

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### A. LAMPIRAN 1 PEDOMAN PENELITIAN

#### IMPLEMENTASI PASAL 7 DAN 26 UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA KERETA *COMMUTERLINE* INDONESIA

Penelitian ini akan menggunakan tiga jenis teknik pengumpulan data diantaranya yaitu metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam penggunaan ketiga metode tersebut diperlukan pedoman penelitian sebagai rambu-rambu dalam rangka mengumpulkan data penelitian terutama penggunaan metode wawancara dan observasi. Adapun pedoman dalam penelitian yang akan dilakukan diantaranya adalah sebagai berikut:

<b>DIMENSI</b>	<b>INDIKATOR</b>	<b>PERTANYAAN PENELITIAN</b>	<b>INSTRUMEN</b>
Implementasi pasal 7 dan 26 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa kereta Commuterline Indonesia	Implementasi pasal 7 dan 26 undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dalam penggunaan jasa kereta Commuterline Indonesia dan hasil kepuasn konsumen pengguna kereta Commuterline Indonesia.	1. Bagaimana implementasi dari pasal 7 dan 26 undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 dalam perlindungan hukum terhadap konsumen atau pengguna jasa transportasi Commuterline	1. Observasi dan Wawancara 2. Obsevasi dan wawancara

		Indonesia? 2. Bagaimana hasil kepuasan konsumen pengguna kereta Commuterline Indonesia setelah menggunakan kereta Commuterline Indonesia	
--	--	---	--

### KISI-KISI WAWANCARA

No	Aspek	Indikator	Butir pertanyaan
	Konsumen	1) Keluhan yang dialami konsumen	007,008,013,014
		2) Aktivitas konsumen	001,002,003,004,005,006,015
2	Hukum perlindungan konsumen	1) Perlindungan hukum terhadap pengguna jasa	016
		2) Penerapan pasal	009,010,011,012

## B. LAMPIRAN 2 PENDOMAN WAWANCARA INFORMAN

Pedoman wawancara dalam penelitian “Implementasi pasal 7 dan 26 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap kepuasan konsumen pengguna kereta *commuterline* Indonesia”. Adalah sebagai berikut :

### 1. Identitas Informan

Nama :  
JenisKelamin :  
Umur :  
JenisPekerjaan :

### 2. Daftar pertanyaan Informan

Kode pertanyaan	Pertanyaan
001	Sudah berapa lama anda menggunakan transportasi <i>Commuterline</i> Indonesia ini?
002	Apakah anda merasakan ada perubahan setiap tahunnya selama menggunakan transportasi <i>Commuterline</i> Indonesia ?
003	Anda lebih sering menggunakan kartu multi trip (KMT) atau tiket harian berjamin (THB)?
004	Mengapa alasan anda menggunakan kartu multi trip (KMT) atau tiket harian berbayar?
005	Mengapa lebih memilih transportasi <i>Commuterline</i> Indonesia dibanding transportasi lainnya?

006	Ketika menggunakan transportasi <i>Commuterline</i> Indonesia ini, anda menggunakan dari rute stasiun manakah dan ingin ke rute stasiun apa?
007	Selama perjalanan ke rute tujuan apakah ada kendala?
008	Ketika anda menggunakan transportasi <i>Commuterline</i> Indonesia bagaimanakah situasi serta kondisi di dalamnya ?
009	Fasilitas apa saja yang yang anda pernah gunakan selama di dalam stasiun maupun di dalam <i>Commuterline</i> Indonesia?
010	Apakah fasilitas tersebut sudah lengkap ?
011	Anda mendapatkan informasi keberangkatan transportasi <i>Commuterline</i> Indonesia darimanakah?
012	Apakah menurut anda informasi yang di berikan sudah tepat dan akurat ?
013	Apakah anda pernah memiliki keluhan terhadap pelayanan atau fasilitas saat berada di stasiun maupun ketika menggunakan <i>Commuterline</i> Indonesia?
014	Ketika anda memiliki keluhan bagaimana cara anda mengatasi hal tersebut ?
015	Apakah anda pernah mengalami kecelakaan saat di dalam stasiun ataupun ketika menggunakan <i>Commuterline</i> Indonesia?
016	Apakah anda tahu sebagai pengguna transportasi <i>Commuterline</i> Indonesia, pihak PT. Kereta <i>Commuterline</i> Indonesia menjamin keselamatan anda dengan memberikan asuransi?

**C. LAMPIRAN 3 PEDOMAN WAWANCARA KEY INFORMAN**

**IMPLEMENTASI PASAL 7 DAN 26 UNDANG-UNDANG NOMOR 8  
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA KERETA *COMMUTERLINE*  
INDONESIA**

Nama :

Tempat, Tanggal Lahir :

Jenis Kelamin :

Profesi :

Hari/Tanggal Wawancara :

Kode pertanyaan	Pertanyaan
01	Sampai saat ini jumlah penggunaan transportasi Commuterline Indonesia sudah berapa banyak ?
02	Apakah para pengguna Commuterline Indonesia ini akan terus meningkat kedepannya?
03	Para pengguna transportasi Commuterline Indonesia pengguna lebih banyak menggunakan kartu multi trip ataukah tiket harian berbayar?
04	Apa saja sarana serta prasarana yang disediakan oleh PT. Kereta Commuterline Indonesia?
05	Sebagai perusahaan jasa pengangkutan, apakah pihak PT. Kereta Commuterline Indonesia memiliki hak atau wewenang? Lalu apa saja wewenang tersebut?
05	Adakah kewajiban dari PT. Kereta Commuterline Indonesia sebagai perusahaan penangkutan kepada para pengguna Commuterline Indonesia?

06	Apakah kewajiban tersebut sudah di terapkan kepada seluruh staff serta petugas PT. Kereta Commuterline Indonesia kepada para pengguna Commuterline Indonesia?
07	Bagaimana komunikasi yang terjalin antara staff atau petugas PT. Kereta Commuterline Indonesia terhadap para pengguna Commuterline Indonesia?
08	Adakah kendala saat bertukar informasi antara staff atau petugas PT. Kereta Commuterline Indonesia dengan para pengguna Commuterline Indonesia?
09	Bagaimana cara pihak PT. Kereta Commuterline Indonesia menangani hal tersebut?
010	Apakah pihak PT. Kereta Commuterline Indonesia menerima kritik serta saran pengguna Commuterline Indonesia?
011	Bagaimana cara pihak PT. Kereta Commuterline Indonesia menanggapi perijhal keluhan yang di alami oleh pengguna Commuterline Indonesia tersebut?
012	Apakah pihak PT. Kereta Commuterline Indonesia memberikan jaminan atau pertanggung jawaban terhadap keselamatan pengguna Commuterline Indonesia?
013	Bagaimana upaya yang dilakukan PT. Kereta Commuterline Indonesia sebagai bentuk pertanggung jawaban mewujudkan keselamatan pengguna Commuterline Indonesia?
014	Bagaimana cara klaim jaminan tersebut?

#### D. LAMPIRAN 4 PENDOMAN OBSERVASI

Observasi atau pengamatan ini dilakukan untuk mengetahui implementasi pasal 7 dan 26 pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap kepuasan konsumen pengguna kereta *commuterline* Indonesia.

##### 1. Tujuan Observasi

Untuk mengetahui dan memperoleh informasi serta data mengenai implementasi pasal 7 dan 26 pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap kepuasan konsumen pengguna kereta *commuterline* Indonesia. Aspek yang diamati :

1. Fasilitas transportasi Commuterline Indonesia Jabodetek dan Stasiun
2. Kondisi transportasi Commuterline Indonesia dan stasiun
3. Layanan dan kegiatan

No.	Aspek yang diamati	Ya	Tidak	Keterangan
1.	Terdapat kursi prioritas untuk disabilitas dan ibu hamil di Commuterline Indonesia	✓		
2.	Terdapat ruang ibadah di dalam stasiun	✓		

3.	Memiliki CCTV di setiap gerbong Commuterline Indonesia		✓	
4.	Terdapat loket pembelian kartu karcis harian berbasis otomatis	✓		
5.	Memiliki gate masuk dan keluar yang banyak	✓	✓	



## E. LAMPIRAN 5 TRANSKRIP WAWANCARA INFORMAN

Nama : Nurulyani  
Jenis Kelamin : perempuan  
Usia : 32  
Jenis Pekerjaan : karyawan swasta  
Kode Informan : A1  
Hari/Tanggal : Jumat, 1 desember 2019

Pewawancara : Assalamualaikum bu, Perkenalkan nama saya fuan maharani saya mahasiswa dari Universitas Negeri Jakarta.

Informan : Walaikumsalam, ada yang bisa saya bantu?

Pewawancara : Sebelum lebih jauh, siapa nama ibu lalu berapa usia ibu dan ibu bekerja sebagai apa ?

Informan : Nama saya Nurulyani, usia saya 32 tahun dan saya bekerja sebagai karyawan swasta.

Pewawancara : Sudah berapa lama ibu menggunakan transportasi Commuterline Indonesia ini?

Informan : saya sudah menggunakan Commuterline Indonesia dari 2015

Pewawancara : Apakah ibu merasakan adanya perubahan setiap tahunnya selama menggunakan transportasi Commuterline Indonesia? Jika merasakan, kiranya perubahan apa saja yang di rasakan?

Informan : Betul, di setiap tahun saya selalu merasakan perubahan ketika menggunakan Commuterline Indonesia ini, perubahannya mulai dari di stasiun sampai di dalam gerbong kereta nya. Perubahan itu dari harga tarif tentunya yang tadi nya hitungan tarif Commuterline Indonesia berdasarkan stasiun waktu

bulan april berubah menjadi setiap jarak tempuh. Lalu, adanya beberapa perubahan bangunan di stasiun dimana beberapa stasiun sekarang menjadi lebih bagus dan rapih di banding dahulu, dan adanya kereta cikarang dimana para penumpang yang notabennya berasal dari daerah tambun hingga cikarang sekarang dapat fasilitas kereta dari stasiun jakarta kota hingga cikarang serta yang terbaru ini ada nya perubahan jadwal kereta.

Pewawancara : ibu lebih sering menggunakan kartu multi trip (KMT) atau tiket harian berjamin (THB) ketika menggunakan Commuterline Indonesia?

Informan : kalau saya sering menggunakan kartu multi trip atau KMT karena menurut saya lebih mudah menggunakan multi trip kita bisa isi saldo di vending mechine atau di loket serta bebas antri. Kalau untuk THB atau tiket harian berbayar biasanya saya lihat itu antriannya panjang dan akan sedikit membuang waktu bagi saya mbak.

Pewawancara : Mengapa ibu lebih memilih transportasi Commuterline Indonesia dibanding transportasi lainnya?

Informan : tarif yang mereka tawarkan tentunya lebih murah di banding transportasi lain, lalu untuk waktu jarak tempuhnya lumayan cepat biasanya sekitar 30-50 menit jarak dari bekasi ke manggarai, dan untuk fasilitas di dalam stasiun cukup lengkap ada musolah dan juga ada kamar mandi jadi saya bisa sholat. Untuk di gerbongnya cukup nyaman karena berAC serta tempat duduk yang empuk.

Pewawancara : Ketika menggunakan transportasi Commuterline Indonesia ini, ibu menggunakan dari rute stasiun manakah dan ingin ke rute stasiun apa?

Informan : karena saya kerja di daerah tebet biasanya rute yang saya tempuh bekasi – manggrai. Setelah dari manggarai saya menggunakan ojol.

Pewawancara : Selama perjalanan ke rute tujuan apakah ada kendala?

Informan : kendala saat perjalanan mungkin lebih ke kereta tertahan di perlintasan cipinang ketika Commuterline Indonesia ingin masuk ke stasiun jatinegara. Commuterline Indonesia nya pun terkadang tertahan lama saya pernah tertahan disana hingga 15menit

Pewawancara : Ketika ibu menggunakan transportasi Commuterline Indonesia bagaimanakah situasi serta kondisi di dalamnya ?

Informan : kalau di jam pagi itu situasinya dan kondisinya yang pasti ramai dan sangat padat. Kita para pengguna pasti selalu berebut masuk kedalam gerbong karena seperti yang kita tahu para pengguna Commuterline Indonesia dari bekasi banyak yang bekerja atau beraktivitas di jakarta maka itu tidak heran kalau di pagi hari kita sering rebutan masuk agar bisa naik kereta sesuai jam yang kita inginkan. Kalau sudah penuh biasanya akan makin penuh ketika kereta tersebut jalan dan berhenti di beberapa stasiun selanjutnya karena yang naik kereta pun bukan hanya orang bekasi. Pengguna dari stasiun kranji hingga jatinegara pun ingin naik rangakain kereta bekasi-jakarta kota.

