listrik. *Jurnal Psikologi*.
- Sahara, S., & Yuliana, D. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dalam Penerapan Sistem Boarding Pass di Gate Keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Geban. *Logistik*, 44-56.
- Sears, D. O., Freedman, J. L., & Peplau, L. A. (1985). *Psikologi Sosial*. Jakarta: Erlangga.
- Siregar, S. (2013). *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 2017*. Bumi Aksara.
- Stjernborg, V. (2019). Accessibility for All in Public Transport and the Overlooked (Social) Dimension-A Case Study Stockholm. *Sustainability*.
- Wijaya, P. M., Suandita, I. K., Maharani, M. D., & Parwita, G. B. (2022). Perilaku Generasi Z terhadap Penggunaan Medsos Tiktok: Tiktok Sebagai Media Edukasi dan Aktivitas. *Prosiding Webinar Nasional Pekan Ilmiah Pelajar (PILAR)*, 415-424.
- Wijayanto, H. (2019). Peranan Penggunaan Transportasi Publik di Perkotaan (Studi Kasus Penggunaan Kereta Commuterline Indonesia Rute Jakarta-Bekasi). *Kybernan: Jurnal Studi Pemerintahan*, 1-8.
- Yosep, F. (2018). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 17-23.
- Yulianto, A., & Permana, J. M. (2021). Perbedaan Perilaku Memberikan Tempat Duduk antara Penumpang Perempuan dan Laki-Laki Remaja Akhir di Krl Jabodetabek. *Sebatik*, 673-679.