Pewawancara : Fasilitas apa saja yang yang ibu pernah gunakan selama di dalam stasiun maupun di dalam Commuterline Indonesia?

Informan : fasilitas di dalam stasiun yang pernah saya pakai itu tentunya musolah, vending mechine, serta kamar mandi. Kalau di dalam gerbong kereta fasiliyas yang pernah digunakan kursi prioritas, gerbong khusus wanita.

Pewawancara : Apakah fasilitas tersebut sudah lengkap ?

Informan : menurut saya fasilitasnya sudah lengkap untuk di dalam stasiun namun untuk di dalam gerbong menurut saya gerbong untuk wanita kurang banyak sedangkan kami para wanita jumlahnya tidak sedikit jadi terkadang saya juga masuk ke dalam gerbong campur.

Pewawancara : ibu mendapatkan informasi keberangkatan transportasi Commuterline Indonesia darimanakah?

Informan : biasanya saya tahu jadwal keberangkatan dari papan pemberitahuan jadwal di stasiun dan di sosial media PT. Kereta Commuterline Indonesia.

Pewawancara : Apakah menurut ibu infomasi yang di berikan sudah tepat dan akurat ?

Informan : menurut saya informasi yang di bertahukan di dalam stasiun sudah tepat, namun terkadang jadwal nya suka berubah kalau ada gangguan. Sejauh ini memang jika ada keterlambatan Commuterline Indonesia dan jika ada gangguan memang akan di beritahu oleh para petugas

Pewawancara : Apakah ibu pernah memiliki keluhan terhadap pelayanan atau fasilitas saat berada di stasiun

maupun ketiak menggunakan Commuterline Indonesia?

Informan : pernah, keluhannya pasti kalau ada delay keberangkatan kereta itu buat saya telat kerja juga, lalu gerbong yang penuh disaat jam pagi (berangkat kerja) dan sore (pulang kerja) itu terkadang buat saya kalau tidak dapat duduk suka sesak nafas, terkadang penumpang juga memaksakan masuk padahal gerbong sudah tidak muat lagi, AC di beberapa gerbong juga terkadang terass panas bahkan tidak nyalan dan adanya gangguan sinyal ketika ingin masuk ke stasiun jatinegara yang buat kereta tertahan. Dan juga kurangnya gerbong khusus perempuan. sebenarnya kami (para wanita) merasa nyaman di gerbong khusus wanita, namun sangat di sayangkan hanya terdapat dua gerbong di setiap rangkaiannya. Kalau tidak kebagian kita harus bercampur dengan gerbong campuran. Bukanlah jadi masalah ketika kami menaiki gerbong campuran namun tidak banyak di saat jam jam Commuterline Indonesia penuh banyak para penjahat melakukan aksinya salah satunya pelecehan terhadap perempuan. Maka kami terkadang kurang nyaman bahkan merasa takut

Pewawancara : Ketika ibu memiliki keluhan bagaimana cara anda mengatasi hal tersebut ?

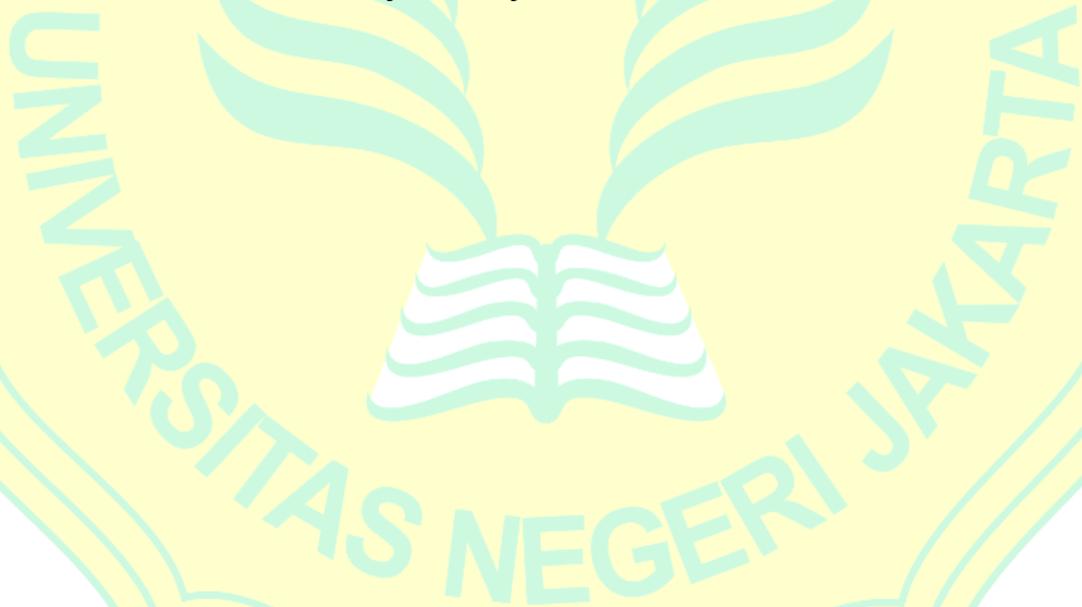
Informan : biasanya saya menyampaikan keluhan saya ke petugas stasiun tempat saya tiba.

Pewawancara : Apakah ibu pernah mengalami kecelakaan saat di dalam stasiun ataupun ketika menggunakan Commuterline Indonesia?

Informan : alhamdulillah saya belum pernah mengalaminya mbak.

Pewawancara : Apakah ibu tahu sebagai pengguna transportasi Commuterline Indonesia, pihak PT. Kereta Commuterline Indonesia menjamin keselamatan anda dengan memberikan asuransi?

Informan : iya saya tahu mbak, karena saya sudah lumayan lama menggunakan Commuterline Indonesia saat 2017 saya pernah bertanya ke petugas yang ada di stasiun . mereka bilang saat menggunakan THB atau KMT para pengguna sudah terjamin keselamatannya dan kalau ada kecelakaan pihak mereka akan memberikan asuransi . kalau tidak salah asuransi jasa raharja mbak.



## LAMPIRAN TRANSKRIPSI WAWANCARA INFORMAN

Nama : Dyah kusuma  
Jenis Kelamin : perempuan  
Usia : 27  
Jenis Pekerjaan : penyiar  
Kode Informan : A2  
Hari/Tanggal : Selasa, 1 desember 2019

Pewawancara : Assalamualaikum kak, Perkenalkan nama saya fuan maharani saya mahasiswa dari Universitas Negeri Jakarta.

Informan : Walaikumsalam, ada yang bisa saya bantu?

Pewawancara : Sebelum lebih jauh, siapa nama kaka lalu berapa usia kaka dan kaka bekerja sebagai apa ?

Informan : Nama saya dyah kusuma, usia saya 27 tahun dan saya bekerja sebagai penyiar.

Pewawancara : Sudah berapa lama kaka menggunakan transportasi Commuterline Indonesia ini?

Informan : saya sudah menggunakan Commuterline Indonesia sedari tahun 2015.

Pewawancara : Apakah kaka merasakan adanya perubahan setiap tahunnya selama menggunakan transportasi Commuterline Indonesia? Jika merasakan, kiranya perubahan apa saja yang di rasakan?

Informan : merasakan kak, perubahannya yang saya rasakan yaitu jumlah penumpang commuterline Indonesia yang setiap tahun makin bertambah dan makin banyak, ada nya penambahan rangkaian kereta jakarta-bekasi saat ini ada kereta sampai cikarang,

dan jadwal commuterline Indonesia yang selalu berubah.

Pewawancara : kaka lebih sering menggunakan kartu multi trip (KMT) atau tiket harian berjamin (THB) ketika menggunakan Commuterline Indonesia?

Informan : kartu multi trip ka, saya dari dulu pakai multi trip. Pernah juga pakai THB waktu KMT saya ketinggalan tapi luar biasa antriannya ka. Dari situ saya bisa bilang pakai multi trip sudah paling aman kalo naik Commuterline Indonesia

Pewawancara : Mengapa kaka lebih memilih transportasi Commuterline Indonesia dibanding transportasi lainnya?

Informan : karena transportasi yang paling dekat dengan rumah saya adalah commuterline Indonesia, jadi saya setiap kerja pasti naik commuterline Indonesia ka.waktu tempuhnya juga lebih cepat kak dibanding dengan transportasi lain dan terkadang saya juga sering dapat duduk di dalam gerbong commuterline Indonesia kalau berangkat kerja.

Pewawancara : Ketika menggunakan transportasi Commuterline Indonesia ini, kaka menggunakan dari rute stasiun manakah dan ingin ke rute stasiun apa?

Informan : rute saya dari bekasi ke mangga besar kak.

Pewawancara : Selama perjalanan ke rute tujuan apakah ada kendala?

Informan : kendalanya itu kereta sering tertahan di cipinang sebelum masuk ke stasiun jatinegara dan juga tertahan di juanda karena adanya pergantian jalur dengan kereta jawa atau jarak jauh serta terkadang AC di gerbong mati.

Pewawancara : Ketika kaka menggunakan transportasi Commuterline Indonesia bagaimanakah situasi serta kondisi di dalamnya ?

Informan : situasi dan kondisi yang pasti penuh dan buat kita para penumpang terkadang susah gerak dan napas kak. Apalagi kalau sudah jalan pastinya banyak penumpang commuterline Indonesia yang masuk dari stasiun lain kita semakin tidak bisa bergerak sama sekali ka.

Pewawancara : Fasilitas apa saja yang yang kaka pernah gunakan selama di dalam stasiun maupun di dalam Commuterline Indonesia?

Informan : fasilitas yang pernah digunakan tentunya toilet, vending machine saat ingin mengisi KMT, lalu musolah untuk ibadah maghrib, saya juga pernah merasakan posko kesehatan di stasiun ketika tangan saya terjepit di pintu commuterline Indonesia dan tempat charger biasanya saya pakai kalau dijam jam pulang dari kantor dan baterai sudah mau habis dan juga wifi terkadang saya suka memakai wifi yang ada di stasiun.

Pewawancara : Apakah fasilitas tersebut sudah lengkap ?

Informan : menurut saya fasilitasnya sudah cukup lengkap.

Pewawancara : kaka mendapatkan informasi keberangkatan transportasi Commuterline Indonesia darimanakah?

Informan : saya tahu info keberangkatan dari aplikasi Commuterline Indonesia biasanya sebelum kerja saya selalu cek di rumah jadwal dan info keberangkatan

Pewawancara : Apakah menurut ibu infomasi yang di berikan sudah tepat dan akurat ?

Informan : iya kak, sudah sangat tepat dan akurat karena kita tahu aktu keberangkatan dan juga info info yang terjadi di semua stasiun. Diaplikasinya lumayan update terus kak.

Pewawancara : Apakah kak pernah memiliki keluhan terhadap pelayanan atau fasilitas saat berada di stasiun maupun ketika menggunakan Commuterline Indonesia?

Informan : kalau fasilitas mungkin lebih ke toilet yang ada di stasiun bekasi terkadang toilet nya kotor dan air nya juga keruh ka. Lalu kalau sudah jam pulang kerja gate tap out selalu penuh dan kita harus antri untuk keluar. Untuk keluhan di dalam commuterline Indonesia lebih ke kesel sama orang orang yang memaksa naik commuterline Indonesia padahal kondisi di dalam sudah penuh dan tidak bisa bergerak dan juga banyak anak muda yang kurang peduli sama orang tua terkadang masih banyak anak muda yang pura pura tidur serta AC yang tidak terasa dingin kak jadi biasanya para penumpang membuka jendela ketika sudah merasa sesak dan penuh.

Pewawancara : Ketika kaka memiliki keluhan bagaimana cara anda mengatasi hal tersebut ?

Informan : biasanya kalau ada keluhan saya dm instagram atau tweet ke twitter commuterline Indonesia.

Pewawancara : Apakah kaka pernah mengalami kecelakaan saat di dalam stasiun ataupun ketika menggunakan Commuterline Indonesia?

Informan : pernah kak, tangan saya pernah terjepit pintu commuterline Indonesia. Kondisinya saya terdorong

hingga tengah pintu commuterline Indonesia sedangkan kondisi commuterline Indonesia waktu itu sudah penuh jadi saya tidak bisa menahan badan saya hingga pintu ingin ditutup.

Pewawancara : Apakah kaka tahu sebagai pengguna transportasi Commuterline Indonesia, pihak PT. Kereta Commuterline Indonesia menjamin keselamatan anda dengan memberikan asuransi?

Informan : tahu kak, waktu tangan saya terjepit petugas kesehatannya sempat bilang kesaya kalau tangannya ada patah tulang dan luka parah saya akan di rujuk kerumah sakit terdekat dengan menggunakan asuransi yang diberikan oleh pihak commuterline Indonesia ka.



## LAMPIRAN TRANSKRIPSI WAWANCARA INFORMAN

Nama : Dian hardianto  
Jenis Kelamin : lelaki  
Usia : 22  
Jenis Pekerjaan : mahasiswa  
Kode Informan : A3  
Hari/Tanggal : Selasa, 3 desember 2019

Pewawancara : Assalamualaikum kak, Perkenalkan nama saya fuan maharani saya mahasiswa dari Universitas Negeri Jakarta.

Informan : Walaikumsalam kak

Pewawancara : Sebelum lebih jauh, siapa nama kaka lalu berapa usia kaka dan kaka bekerja sebagai apa ?

Informan : Nama saya Dian hardianto, usia saya 21 tahun dan saya mahasiswa politeknik negeri jakarta.

Pewawancara : Sudah berapa lama kaka menggunakan transportasi Commuterline Indonesia ini?

Informan : saya sudah menggunakan Commuterline Indonesia sedari tahun 2017.

Pewawancara : Apakah kaka merasakan adanya perubahan setiap tahunnya selama menggunakan transportasi Commuterline Indonesia? Jika merasakan, kiranya perubahan apa saja yang di rasakan?

Informan : perubahan pastinya ada ya ka, kalau yang saya rasain itu lebih ke jadwal kereta dan jumlah penumpang. Untuk jadwal kereta makin lama makin berantakan ka apalagi pengguna commuterline Indonesia bekasi pasti tau imbasnya gimana dan jumlah penumpangnya juga lebih banyak kak.

Pewawancara : kaka lebih sering menggunakan kartu multi trip (KMT) atau tiket harian berjamin (THB) ketika menggunakan Commuterline Indonesia?

Informan : pakai KMT kak sejak pertama kali naik commuterline Indonesia, biar lebih simple dan efisien kak.

Pewawancara : Mengapa kaka lebih memilih transportasi Commuterline Indonesia dibanding transportasi lainnya?

Informan : kampus saya terbilang cukup jauh dari rumah ka, karena pernah naik motor ke kampus gak kuat jadi cari cara lain ke kampus dengan menggunakan commuterline Indonesia. Bisa lebih hemat ongkos ke kampus juga sih kak karena murah dan bisa ketemu temen temen baru juga pas waktu naik commuterline Indonesia.

Pewawancara : Ketika menggunakan transportasi Commuterline Indonesia ini, kaka menggunakan dari rute stasiun manakah dan ingin ke rute stasiun apa?

Informan : dari bekasi sampai ke manggarai lalu pindah jalur naik kereta ke arah bogor atau depok lalu turun di stasiun universitas Indonesia.

Pewawancara : Selama perjalanan ke rute tujuan apakah ada kendala?

Informan : sejauh ini kemdalanya hanya di jumlah penumpang yang mebeludak dan kereta yang tertahan. Bahkan terkadang ada hal terduga lainnya seperti mati lampu di tengah perjalanan kak.

Pewawancara : Ketika kaka menggunakan transportasi Commuterline Indonesia bagaimanakah situasi serta kondisi di dalamnya ?

Informan : kondisi dan situasi di pagi hari baik dari stasiun bekasi ke manggarai maupun manggarai ke bogor atau depok itu selalu penuh namun rangkaian kereta manggarai ke bogor atau depok tidak sesesak kereta bekasi ke manggarai. Untuk di jam siang cukup sepi bahkan saya bisa duduk dimana saja kalau sedang naik kereta disiang hari .

Pewawancara : Fasilitas apa saja yang yang kaka pernah gunakan selama di dalam stasiun maupun di dalam Commuterline Indonesia?

Informan : yang sering digunakan yaitu tentunya vending mechine biasanya untuk isi ulang KMT lalu musolah stasiun untuk musolahnya sangat nyaman dan bersih lalu eskalator, lalu di dalam commuterline Indonesia yang sering digunakan fasilitas wifi dan juga tentunya bangku duduknya.

Pewawancara : Apakah fasilitas tersebut sudah lengkap ?

Informan : menurut saya sudah lengkap, namun untuk vending mechine terkadang masih sering error atau mesin terkadang tidak bisa memasukan uang tunai sehingga keluar terus menerus.

Pewawancara : kaka mendapatkan informasi keberangkatan transportasi Commuterline Indonesia darimanakah?

Informan : saya biasanya tahu dari aplikasi commuterline Indonesia kak

Pewawancara : Apakah menurut kaka infomasi yang di berikan sudah tepat dan akurat ?

Informan : informasi yang di berikan oleh pihak PT.Kereta Commuterline Indonesia sudah cukup tepat dan akurat. Selain kita mendapatkan informasi ketika kita berada di stasiun kita juga mendapatkan

informasi melalui aplikasi milik pihak PT.Kereta Commuterline Indonesia yaitu Commuterline Indonesia Accses.

**Pewawancara** : Apakah kak pernah memiliki keluhan terhadap pelayanan atau fasilitas saat berada di stasiun maupun ketika menggunakan C Commuterline Indonesia?

**Informan** : keluhan saya ketika petugas memberikan informasi yang tidak sesuai. Seperti petugas tujuan arah bekasi di jalur 4 namun beberapa menit dari informasi tersebut rangkaian bekasi pindah ke jalur 2 membuat saya yang sudah menunggu lama di jalur 4 harus berlari ke jalur 2 agar mendapat antrian masuk ke gerbong kereta bekasi di jalur 2. Lalu sekarang ini kalau sore lebih banyak kereta yang langsung ke stasiun cikarang jadi volume penumpang kereta ketika pulang kerja bisa 2x lipat hingga saya susah untuk masuk kedalam gerbong kereta.

**Pewawancara** : Ketika kaka memiliki keluhan bagaimana cara anda mengatasi hal tersebut ?

**Informan** : selalu saya laporkan kepada petugas dan memberi saran serta masukan kepada pihak commuterline Indonesia melalui twitter.

**Pewawancara** : Apakah kaka pernah mengalami kecelakaan saat di dalam stasiun ataupun ketika menggunakan Commuterline Indonesia?

**Informan** : belum pernah sama sekali kak

**Pewawancara** : Apakah kaka tahu sebagai pengguna transportasi Commuterline Indonesia, Pihak PT. Kereta Commuterline Indonesia menjamin keselamatan anda dengan memberikan asuransi?

Informan

: belum tahu kak, saya belum bertanya terkait hal itu kak.



## LAMPIRAN TRANSKRIPSI WAWANCARA INFORMAN

Nama : Riska Ayu nasution

Jenis Kelamin : perempuan

Usia : 24

Jenis Pekerjaan : pekerja swasta

Kode Informan : A4

Hari/Tanggal : Selasa, 3 desember 2019

Pewawancara : Assalamualaikum kak, Perkenalkan nama saya fuan maharani saya mahasiswa dari Universitas Negeri Jakarta.

Informan : Walaikumsalam kak.

Pewawancara : Sebelum lebih jauh, siapa nama kaka lalu berapa usia kaka dan kaka bekerja sebagai apa ?

Informan : Nama saya Riska Ayu Nasution, usia saya 24 tahun dan saya pegawai accounting di jakarta.

Pewawancara : Sudah berapa lama kaka menggunakan transportasi Commuterline Indonesia ini?

Informan : saya sudah menggunakan Commuterline Indonesia sedari tahun 2016.

Pewawancara : Apakah kaka merasakan adanya perubahan setiap tahunnya selama menggunakan transportasi Commuterline Indonesia? Jika merasakan, kiranya perubahan apa saja yang di rasakan?

Informan : merasakan perubahan tentunya banyak kak, mulai dari rangkaian kereta yang tadinya hanya sampai bekasi lalu sekarang sudah sampai cikarang, stasiun sudah mulai dibenahi menjadi yang baru, serta di gerbong perempuan sudah CCTV nya.

Pewawancara : kaka lebih sering menggunakan kartu multi trip (KMT) atau tiket harian berjamin (THB) ketika menggunakan Commuterline Indonesia?

Informan : saya pakai KMT ka.

Pewawancara : Mengapa kaka lebih memilih transportasi Commuterline Indonesia dibanding transportasi lainnya?

Informan : akses nya lebih mudah dan lebih cepat kalau pakai commuterline Indonesia di banding dengan transportasi lain.

Pewawancara : Ketika menggunakan transportasi Commuterline Indonesia ini, kaka menggunakan dari rute stasiun manakah dan ingin ke rute stasiun apa?

Informan : dari tambun ke arah gondangdia

Pewawancara : Selama perjalanan ke rute tujuan apakah ada kendala?

Informan : kendala dalam perjalanan sepertinya hanya saat ketika tertahan karena lumayan buat kaki sakit jika kita tidak dapat tempat duduk.

Pewawancara : Ketika kaka menggunakan transportasi Commuterline Indonesia bagaimanakah situasi serta kondisi di dalamnya ?

Informan : kalau dari stasiun tambun tentunya pengguna commuterline Indonesia banyak sekali apalagi mereka juga beraktivitas di daerah jakarta . jam berangkat pagi dan jam pulang kerja selalu ramai sampai susah untuk masuk kedalam rangkaian gerbong commuterline Indonesia.

Pewawancara : Fasilitas apa saja yang yang kaka pernah gunakan selama di dalam stasiun maupun di dalam Commuterline Indonesia?

Informan : eskalator atau lift biasanya untuk sampai ke lantai 2, vending machine untuk isi ulang kartu atau biasanya juga di loket, lalu toilet dan musolah. Untuk di dalam gerbong biasanya itu bangku penumpang yang ada di gerbong perempuan lalu tempat untuk menaruh tas di atas.

Pewawancara : Apakah fasilitas tersebut sudah lengkap ?

Informan : sudah sangat lengkap menurut saya.

Pewawancara : kaka mendapatkan informasi keberangkatan transportasi Commuterline Indonesia darimanakah?

Informan : aplikasi dan juga informasi di stasiun.

Pewawancara : Apakah menurut kaka informasi yang di berikan sudah tepat dan akurat ?

Informan : bisa di bilang sudah tepat kak

Pewawancara : Apakah kak pernah memiliki keluhan terhadap pelayanan atau fasilitas saat berada di stasiun maupun ketika menggunakan Commuterline Indonesia?

Informan : rangkaian kereta kearah cikarang masih jarang bahkan hanya 1 dalam 30 menit sekali membuat penumpang commuterline Indonesia yang dari cikarang sampai bekasi timur harus menunggu lama keretanya. Serta kereta sering kali mati Acnya dan sering gangguan jika musim hujan.

Pewawancara : Ketika kaka memiliki keluhan bagaimana cara anda mengatasi hal tersebut ?

Informan : saya biasanya bilang ke petugas stasiun kak.

Pewawancara : Apakah kaka pernah mengalami kecelakaan saat di dalam stasiun ataupun ketika menggunakan Commuterline Indonesia?

Informan : tidak pernah kak.

Pewawancara : Apakah kakak tahu sebagai pengguna transportasi Commuterline Indonesia, pihak PT. Kereta Commuterline Indonesia menjamin keselamatan anda dengan memberikan asuransi?

Informan : tidak tahu kak, karena tidak pernah di beritahu kak.



## LAMPIRAN TRANSKRIPSI WAWANCARA INFORMAN

Nama : Andini saputri

Jenis Kelamin : perempuan

Usia : 24

Jenis Pekerjaan : pekerja swasta

Kode Informan : A5

Hari/Tanggal : Selasa, 22 desember 2019

Pewawancara : Assalamualaikum kak, Perkenalkan nama saya fuan maharani saya mahasiswa dari Universitas Negeri Jakarta.

Informan : Iya, Walaikumsalam kak.

Pewawancara : Sebelum lebih jauh, siapa nama kaka lalu berapa usia kaka dan kaka bekerja sebagai apa ?

Informan : Nama saya andini saputri , usia saya 24 tahun dan saya pegawai swasta di jakarta.

Pewawancara : Sudah berapa lama kaka menggunakan transportasi Commuterline Indonesia ini?

Informan : saya sudah menggunakan Commuterline Indonesia sedari tahun 2015.

Pewawancara : Apakah kaka merasakan adanya perubahan setiap tahunnya selama menggunakan transportasi Commuterline Indonesia? Jika merasakan, kiranya perubahan apa saja yang di rasakan?

Informan : iya merasakan, ada nya pembangunan stasiun dimana loket nya pindah ke lantai 2 dan ada eskalator serta lift. Dahulu belum ada tempat ibu menyusui sekarang sudah ada tempat ibu menyusui lalu dahulu ibu hamil susah akan duduk sekarang di berlakukannya pin ibu hamil agar penumpang yang hamil dapat duduk dikursi commuterline Indonesia.

Di beberapa stasiun sudah tidak menggunakan thb jadi menggunakan karti KMT.

Pewawancara : kaka lebih sering menggunakan kartu multi trip (KMT) atau tiket harian berjamin (THB) ketika menggunakan Commuterline Indonesia?

Informan : pakai KMT karena mudah di isi saldonya.

Pewawancara : Mengapa kaka lebih memilih transportasi Commuterline Indonesia dibanding transportasi lainnya?

Informan : lebih murah dibanding yang lain dan lebih cepat sampai ke tempat tujuan

Pewawancara : Ketika menggunakan transportasi Commuterline Indonesia ini, kaka menggunakan dari rute stasiun manakah dan ingin ke rute stasiun apa?

Informan : dari tambun ke arah juanda

Pewawancara : Selama perjalanan ke rute tujuan apakah ada kendala?

Informan : kendalanya kalau dari tambun hingga arah ke juanda penumpang sangat menumpuk serta banyak dan ditambah kereta suka terhenti akibat ada kereta jarak jauh yang ingin lewat.

Pewawancara : Ketika kaka menggunakan transportasi Commuterline Indonesia bagaimanakah situasi serta kondisi di dalamnya ?

Informan : sangat penuh di jam pagi dan sore, untuk di jam 10 pagi keastas tidak sepeuh jam office hout atau jam berangkat kerja dan pulang kerja.

Pewawancara : Fasilitas apa saja yang yang kaka pernah gunakan selama di dalam stasiun maupun di dalam Commuterline Indonesia?

Informan : vending machine atau loket, toilet , lift dan eskalator yang ada di stasiun tempat charge handphone. Untuk di dalam commuterline Indonesia wifi dan juga kursi penumpang jika sepi saya akan duduk.

Pewawancara : Apakah fasilitas tersebut sudah lengkap ?

Informan : iya sudah lengkap.

Pewawancara : kaka mendapatkan informasi keberangkatan transportasi Commuterline Indonesia darimanakah?

Informan : informasi di stasiun

Pewawancara : Apakah menurut kaka informasi yang di berikan sudah tepat dan akurat ?

Informan : sejauh ini akurat. Jika ada perubahan jadwal akan di informasikan oleh petugas

Pewawancara : Apakah kak pernah memiliki keluhan terhadap pelayanan atau fasilitas saat berada di stasiun maupun ketika menggunakan Commuterline Indonesia?

Informan : toilet terkadang kotor dan juga terkadang informasi terkait kereta akan masuk di peron berapa sedikit lama di stasiun bekasi. AC terkadang dingin terkadang terasa panas, lalu masih kurangnya CCTV di berbagai gerbong yang saya lihat masih 1 dan di gerbong perempuan serta petugas satpam kereta kurang ketat memberi informasi kepada penumpang yang tidak bisa naik ke dalam kereta yang sudah penuh. kalau kita naik Commuterline Indonesia di jam keberangkatan pagi dan jam kepulangan sore hari harus siap siaga, pastikan kartu multi trip kita terisi penuh kalau tidak akan merasakan antrian yang cukup panjang, begitupun saat kita ingin menaiki

gerbong Commuterline Indonesia kita harus dalam keadaan sehat dan bugar karena di jam keberangkatan pagi dan juga jam kepulangan di sore hari kita akan susah masuk kedalam rangkaian gerbong kereta. Kita dapat masuk tapi kita harus siap dan berani untuk berdesak-desakan dengan penumpang lainnya

Pewawancara : Ketika kaka memiliki keluhan bagaimana cara anda mengatasi hal tersebut ?

Informan : aku lapor ke sosial media mereka

Pewawancara : Apakah kaka pernah mengalami kecelakaan saat di dalam stasiun ataupun ketika menggunakan Commuterline Indonesia?

Informan : tidak kak.

Pewawancara : Apakah kaka tahu sebagai pengguna transportasi Commuterline Indonesia, pihak PT. Kereta Commuterline Indonesia menjamin keselamatan anda dengan memberikan asuransi?

Informan : belum tahu sama sekali kak karena tidak terfikir sampai sejauh itu ka.

## F. LAMPIRAN 6 TRANSKRIP WAWANCARA KEY INFORMAN

Nama : Adli Hakim Nasution  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Usia : 51 tahun  
Jenis Pekerjaan : manager external relations & corporate image care  
Kode Informan : B1  
Hari/Tanggal : Sabtu , 30 Desember 2020

Pewawancara : Assalamualaikum pak, Perkenalkan nama saya fuan maharani saya mahasiswa dari Universitas Negeri Jakarta.

Informan : Walaikumsalam.

Pewawancara : Sebelum lebih jauh, siapa nama bapak lalu berapa usia bapak dan bapak bekerja sebagai apa ?

Informan : Nama saya adli hakim nasution, usia saya 51 tahun saya bekerja di PT. Kereta Commuterline Indonesia sebagai manager external relations& corporate image care.

Pewawancara : Sampai saat ini jumlah penggunaan transportasi Commuterline Indonesia sudah berapa banyak ?

Informan : jumlah pengguna kita kalau di hari kerja sudah mencapai 1 juta pengguna perhari, sementara kalau di hari-hari libur biasanya kami mencapai 700 ribu pengguna perhari jadi kalau di rata rata sekitar 921 ribu pengguna setiap hari nya.

Pewawancara : Apakah pengguna Commuterline Indonesia ini akan terus meningkat kedepannya?

Informan : untuk meningkat ini sangat bergantung pada ketersediaan infrastruktur rel keretanya, jadi kalau

untuk sekarang ini infrastrukturnya belum maksimal masih sedang di upgrade terus oleh pemerintah dan kita dukung itu. Jadi kalau infrastrukturnya sudah baik, rel nya akan lebih banyak dan bisa menjangkau lebih jauh serta penumpang akan lebih banyak. Maka jika di total dari jumlah penumpang kita di tahun 2018-2019 masih terbilang stuck hanya segitu saja.

Pewawancara : Para pengguna transportasi Commuterline Indonesia pengguna lebih banyak menggunakan kartu multi trip ataukah tiket harian berjamin?

Informan : sampai dengan tahun ini para penumpang Commuterline Indonesia pastinya lebih banyak yang menggunakan Kartu Multi Trip dibanding Kartu Harian Berjamin. Karena para pengguna di hari biasa tentunya mayoritas dari mereka adalah pekerja dan juga mahasiswa ataupun siswa yang notabennya mereka menggunakan Commuterline Indonesia bukan untuk satu atau dua hari saja. Untuk di 6 satasiun terpilih pun kami hanya menerima pembayaran loket dengan KMT ataupun uang elektronik lainnya. Sedikit demi sedikit kita menghimbau masyarakat yang ingin menggunakan transportasi Commuterline Indonesia ini dengan menggunakan kartu KMT tersebut.

Pewawancara : mengenai permasalahan yang sering terjadi seperti adanya kereta Commuterline Indonesia yang tertahan di sinyal masuk. Tanggapan bapak terhadap hal ini seperti apa?

Informan : untuk kereta Commuterline Indonesia yang selalu tertahan di sinyal masuk itu karena adanya

pergantian lintasan atau pergantian kereta yang ingin masuk, seperti kereta jarak jauh yang hendak masuk. Jika Commuterline Indonesia tidak tertahan atau terhenti kereta jarak jauh bisa bertabrakan, begitu pun dengan kasus kereta tertahan dengan kondisi kereta di depannya mengalami anjlok. Maka Commuterline Indonesia akan terhentikan jika terus melaju akan berakibat Commuterline Indonesia bertabrakan dengan kereta yang anjlok .

**Pewawancara** : mengenai gerbong khusus wanita, kiranya mengapa hanya ada 2 di setiap rangkaian Commuterline Indonesia? apakah gerbong khusus wanita dapat bertambah?

**Informan** : sejarahnya gerbong khusus wanita ini bertujuan untuk menghindari adanya tindakan pelecehan dan kejadian lain yang tidak diharapkan. Mengenai mengapa saat ini masih ada 2 di setiap rangkaian kami sedang melakukan diskusi dengan komnas perempuan terkait penambahan gerbong khusus wanita kedepannya. Iya betul kedepannya akan terus kami pertimbangkan untuk bertambah.

**Pewawancara** : mengapa jumlah pengguna di waktu pagi dan waktu sore hari selalu padat?

**Informan** : kepadatan dari para pengguna Commuterline Indonesia di waktu pagi dan sore hari ini bisa kami bilang karena banyaknya pengguna dari bodetabek atau bogor depok bekasi dan tangerang yang beraktivitas di pusat ibu kota jakarta, saat ini kami sedang mengevaluasi dan sedang kami terus perbaiki sistem kami. Lalu, kedepannya di masing masing stasiun bodetabek kami juga akan menambah

rangkaian kereta agar permasalahan tersebut dapat teratasi.

**Pewawancara** : Sebagai perusahaan jasa pengangkutan, apakah pihak PT. Kereta Commuterline Indonesia memiliki hak atau wewenang? Lalu apa saja wewenang tersebut?

**Informan** : kalau kewenangan dari kami, karena kami ini adalah anak perusahaan dari BUMN yaitu PT. Kereta Api Indonesia induknya ini kalau kita berbicara masalah hukum itu ada di undang-undang no.23 tahun 2007 tentang perkeretaapian di undang undang ini ada yang tertuang ada yang namanya operator dan pemilik. Operator dan pemilik ini ada yang namanya prasarana perkeretaapian atau infrastruktur perkeretaapian dan sarana perkeretaapian. Commuterline ini sangat terbatas jadi kami (PT. Kereta Commuterline Indonesia) adalah sarana kereta dengan sarana kereta menggunakan listrik jadi sejauh ini baru beroperasi di jabodetabek naum tidak menutup kemungkinan untuk kami bisa beroperasi di daerah lainya jadi dalam kata lain wewenang dari kami sama dengan PT. Kereta Api Indonesia yaitu melakukan penertiban terhadap pengguna jasa Commuterline Indonesia yang tidak memenuhi persyaratan sebagai pengguna jasa. Ini tercantum pada pasal 90 huruf C Undang-Undang Nomor.23 Tahun 2007, lalu memberikan pelayanan kepada para pengguna, serta menjaga kebersihan lingkungan ini tercantum pada pasal 95 PP 56 tahun 2009.

Pewawancara : apa saja kewajiban-kewajiban dari PT, Kereta Comuter Indonesia sebagai perusahaan penangkutan kepada para pengguna Commuterline Indonesia?

Informan : kewajiban kami tentunya memberika informasi yang jelas kepada para pengguna kami serta memberikan pelayanan tanpa memandang perbedaan kepada mereka . dalam hal menyampaikan informasi tentu nya terkait jadwal sudah kami umumkan di aplikasi kami serta sosial media kami. Kami juga berkomunikasi baik dengan para pengguna jasa kami, dengan memberika informasi secara akurat dan tepat terhadap pelayanan kami. Serta kami melayani pengguna dengan sangat adil dimana kami punya mempunyai jalur kuning untuk para teman teman disabilitas, lalu kami punya gerbong perempuan khusus untuk para perempuan pengguna jasa kami, ada nya kursi prioritas untuk para lansian dan ibu hamil serta yang terbaru adanya pin ibu hamil dimana pin tersebut hanya bisa di dapat dan di gunakan untuk para wanita yang sedang hamil dan kami prioritaskan mereka untuk duduk di rangkaian Commuterline Indonesia

Pewawancara : Apakah kewajiban tersebut sudah di terapkan kepada seluruh staff serta petugas PT. Kereta Commuterline Indonesia kepada para pengguna Commuterline Indonesia?

Informan : betul, tentunya semua pihak dan petugas PT. Kereta Commuterline Indonesia sudah mematuhi dan juga melaksanakan kewajiban tersebut

Pewawancara : Bagaimana komunikasi yang terjalin antara staff atau petugas Pt. Kereta Commuterline Indonesia terhadap para pengguna Commuterline Indonesia?

Informan : komunikasi yang terjalin antara para pihak PT. Kereta Commuterline Indonesia, para petugas Commuterline Indonesia kepada para pengguna jasa transportasi Commuterline Indonesia terjalin komunikatif. Kami menerima masukan dan juga menerima kritik dari para pengguna jasa kami. Sebisa mungkin kami memberika solusi kepada para pengguna jasa kami baik secara langsung maupun tidak langsung

Pewawancara : Adakah kendala saat bertukar informasi antara staff atau petugas PT. Kereta Commuterline Indonesia dengan para pengguna Commuterline Indonesia?

Informan : kendala saat bertukar informasi sejauh ini mungkin lebih kepada memberika informasi terkait jadwal serta adanya denda ketika membeli ticket untuk tujuan tertentu namun para pengguna tidak turun di stasiun tersebut.

Pewawancara : Bagaimana cara pihak PT. Kereta Commuterline Indonesia menangani hal tersebut?

Informan : cara kami dalam menangani hal tersebut tentu nya petugas yang berada di stasiun selalu mengingat kan kepada para penumpang dan juga adanya petugas announcer kami yang terdapat di dalam stasiun selalu memberikan informasi terkait adanya keberangkatan kereta, posisi kereta tersebut dan terpampang juga di layar informasi kami. Untuk penanganan secara online kami biasanya akan terus

update informasi terkait situasi yang terjadi di stasiun.

Pewawancara : Apakah pihak PT. Kereta Commuterline Indonesia menerima kritik serta saran pengguna Commuterline Indonesia?

Informan : iya, kami sangat menerima kritik dan saran dari para penggunajasa transportasi kami. Tentu nya kritik dan saran yang disampaikan oleh para pengguna menjadi bahan pertimbangan kami kedepannya agar selalu memperbaiki hal-hal yang masih kurang.

Pewawancara : Bagaimana cara pihak PT. Kereta Commuterline Indonesia menanggapi perihal keluhan yang di alami oleh pengguna tersebut?

Informan : cara menanggapi perihal keluhan setiap pengguna yang masuk ke dalam email dan disampaikan kepada petugas PT.Kereta yang berada di stasiun dengan mendengarkan keluhan apa saja yang di alami, memberikan informasi terhadap keluhan tersebut, dan memberika solusi tentunya kepada para pengguna. melihat banyak nya keluhan yang sering masuk ke pihak dan petugas kami. Salah satunya adalah padat dan penuhnya Commuterline Indonesia di waktu pagi dan sore hari. Kami sedang mengatasi hal tersebut dengan waktu tempuh rangkaian yang mungkin biasanya bisa menunggu 10 kami mencoba dengan mengurangi hingga 5 menit. Lalu, kami juga memperbanyak jumlah rangkaian kereta kami agar permasalahan tersebut dapat di tanggulangi.

Pewawancara : Apakah pihak PT. Kereta Commuterline Indonesia memberikan jaminan atau pertanggung jawaban

terhadap keselamatan pengguna Commuterline Indonesia?

Informan : betul, kami memberika jaminan berupa asuransi keselamatan kepada para pengguna transportasi kami.

Pewawancara : Bagaimana upaya yang dilakukan PT,Kereta Commuter Indonesia sebagai bentuk pertanggung jawaban mewujudkan keselamatan pengguna Commuterline Indonesia?

Informan : kami sepenuhnya bertanggung jawab dan menjamin keselamatan para pengguna jasa kami dengan memberikan santunan atau asuransi jika ada hal kecelakaan baik di dalam gerbong kereta maupun di dalam staisun seperti terjatuh dari peron, terjepit pintu rangkaian, dan kecelakaan dalam rangkaian kereta. Sepenuhnya akan kami bantu untuk mengklaim asuransi tersebut sampai pengguna jasa kami pulih. Perihal asuransi tersebut kami bekerja sama dengan PT. Asuransi jasa raharja, dimana jika pengguna jasa kami mengalami kecelakaan pertolongan pertama tentunya akan kami bawa ke posko kesehatan namun jika dirasa perlu ada penanganan khusus kami akan membawa pengguna jasa kami ke rumah sakit terdekat dengan sepenuhnya kami jamin dengan asuransi jasa raharja tersebut.

**G. LAMPIRAN 7 REDUKSI DATA INFORMAN**

Kode pertanyaan	Kode informan	Jawaban	Kesimpulan	analisis
001	A1	saya sudah menggunakan Commuterline Indonesia sedari tahun 2015	Kesimpulan yang dapat diambil bahwa informan dalam penelitian ini merupakan pengguna aktif dari jasa transportasi Commuterline Indonesia	Pengguna jasa transportasi Commuterline Indonesia ini merupakan pengguna aktif serta pengguna lama dan sudah memakai jasa transportasi sedari tahun 2015 hingga sekarang.
	A2	saya sudah menggunakan Commuterline Indonesia sedari tahun 2015		
	A3	saya sudah menggunakan Commuterline Indonesia sedari tahun 2017		
	A4	saya sudah menggunakan Commuterline Indonesia sedari tahun 2016		
	A5	saya sudah menggunakan Commuterline Indonesia sedari tahun 2015		

002	<b>A1</b>	<p>Betul, di setiap tahun saya selalu merasakan perubahan ketika menggunakan Commuterline Indonesia ini, perubahannya mulai dari di stasiun sampai di dalam gerbong kereta nya. Perubahan itu dari harga tarif tentunya yang tadi nya hitungan tarif Commuterline Indonesia berdasarkan stasiun waktu bulan april berubah menjadi setiap jarak tempuh. Lalu, adanya beberapa perubahan bangunan di stasiun dimana beberapa stasiun sekarang menjadi lebih bagus dan rapih di banding dahulu, dan adanya kereta cikarang dimana para penumpang yang notabennya berasal dari daerah tambun hingga cikarang sekarang dapat fasilitas kereta dari stasiun jakarta kota hingga cikarang serta yang terbaru ini ada nya perubahan jadwal kereta.</p>	<p>Hasil dari penelitian ini informan selalu merasakan perubahan setiap tahunnya ketika menggunakan transportasi Commuterline Indonesia.</p>	<p>Perubahan setiap tahunnya yang dirasakan oleh para informan saat menggunakan transportasi Commuterline Indonesia adanya perubahan infrastruktur disetiap stasiun dan jumlah pengguna yang selalu bertambah.</p>
	<b>A2</b>	<p>merasakan kak, perubahannya yang saya rasakan yaitu jumlah penumpang commuterline Indonesia yang setiap tahun makin bertambah dan makin banyak, ada nya penambahan rangkaian kereta jakarta-bekasi saat ini ada kereta sampai cikarang, dan</p>		

		jadwal commuterline Indonesia yang selalu berubah.	
	<b>A3</b>	perubahan pastinya ada ya ka, kalau yang saya rasain itu lebih ke jadwal kereta dan jumlah penumpang. Untuk jadwal kereta makin lama makin berantakan ka apalagi pengguna commuterline Indonesia bekasi pasti tau imbasnya gimana dan jumlah penumpangnya juga lebih banyak kak.	
	<b>A4</b>	merasakan perubahan tentunya banyak kak, mulai dari rangkaian kereta yang tadinya hanya sampai bekasi lalu sekarang sudah sampai cikarang, stasiun sudah mulai dibenahi menjadi yang baru, serta di gerbong perempuan sudah CCTV nya.	
	<b>A5</b>	iya merasakan, ada nya pembangunan stasiun dimana loket nya pindah ke lantai 2 dan ada eskalator serta lift. Dahulu belum ada tempat ibu menyusui sekarang sudah ada tempat ibu menyusui lalu dahulu ibu hamil susah akan duduk sekarang di berlakukannya pin ibu hamil agar penumpang yang hamil dapat duduk dikursi commuterline Indonesia. Di	

		beberapa stasiun sudah tidak menggunakan thb jadi menggunakan karti KMT.		
003	<b>A1</b>	kalau saya sering menggunakan kartu multi trip atau KMT karena menurut saya lebih mudah menggunakan multi trip kita bisa isi saldo di vending mechine atau di loket serta bebas antri. Kalau untuk THB atau tiket harian berjamin biasanya saya lihat itu antriannya panjang dan akan sedikit membuang waktu bagi saya mbak.	Dari jawaban para informan terhadap pertanyaan ini, informan lebih sering dan suka menggunakan kartu multi trip dibandingkan kartu harian berjamin	Penggunaan pemakaian kartu multi trip pada saat menggunakan transportasi lebih banyak di banding dengan tiket harian berjamin. Kartu multi trip memberikan keuntungan bagi para pengguna commuterline Indonesia yaitu dapat di isi di berbagai stasiun, tidak perlu antre ketika mengisi saldo, tidak perlu menukarkan kartu dengan uang jaminan.
	<b>A2</b>	kartu multi trip ka, saya dari dulu pakai multi trip. Pernah juga pakai THB waktu KMT saya ketinggalan tapi luar biasa antriannya ka. Dari situ saya bisa bilang pakai multi trip sudah paling aman kalo naik Commuterline Indonesia		
	<b>A3</b>	pakai KMT kak sejak pertama kali naik commuterline Indonesia, biar lebih simple dan efisien kak		
	<b>A4</b>	saya pakai KMT ka		
	<b>A5</b>	pakai KMT karena mudah di isi saldonya.		

004	<b>A1</b>	tarif yang mereka tawarkan tentunya lebih murah di banding transportasi lain, lalu untuk waktu jarak tempuhnya lumayan cepat biasanya sekitar 30-50 menit jarak dari bekasi ke manggarai, dan untuk fasilitas di dalam stasiun cukup lengkap ada musolah dan juga ada kamar mandi jadi saya bisa sholat. Untuk di gerbongnya cukup nyaman karena berAC serta tempat duduk yang empuk.	Hasil dari penelitian ini informan menggunakan Commuterline Indonesia dibanding transportasi lain karena tarif yang murah dan waktu tempuh yang sangat cepat	moda transportasi di Megapolitan Jakarta, Kereta Rel Listrik (Commuterline Indonesia) Commuterline Line merupakan moda yang paling favorit warga Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi (Jabodetabek). Commuterline Indonesia paling diminati karena cepat, aman, nyaman, dan murah selain murah Commuterline Indonesia dapat mengagkut ratusan orang setiap harinya dengan rute yang banyak..
	<b>A2</b>	karena transportasi yang paling dekat dengan rumah saya adalah commuterline Indonesia, jadi saya setiap kerja pasti naik commuterline Indonesia ka.waktu tempuhnya juga lebih cepat kak dibanding dengan transportasi lain dan terkadang saya juga sering dapat duduk di dalam gerbong commuterline Indonesia kalau berangkat kerja.		
	<b>A3</b>	kampus saya terbilang cukup jauh dari rumah ka, karena pernah naik motor ke kampus gak kuat jadi cari cara lain		

		ke kampus dengan menggunakan commuterline Indonesia. Bisa lebih hemat ongkos ke kampus juga sih kak karena murah dan bisa ketemu temen temen baru juga pas waktu naik commuterline Indonesia.		
	<b>A4</b>	akses nya lebih mudah dan lebih cepat kalau pakai commuterline Indonesia di banding dengan transportasi lain		
	<b>A5</b>	lebih murah dibanding yang lain dan lebih cepat sampai ke tempat tujuan		
005	<b>A1</b>	karena saya kerja di daerah tebet biasanya rute yang saya tempuh bekasi – manggrai. Setelah dari manggarai saya menggunakan ojol.	Hasil wawancara informan dalam pertanyaan ini informan lebih banyak yang menggunakan Commuterline Indonesia dari stasiun bekasi dan tambun	Penumpang COMMUTERLINE INDONESIA dari bekasi banyak yang melakukan kegiatan serta aktivitas di jakarta sehingga menggunakan transportasi Commuterline Indonesia untuk keberangkatan dan kepulangan.
	<b>A2</b>	rute saya dari bekasi ke mangga besar kak.		
	<b>A3</b>	dari bekasi sampai ke manggarai lalu pindah jalur naik kereta ke arah bogor atau depok lalu turun di stasiun universitas Indonesia		
	<b>A4</b>	dari tambun ke arah gondangdia		
	<b>A5</b>	dari tambun ke arah juanda		

006	<b>A1</b>	kendala saat perjalanan mungkin lebih ke kereta tertahan di perlintasan cipinang ketika Commuterline Indonesia ingin masuk ke stasiun jatinegara. Commuterline Indonesia nya pun terkadang tertahan lama saya pernah tertahan disana hingga 15menit	Kesimpulan dari pertanyaan ini bahwan informan memiliki kendala saat di dalam kereta, kendalanya yang sering terjadi yaitu tertahannya commuterline Indonesia di sinyal masuk	Kendala para pengguna Commuterline Indonesia yang sering dirasakan yaitu tertahannya Commuterline Indonesia saat sinyal masuk. Kereta tertahan di sebabkan adanya rangkaian kereta jarak jauh yang ingin melintas.
	<b>A2</b>	kendalanya itu kereta sering tertahan di cipinang sebelum masuk ke stasiun jatinegara dan juga tertahan di juanda karena adanya pergantian jalur dengan kereta jawa atau jarak jauh serta terkadang AC di gerbong mati.		
	<b>A3</b>	sejauh ini kemdalanya hanya di jumlah penumpang yang mebeludak dan kereta yang tertahan. Bahkan terkadang ada hal terduga lainnya seperti mati lampu di tengah perjalanan kak.		
	<b>A4</b>	kendala dalam perjalanan sepertinya hanya saat ketika tertahan karena lumayan buat kaki sakit jika kita tidak dapat tempat duduk.		
	<b>A5</b>	kendalanya kalau dari tambun hingga		

		arah ke juanda penumpang sangat menumpuk serta banyak dan ditambah kereta suka terhenti akibat ada kereta jarak jauh yang ingin lewat.		
007	<b>A1</b>	kalau di jam pagi itu situasinya dan kondisinya yang pasti ramai dan sangat padat. Kita para pengguna pasti selalu berebut masuk kedalam gerbong karena seperti yang kita tahu para pengguna Commuterline Indonesia dari bekasi banyak yang bekerja atau beraktivitas di jakarta maka itu tidak heran kalau di pagi hari kita sering rebutan masuk agar bisa naik kereta sesuai jam yang kita inginkan. Kalau sudah penuh biasanya akan makin penuh ketika kereta tersebut jalan dan berhenti di beberapa stasiun selanjutnya karena yang naik kereta pun bukan hanya orang bekasi. Pengguna dari stasiun kranji hingga jatinegara pun ingin naik rangkaian kereta bekasi-jakarta kota.	Hasil wawancara dengan para informan dalam penelitian ini bahwasannya situasi dalam maupun di stasiun selalu ramai dan juga padat.	Situasi yang selalu penuh di dalam commuterline Indonesia maupun di area stasiun sedang adanya sistem perbaikan infrastruktur dari pihak kereta commuterline Indonesia serta sedang adanya pengembangan terhadap rangkaian commuterline Indonesia secara bertahap agar mampu mengurangi kepadatan yang terjadi di dalam serta luar stasiun
	<b>A2</b>	situasi dan kondisi yang pasti penuh dan buat kita para penumpang terkadang susah gerak dan napas kak.		

		Apalagi kalau sudah jalan pastinya banyak penumpang commuterline Indonesia yang masuk dari stasiun lain kita semakin tidak bisa bergerak sama sekali ka.	
	<b>A3</b>	kondisi dan situasi di pagi hari baik dari stasiun bekasi ke manggarai maupun manggarai ke bogor atau depok itu selalu penuh namun rangkaian kereta manggarai ke bogor atau depok tidak sesesak kereta bekasi ke manggarai. Untuk di jam siang cukup sepi bahkan saya bisa duduk dimana saja kalau sedang naik kereta disiang hari .	
	<b>A4</b>	kalau dari stasiun tambun tentunya pengguna commuterline Indonesia banyak sekali apalagi mereka juga beraktivitas di daerah jakarta . jam berangkat pagi dan jam pulang kerja selalu ramai sampai susah untuk masuk kedalam rangkaian gerbong commuterline Indonesia.	
	<b>A5</b>	sangat penuh di jam pagi dan sore, untuk di jam 10 pagi keastas tidak se penuh jam office hout atau jam	

		berangkat kerja dan pulang kerja.		
008	<b>A1</b>	fasilitas di dalam stasiun yang pernah saya pakai itu tentunya musolah, vending mechine, serta kamar mandi. Kalau di dalam gerbong kereta fasilitas yang pernah digunakan kursi prioritas, gerbong khusus wanita.	Dari hasil penelitian saya terkait fasilitas apa saja yang pernah atau bahkan sering di gunakan oleh pengguna Commuterline Indonesia yaitu vending mechine, toilet, musolah, serta kursi yang ada di dalam gerbong	Pengguna Commuterline Indonesia selalu menikmati fasilitas yang disediakan oleh para pihak PT. Kereta Commuterline Indonesia. Fasilitas yang disediakan mulai dari vending mechine untuk mengisi saldo KMT ataupun untuk membeli kartu THB, musolah untuk beribadah, toilet, serta kursi kursi yang berada didalam rangkaian kereta.
	<b>A2</b>	fasilitas yang pernah digunakan tentunya toilet, vending mechine saat ingin mengisi KMT, lalu musolah untuk ibadah maghrib, saya juga pernah merasakan posko kesehatan di stasiun ketika tangan saya terjepit di pintu commuterline Indonesia dan tempat charger biasanya saya pakai kalau dijam jam pulang dari kantor dan baterai sudah mau habis dan juga wifi terkadang saya suka memakai wifi yang ada di stasiun.		
	<b>A3</b>	yang sering digunakan yaitu tentunya vending mechine biasanya untuk isi ulang KMT lalu musolah stasiun untuk musolahnya sangat nyaman dan bersih lalu eskalator, lalu di dalam commuterline Indonesia yang sering		

		digunakan fasilitas wifi dan juga tentunya bangku duduknya.		
	<b>A4</b>	eskalator atau lift biasanya untuk sampai ke lantai 2, vending mechine untuk isi ulang kartu atau biasanya juga di loket, lalu toilet dan musolah. Untuk di dalam gerbong biasanya itu bangku penumpang yang ada di gerbong perempuan lalu tempat untuk menaruh tas di atas.		
	<b>A5</b>	vending mechine atau loket, toilet , lift dan eskalator yang ada di stasiun tempat charge handphone. Untuk di dalam commuterline Indonesia wifi dan juga kursi penumpang jika sepi saya akan duduk.		
009	<b>A1</b>	menurut saya fasilitasnya sudah lengkap untuk di dalam stasiun namun untuk di dalam gerbong menurut saya gerbong untuk wanita kurang banyak sedangkan kami para wanita jumlahnya tidak sedikit jadi terkadang saya juga masuk ke dalam gerbong campur.	Dari hasil wawancara dengan informan, bahwa fasilitas yang di berikan kepada pengguna Commuterline Indonesia sudah cukup lengkap.	Fasilitas yang sudah di sediakan oleh pihak Commuterline Indonesia kiranya sudah cukup lengkap. Pasalnya dari beberapa pengguna mengaku sering menggunakan fasilitas yang disediakan
	<b>A2</b>	menurut saya fasilitasnya sudah cukup		

		lengkap.		
	<b>A3</b>	menurut saya sudah lengkap, namun untuk vending machine terkadang masih sering error atau mesin terkadang tidak bisa memasukan uang tunai sehingga keluar terus menerus.		
	<b>A4</b>	sudah sangat lengkap menurut saya.		
	<b>A5</b>	iya sudah lengkap.		
010	<b>A1</b>	biasanya saya tahu jadwal keberangkatan dari papan pemberitahuan jadwal di stasiun dan di sosial media Pt. Kereta Commuterline Indonesia.	Kesimpulan dari wawancara dengan informan adalah mereka mengetahui jadwal keberangkatan dari aplikasi Commuterline Indonesia Access dan dari informasi distasiun.	Commuterline Indonesia access merupakan aplikasi yang awajib di punya oleh para pengguna Commuterline Indonesia. Aplikasi ini memiliki fitur untuk mengetahui jadwal serta rute dari Commuterline Indonesia Aplikasi ini menyatukan seluruh akses informasi dari media sosial KCI ke dalam satu platform.
	<b>A2</b>	saya tahu info keberangkatan dari aplikasi Commuterline Indonesia biasanya sebelum kerja saya selalu cek di rumah jadwal dan info keberangkatan		
	<b>A3</b>	saya biasanya tahu dari aplikasi commuterline Indonesia kak		
	<b>A4</b>	aplikasi dan juga informasi di stasiun		
	<b>A5</b>	informasi di stasiun		
011	<b>A1</b>	menurut saya informasi yang di	Dari hasil wawancara saya dengan	Informasi yang di berikan oleh

		bertahukan di dalam stasiun sudah tepat, namun terkadang jadwal nya suka berubah kalau ada gangguan. Sejauh ini memang jika ada keterlambatan Commuterline Indonesia dan jika ada gangguan memang akan di beritahu oleh para petugas	informan kesimpulannya yaitu mereka mendapatkan informasi yang tepat terkait informasi jadwal keberangkatan serta kepulangan.	PT.Kereta Commuterline Indonesia kepada para pengguna sudah tepat sehingga pengguna dapat mengetahui jadwal serta rute mereka.
	<b>A2</b>	iya kak, sudah sangat tepat dan akurat karena kita tahu aktu keberangkatan dan juga info info yang terjadi di semua stasiun. Diaplikasinya lumayan update terus kak.		
	<b>A3</b>	informasi yang di berikan oleh pihak PT. Kereta Commuterline Indonesia sudah cukup tepat dan akurat. Selain kita mendapatkan informasi ketika kita berada di stasiun kita juga mendapatkan informasi melalui aplikasi milik pihak PT.Kereta Commuterline Indonesia yaitu Commuterline Indonesia Acceses.		
	<b>A4</b>	bisa di bilang sudah tepat kak		
	<b>A5</b>	sajauh ini akurat. Jika ada perubahan jadwal akan di informasikan oleh		

		petugas		
012	<b>A1</b>	<p>pernah, keluhannya pasti kalau ada delay keberangkatan kereta itu buat saya telat kerja juga, lalu gerbong yang penuh disaat jam pagi (berangkat kerja) dan sore (pulang kerja) itu terkadang buat saya kalau tidak dapat duduk suka sesak nafas, terkadang penumpang juga memaksakan masuk padahal gerbong sudah tidak muat lagi, AC di beberapa gerbong juga terkadang terass panas bahkan tidak nyalan dan adanya gangguan sinyal ketika ingin masuk ke stasiun jatinegara yang buat kereta tertahan. Dan juga kurangnya gerbong khusus perempuan. sebenarnya kami (para wanita) merasa nyaman di gerbong khusus wanita, namun sangat di sayangkan hanya terdapat dua gerbong di setiap rangkaiannya. Kalau tidak kebagian kita harus bercampur dengan gerbong campuran. Bukanlah jadi masalah ketika kami menaiki gerbong campuran namun tidak banyak di saat jam jam Commuterline Indonesia penuh banyak para penjahat</p>	<p>Kesimpulan dari wawancara kepada informan bahwa keluhan yang sering mereka alami yaitu commuterline Indonesia yang sering tertahan di sinyal masuk, kurang nya gerbong wanita, hingga padatnya pengguna di waktu pagi dan sore hari.</p>	<p>Terkait permasalahan yang sering dialami oleh para pengguna pihak PT.Kereta Commuterline Indonesia memberika tanggapan dari hal tertahannya Commuterline Indonesia di sinyal masuk karena adanya kereta jarak jauh yang ingin masuk atau bergantian masuk, lalu terkait padatnya pengguna Commuterline Indonesia PT.Kereta Commuterline Indonesia memberika solusi ada ya penambahan perjalanan seperti jakarta kota – cikarang hingga menambah rangkaian.</p>

		melakukan aksinya salah satunya pelecehan terhadap perempuan. Maka kami terkadang kurang nyaman bahkan merasa takut
	<b>A2</b>	kalau fasilitas mungkin lebih ke toilet yang ada di stasiun bekasi terkadang toilet nya kotor dan air nya juga keruh ka. Lalu kalau sudah jam pulang kerja gate tap out selalu penuh dan kita harus antri untuk keluar. Untuk keluhan di dalam commuterline Indonesia lebih ke kesel sama orang orang yang memaksa naik commuterline Indonesia padahal kondisi di dalam sudah penuh dan tidak bisa bergerak dan juga banyak anak muda yang kurang peduli sama orang tua terkadang masih banyak anak muda yang pura pura tidur serta AC yang tidak terasa dingin kak jadi biasanya para penumpang membuka jendela ketika sudah merasa sesak dan penuh.
	<b>A3</b>	keluhan saya ketika sekarang ini kalau sore lebih banyak kereta yang langsung ke stasiun cikarang jadi

		<p>volume penumpang kereta ketika pulang kerja bisa 2x lipat hingga saya susah untuk masuk kedalam gerbong kereta.</p>	
	<b>A4</b>	<p>rangkaian kereta kearah cikarang masih jarang bahkan hanya 1 dalam 30 menit sekali membuat penumpang commuterline Indonesia yang dari cikarang sampai bekasi timur harus menunggu lama keretanya. Serta kereta sering kali mati Acnya dan sering gangguan jika musim hujan</p>	
	<b>A5</b>	<p>toilet terkadang kotor dan juga terkadang informasi terkait kereta akan masuk di peron berapa sedikit lama di stasiun bekasi. AC terkadang dingin terkadang terasa panas, lalu masih kurangnya CCTV di berbagai gerbong yang saya lihat masih 1 dan di gerbong perempuan serta petugas satpam kereta kurang ketat memberi informasi kepada penumpang yang tidak bisa naik ke dalam kereta yang sudah penuh. kalau kita naik Commuterline Indonesia di jam keberangkatan pagi dan jam kepulangan sore hari harus siap siaga, pastikan kartu multi trip kita terisi</p>	

		<p>penuh kalau tidak akan merasakan antrian yang cukup panjang, begitupun saat kita ingin menaiki gerbong Commuterline Indonesia kita harus dalam keadaan sehat dan bugar karena di jam keberangkatan pagi dan juga jam kepulangan di sore hari kita akan susah masuk kedalam rangkaian gerbong kereta. Kita dapat masuk tapi kita harus siap dan berani untuk berdesak-desakan dengan penumpang lainnya</p>		
013	<b>A1</b>	<p>biasanya saya menyampaikan keluhan saya ke petugas stasiun tempat saya tiba.</p>	<p>Dari hasil wawancara dengan informan bahwa informan menyampaikan keluhan melalui petugas dan sosial media PT.Kereta Commuterline Indonesia</p>	<p>keluhan adalah sebuah informasi yang diberikan oleh pihak kedua karena rasa ketidaksesuaian dalam menerima sebuah produk atau jasa. Dalam hal ini keluhan para pengguna merupakan permasalahan atau kendala yang sering di alami pengguna. Pengguna memberika aduan atau laporan terkait kendala mereka kepada para pihak (petugas dan pihak PT.Kereta Commuterline Indonesia) secara langsung ataupun melalui sosial media mereka.</p>
	<b>A2</b>	<p>biasanya kalau ada keluhan saya dm instagram atau tweet ke twitter commuterline Indonesia.</p>		
	<b>A3</b>	<p>selalu saya laporkan kepada petugas dan memberi saran serta masukan kepada pihak commuterline Indonesia melalui twitter</p>		
	<b>A4</b>	<p>saya biasanya bilang ke petugas stasiun kak</p>		
	<b>A5</b>	<p>aku lapor ke sosial media mereka</p>		

014	<b>A1</b>	alhamdulillah saya belum pernah mengalaminya mbak	Kesimpulan dari wawancara dengan informan adalah informan pernah mengalami kecelakaan saat di stasiun maupun ada yang belum mengalami kecelakaan.	Kecelakaan merujuk kepada peristiwa yang terjadi secara tidak sengaja. Pengguna transportasi Commuterline Indonesia dalam hal ini sudah ada yang pernah mengalami kecelakaan saat menggunakan transportasi ini dan juga ada yang belum pernah mengalami kecelakaan.
	<b>A2</b>	pernah kak, tangan saya pernah terjepit pintu commuterline Indonesia. Kondisinya saya terdorong hingga tengah pintu commuterline Indonesia sedangkan kondisi commuterline Indonesia waktu itu sudah penuh jadi saya tidak bisa menahan badan saya hingga pintu ingin ditutup		
	<b>A3</b>	belum pernah sama sekali kak		
	<b>A4</b>	tidak pernah kak.		
	<b>A5</b>	tidak kak		
015	<b>A1</b>	iya saya tahu mbak, karena saya sudah lumayan lama menggunakan Commuterline Indonesia saat 2017 saya pernah bertanya ke petugas yang ada di stasiun . mereka bilang saat menggunakan THB atau KMT para pengguna sudah terjamin keselamatannya dan kalau ada kecelakaan pihak mereka akan memberikan asuransi . kalau tidak salah asuransi jasa raharja mbak.	Hasil wawancara dengan informan bahwa informan sudah ada yang mengetahui bahwa Commuterline Indonesia memberikan jaminan keselamatan dan ada juga yang belum tahu.	Jaminan keselamatan tertinggi dan yang paling kecil tingkat kecelakaannya adalah kereta api serta Commuterline Indonesia Pihak PT.Kereta Commuterline Indonesia bekerjasama dengan PT. Asuransi Jasa Raharja dalam memberikan jaminan kepada para pengguna Commuterline Indonesia dengan memberika asurasni keselamatan kepada para pengguna atas kecelakaan yang terjadi di area stasiun serta Commuterline
	<b>A2</b>	iya saya tahu mbak, karena saya sudah		

		lumayan lama menggunakan Commuterline Indonesia saat 2017 saya pernah bertanya ke petugas yang ada di stasiun . mereka bilang saat menggunakan THB atau KMT para pengguna sudah terjamin keselamatannya dan kalau ada kecelakaan pihak mereka akan memberikan asuransi . kalau tidak salah asuransi jasa raharja mbak	Indonesia.
	<b>A3</b>	belum tahu kak, saya belum bertanya terkait hal itu kak.	
	<b>A4</b>	tidak tahu kak, karena tidak pernah di beritahu kak.	
	<b>A5</b>	belum tahu sama sekali kak karena tidak terfikir sampai sejauh itu ka.	

#### H. IAMPIRAN 7 REDUKSI DATA KEY INFORMAN

No	Pertanyaan		Kode key informan	Jawaban
	Pertanyaan penelitian	Pertanyaan wawancara		
1	Apa saja Permasalahan – permasalahan yang sering di alami oleh pengguna Commuterline Indonesia?	Sampai saat ini jumlah penggunaan transportasi Commuterline Indonesia sudah berapa banyak ?	B1	jumlah pengguna kita kalau di hari kerja sudah mencapai 1 juta pengguna perhari, sementara kalau di hari-hari libur biasanya kami mencapai 700 ribu pengguna

				perhari jadi kalau di rata rata sekitar 921 ribu pengguna setiap hari nya.
2		Apakah pengguna Commuterline Indonesia ini akan terus meningkat kedepannya?	B1	untuk meningkat ini sangat bergantung pada ketersediaan infrastruktur rel keretanya, jadi kalau untuk sekarang ini infrastrukturnya belum maksimal masih sedang di upgrade terus oleh pemerintah dan kita dukung itu. Jadi kalau infrastrukturnya sudah baik, rel nya akan lebih banyak dan bisa menjangkau lebih jauh serta penumpang akan lebih banyak. Maka jika di total dari jumlah penumpang kita di tahun 2018-2019 masih terbilang stuck hanya segitu saja
3		Para pengguna transportasi Commuterline Indonesia pengguna lebih banyak menggunakan kartu multi trip ataukah tiket harian berjamin?	B1	sampai dengan tahun ini para penumpang Commuterline Indonesia pastinya lebih banyak yang menggunakan Kartu Multi Trip dibanding Kartu Harian Berjamin. Karena para pengguna di hari biasa tentunya mayoritas dari mereka adalah pekerja dan juga mahasiswa ataupun siswa yang notabennya mereka menggunakan

			<p>Commuterline Indonesia bukan untuk satu atau dua hari saja. Untuk di 6 stasiun terpilih pun kami hanya menerima pembayaran loket dengan KMT ataupun uang elektronik lainnya. Sedikit demi sedikit kita menghimbau masyarakat yang ingin menggunakan transportasi Commuterline Indonesia ini dengan menggunakan kartu KMT tersebut.</p>
4		<p>mengenai permasalahan yang sering terjadi seperti adanya kereta Commuterline Indonesia yang tertahan di sinyal masuk. Tanggapan bapak terhadap hal ini seperti apa?</p>	<p>B1</p> <p>untuk kereta Commuterline Indonesia yang selalu tertahan di sinyal masuk itu karena adanya pergantian lintasan atau pergantian kereta yang ingin masuk, seperti kereta jarak jauh yang hendak masuk. Jika Commuterline Indonesia tidak tertahan atau terhenti kereta jarak jauh bisa bertabrakan, begitu pun dengan kasus kereta tertahan dengan kondisi kereta di depannya mengalami anjlok. Maka Commuterline Indonesia akan tertahan jika terus melaju akan berakibat Commuterline Indonesia bertabrakan dengan kereta yang</p>

5		<p>mengenai gerbong khusus wanita, kiranya mengapa hanya ada 2 di setiap rangkaian Commuterline Indonesia? apakah gerbong khusus wanita dapat bertambah?</p>	B1	<p>anjlok. sejarahinya gerbong khusus wanita ini bertujuan untuk menghindari adanya tindakan pelecehan dan kejadian lain yang tidak diharapkan. Mengenai mengapa saat ini masih ada 2 di setiap rangkaian kami sedang melakukan diskusi dengan komnas perempuan terkait penambahan gerbong khusus wanita kedepannya. Iya betul kedepannya akan terus kami pertimbangkan untuk bertambah</p>
6		<p>mengapa jumlah pengguna diwaktu pagi dan di waktu sore hari selalu padat?</p>	B1	<p>kepadatan dari para pengguna Commuterline Indonesia diwaktu pagi dan sore hari ini bisa kami bilang karena banyaknya pengguna dari bodetabek atau bogor depok bekasi dan tangerang yang beraktivitas di pusat ibu kota jakarta, saat ini kami sedang mengevaluasi dan sedang kami terus perbaiki sistem kami. Lalu, kedepannya di masing masing stasiun bodetabek kami juga akan menambah rangkaian kereta agar permasalahan tersebut dapat</p>

				teratasi
7	Implementasi pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 terhadap konsumen pengguna jasa transportasi Commuterline Indonesia Jabodetabek	Sebagai perusahaan jasa pengangkutan, apakah pihak Pt. Kereta Commuterline Indonesia memiliki hak atau wewenang? Lalu apa saja wewenang tersebut?	B1	kalau kewenangan dari kami, karena kami ini adalah anak perusahaan dari BUMN yaitu PT.KAI induknya ini kalau kita berbicara masalah hukum itu ada di undang-undang no.23 tahun 2007 tentang perkertaapian di undang undang ini ada yang tertuang ada yang namanya operator dan pemilik. Operator dan pemilik ini ada yang namanya prasarana perkeretaapian atau infrastrukur perkeretaapian dan sarana perkeretaapian. Commuterline ini sangat terbatas jadi kami (PT. Kereta Commuterline Indonesia) adalah sarana kereta dengan sarana kereta menggunakan listrik jadi sejauh ini baru beroperasi di jabodetabek naum tidak menutup kemungkinan untuk kami bisa beroperasi di daerah lainya jadi dalam kata lain wewenang dari kami sama dengan PT.KAI yaitu melakukan penertiban terhadap pengguna jasa Commuterline Indonesia yang tidak memenuhi

			<p>persyaratan sebagai pengguna jasa. Ini tercantum pada pasal 90 huruf C UU no.23 tahun 2007, lalu memberikan pelayanan kepada para pengguna, serta menjaga kebersihan lingkungan ini tercantum pada pasal 95 PP 56 tahun 2009.</p>
8	<p>apa saja kewajiban-kewajiban dari PT,Kereta Commuter Indonesia sebagai perusahaan penangkutan kepada para pengguna Commuterline Indonesia?</p>	B1	<p>kewajiban kami tentunya memberika informasi yang jelas kepada para pengguna kami serta memberikan pelayanan tanpa memandang perbedaan kepada mereka . dalam hal menyampaikan informasi tentu nya terkait jadwal sudah kami umumkan di aplikasi kami serta sosial media kami. Kami juga berkomunikasi baik dengan para pengguna jasa kami, dengan memberika informasi secara akurat dan tepat terhadap pelayanan kami. Serta kami melayani pengguna dengan sangat adil dimana kami punya mempunyai jalur kuning untuk para teman teman disabilitas, lalu kami mempunya gerbong perempuan khusus untuk para perempuan pengguna jasa kami,</p>

				ada nya kursi prioritas untuk para lansian dan ibu hamil serta yang terbaru adanya pin ibu hamil dimana pin tersebut hanya bisa di dapat dan di gunakan untuk para wanita yang sedang hamil dan kami prioritaskan mereka untuk duduk di rangkaian Commuterline Indonesia
9		Apakah kewajiban tersebut sudah di terapkan kepada seluruh staff serta petugas Pt. Kereta Commuterline Indonesia kepada para pengg una Commuterline Indonesia?	B1	betul, tentunya semua pihak dan petugas PT.Kereta Commuterline Indonesia sudah mematuhi dan juga melaksanakan kewajiban tersebut
10		Bagaimana komunikasi yang terjalin antara staff atau petugas Pt. Kereta Commuterline Indonesia terhadap para pengguna Commuterline Indonesia jabodetabek?	B1	komunikasi yang terjalin antara para pihak PT. Kereta Commuterline Indonesia, para petugas Commuterline Indonesia kepada para pengguna jasa transportasi Commuterline Indonesia terjalin komunikatif. Kami menerima masukan dan juga menerima kritik dari para pengguna jasa kami. Sebisa mungkin kami memberika solusi kepada para pengguna jasa kami baik secara langsung maupun tidak langsung
11		Adakah kendala saat bertukar	B1	kendala saat bertukar informasi

		informasi antara staff atau petugas Pt. Kereta Commuterline Indonesia dengan para pengguna Commuterline Indonesia jabodetabek?		sejauh ini mungkin lebih kepada memberikan informasi terkait jadwal serta adanya denda ketika membeli ticket untuk tujuan tertentu namun para pengguna tidak turun di stasiun tersebut.
12		Bagaimana cara pihak Pt. Kereta Commuterline Indonesia menangani hal tersebut?	B1	cara kami dalam menangani hal tersebut tentunya petugas yang berada di stasiun selalu mengingatkan kepada para penumpang dan juga adanya petugas announcer kami yang terdapat di dalam stasiun selalu memberikan informasi terkait adanya keberangkatan kereta, posisi kereta tersebut dan terpampang juga di layar informasi kami. Untuk penanganan secara online kami biasanya akan terus update informasi terkait situasi yang terjadi di stasiun.
13		Apakah pihak Pt. Kereta Commuterline Indonesia menerima kritik serta saran pengguna Commuterline Indonesia?	B1	iya, kami sangat menerima kritik dan saran dari para pengguna jasa transportasi kami. Tentunya kritik dan saran yang disampaikan oleh para pengguna menjadi bahan pertimbangan kami kedepannya agar selalu memperbaiki hal-hal yang masih kurang.

14		<p>Bagaimana cara pihak Pt. Kereta Commuterline Indonesia menanggapi perihal keluhan yang di alami oleh pengguna Commuterline Indonesia tersebut?</p>	B1	<p>cara menanggapi perihal keluhan setiap pengguna yang masuk ke dalam email dan disampaikan kepada petugas PT.Kereta yang berada di stasiun dengan mendengarkan keluhan apa saja yang di alami, memberikan informasi terhadap keluhan tersebut, dan memberika solusi tentunya kepada para pengguna. melihat banyak nya keluhan yang sering masuk ke pihak dan petugas kami. Salah satunya adalah padat dan penuhnya Commuterline Indonesia di waktu pagi dan sore hari. Kami sedang mengatasi hal tersebut dengan waktu tempuh rangkaian yang mungkin biasanya bisa menunggu 10 kami mencoba dengan mengurangi hingga 5 menit. Lalu, kami juga memperbanyak jumlah rangkaian kereta kami agar permasalahan tersebut dapat di tanggulangi.</p>
15	<p>Bagaimana implementasi pasal 26 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 terhadap konsumen</p>	<p>Apakah pihak Pt. Kereta Commuterline Indonesia memberikan jaminan atau pertanggung jawaban terhadap</p>	B1	<p>betul, kami memberika jaminan berupa asuransi keselamatan kepada para pengguna transportasi kami</p>

	pengguna transportasi Commuterline Indonesia jabodetabek	keselamatan Commuterline jabodetabek?	pengguna Indonesia	
16		Bagaimana upaya yang dilakukan PT, Kereta Commuter Indonesia sebagai bentuk pertanggung jawaban keselamatan pengguna Commuterline Indonesia?	B1	kami sepenuhnya bertanggung jawab dan menjamin keselamatan para pengguna jasa kami dengan memberikan santunan atau asuransi jika ada hal kecelakaan baik di dalam gerbong kereta maupun di dalam staisun seperti terjatuh dari peron, terjepit pintu rangkaian, dan kecelakaan dalam rangkaian kereta. Sepenuhnya akan kami bantu untuk mengklaim asuransi tersebut sampai pengguna jasa kami pulih. Perihal asuransi tersebut kami bekerja sama dengan PT. Asuransi jasa raharja, dimana jika pengguna jasa kami mengalami kecelakaan pertolongan pertama tentunya akan kami bawa ke posko kesehatan namun jika dirasa perlu ada penanganan khusus kami akan membawa pengguna jasa kami ke rumah sakit terdekat dengan sepenuhnya kami jamin dengan asuransi jasa raharja tersebut.

## **I. LAMPIRAN 8 PENDOMAN WAWANCARA *EXPERT OPINION***

Nama : maryanih

Jenis Kelamin : perempuan

Usia : 48

Pekerjaan : Dosen Hukum

Waktu Wawancara :13 januari 2020

Pertanyaan:

1. Dari hasil penelitian saya tentang implementasi pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai kewajiban penyedia jasa pihak PT.Kereta Commuterline Indonesia sudah menerapkan butir butir dari pasal tersebut seperti memberikan informasi yang tepat dan akurat, serta, beritikad baik terhadap jasa yang meraka tawarkan kepada para pengguna serta memperlakukan dan melayani konsumen secara benar tanpa diskriminatif .

Bagaimana pandangan anda mengenai hal ini?

2. Dari hasil penelitian saya tentang implementasi Pasal 26 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai penyedia jasa wajib memberikan jaminan yang sudah di sepakati sebelumnya dan mempertanggung jawabkan sepenuhnya jaminan tersebut. Bagaimana pendapat anda mengenai hal ini?

3. Dari hasil penelitian saya tentang hasil kepuasan konsumen setelah menggunakan transportasi kereta commuterline, penumpang merasa belum puas karena masih banyak kekurangan dari segi opresional dan pelayanan.

Bagaimana pendapat anda tentang hal ini?

## **J. LAMPIRAN 9 TRANSKRIP EXPERT OPINION**

Hari/Tanggal : 23 Desember 2020  
Nama *EXPERT OPINION* : maryanih  
Profesi *EXPERT OPINION* : Dosen Hukum universitas bhayangkara  
Lokasi : Econnection Space

Pewawancara : Dari hasil penelitian saya tentang implementasi pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai kewajiban penyedia jasa pihak PT.Kereta Commuterline Indonesia sudah menerapkan butir butir dari pasal tersebut seperti memberikan informasi yang tepat dan akurat, serta, beritikad baik terhadap jasa yang mereka tawarkan kepada para pengguna serta memperlakukan dan melayani konsumen secara benar tanpa diskriminatif . Bagaimana pandangan anda mengenai hal ini?

Expert : iya karena pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 ini merupakan undang – undang mengenai perlindungan konsumen yang mengatur tentang kewajiban penyedia jasa atau pelaku usaha kepada para pengguna jasa atau konsumen mereka maka butir butir yang terdapat dalam pasal tersebut harus di lakukan atau di terapkan. Seperti halnya butir yang terdapat di pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 penyedia jasa wajib memberikan informasi serta melayani pengguna dengan baik . maka pihak PT.Kereta Commuterline Indonesia sudah semestinya melaksanakan hal-hal tersebut kepada para pengguna nya.

Pewawancara : Dari hasil penelitian saya tentang implementasi pasal 26 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai penyedia jasa wajib memberikan jaminan yang sudah di sepakati

sebelumnya dan mempertanggung jawabkan sepenuhnya jaminan tersebut. Bagaimana pendapat anda mengenai hal ini?

Expert : mengenai pasal 26 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang penyedia jasa wajib memberikan jaminan kepada para konsumen dan mempertanggung jawabkan . pihak PT. Kereta Commuterline Indonesia memberikan jaminan berupa asuransi keselamatan yang bekerjasama dengan PT.Asuransi Jasa Raharja kepada para pengguna Commuterline Indonesia jika mengalami kecelakaan di area stasiun. Dalam hal ini dapat kita telaah bahwasannya pihak dari PT.Kereta Commuterline Indonesia sudah menerapkan atau sudah mengimplementasikan pasal tersebut kedalam kegiatan usaha mereka.

Pewawancara : Dari hasil penelitian saya tentang hasil kepuasan konsumen setelah menggunakan transportasi kereta commuterline, penumpang merasa belum puas karena masih banyak kekurangan dari segi operasional dan pelayanan. Bagaimana pendapat anda tentang hal ini?

Expert : mengenai kepuasan konsumen pengguna kereta commuterline Indonesia, tidak dapat di pungkiri karena selama ini mereka merasakan perubahan yang mereka alami dari tahun 2015 hingga sekarang. Hal ini membuat konsumen merasa tidak puas karena pelayanan nya.

## K. LAMPIRAN 11 CATATAN LAPANGAN

No	tanggal	Catatan
1.	20 oktober 2019	Melakukan Observasi ke stasiun manggarai
2.	30 oktober 2019	Menanyakan persyaratan untuk melakukan observasi
3.	20 november 2019	Peneliti membuat surat permohonan penelitian skripsi dari kampus
4.	30 november 2019	Peneliti mengambil surat permohonan penelitian skripsi dari kampus
5.	1 desember 2019	Peneliti melakukan wawancara dengan informan
6.	3 desember 2019	Peneliti melakukan wawancara kembali dengan informan
7.	10 desember 2019	Peneliti memberikan surat permohonan penelitian kepada PT. Kereta Commuterline Indonesia
8.	10 januari 2020	Peneliti melakukan wawancara kepada key informan
9.	11 januari 2020	Peneliti melakukan observasi
10.	13 januari 2020	Peneliti melakukan wawancara dengan Expert opinion

## L. LAMPIRAN 12 DOKUMENTASI FOTO

### Wawancara dengan salah satu informan



### Wawancara dengan key informan



### Wawancara dengan expert opinion



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Fuan Maharani, dilahirkan di Jakarta, 3 Agustus 1997, 22 tahun silam. Saat ini saya tinggal bersama kedua orangtua yang beralamat di Graha melasti fa.5 no.3 Bekasi, Tambun-Selatan

Riwayat Pendidikan yang ditempuh pertama kali yaitu alfatah di tahun 2001 dan berakhir pada tahun 2002.. Setelah selesai masa Kanak-kanak, selanjutnya menempuh pendidikan dasar di SDN Mangun Jaya 01 di tahun 2002 dan berakhir di tahun 2009. Kemudian melanjutkan pendidikan menengah di SMP 11 Tambun Selatan pada tahun 2009 dan berakhir pada tahun 2012. Setelah itu kembali melanjutkan pendidikan di SMA YADIKA 13 di masa sekolah SMA, saya aktif mengikuti kegiatan non formal di sekolah dan lulus pada tahun 2015.

Setelah menyelesaikan studi pada pendidikan kanak-kanak sampai dengan menengah, pendidikan dilanjutkan kepada yang lebih tinggi pada tahun 2015. Pendidikan tinggi yang ditempuh yaitu ke jenjang Perguruan Tinggi Negeri, Universitas Negeri Jakarta, Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan.