

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

DKI Jakarta dikenal sebagai wilayah dengan jumlah penduduk yang sangat padat. Sebagai pusat kota besar dan peradaban. Pertumbuhan dan kepadatan di perkotaan semakin terasa, terutama saat menggunakan transportasi umum. Salah satu moda transportasi yang banyak digunakan adalah Kereta Rel Listrik (KRL) *Commuter Line*, yang mampu mengangkut banyak penumpang. *Commuter Line* dianggap sebagai pilihan transportasi yang hemat biaya bagi masyarakat, dengan jadwal keberangkatan dan kedatangan yang lebih tepat waktu. Hal ini membantu mengurangi risiko keterlambatan, sehingga memudahkan orang untuk merencanakan perjalanan mereka, terutama bagi pekerja yang harus tiba di kantor tepat waktu (Adawia, et al., 2020).

PT Kereta *Commuter* Indonesia (KCI) mengelola KRL *Commuter Line* sebagai solusi transportasi massal di Jabodetabek. KRL dianggap efisien karena mampu mengangkut banyak penumpang dengan biaya yang terjangkau. Namun, tingginya jumlah penumpang, terutama di stasiun seperti Manggarai dan Tanah Abang, menunjukkan bahwa layanan ini masih perlu ditingkatkan. Banyak keluhan masyarakat tentang kapasitas yang terlalu penuh, keterlambatan, dan gangguan teknis. Masalah ini sering menjadi bahan kritikan di media sosial karena layanan yang ada belum sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini menunjukkan adanya masalah dalam nilai layanan publik (*public value*) dari transportasi KRL, khususnya di Stasiun Manggarai dan Tanah Abang.

Stasiun Manggarai adalah stasiun kereta api tipe besar kelas A yang berlokasi di Manggarai, Tebet, Jakarta Selatan, dan termasuk dalam wilayah Daerah Operasi I Jakarta. Stasiun ini menghadapi beberapa masalah, seperti kurangnya pemahaman pengguna KRL tentang jalur peron, informasi yang kurang jelas, keterlambatan kedatangan kereta, serta kendala terkait sistem *tap in/tap out*. Menurut Kompas (Juli 2019), saat ini sedang dilakukan pekerjaan infrastruktur dan revitalisasi di stasiun tersebut, yang berdampak pada waktu tempuh kereta menuju Stasiun Manggarai.

Banyak pekerja kantor dan pelajar dari berbagai daerah menggunakan stasiun ini untuk berangkat bekerja, bersekolah, atau menjalankan aktivitas lainnya. Seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk di Jabodetabek, kebutuhan akan transportasi umum yang cepat, efisien, dan terjangkau terus meningkat. Namun, banyaknya penumpang yang menggunakan stasiun ini, terutama pada jam sibuk pagi dan sore hari, sering kali menyebabkan kepadatan yang luar biasa. Kondisi ini tidak hanya membuat perjalanan menjadi kurang nyaman, tetapi juga menimbulkan risiko keselamatan bagi para pengguna.

Masalah kepadatan di Stasiun Manggarai dan Tanah Abang sering menjadi bahan pembicaraan masyarakat, baik secara langsung maupun di media sosial. Banyak foto dan video yang menunjukkan kondisi stasiun yang penuh sesak menjadi viral, memunculkan berbagai kritik terhadap pengelolaan transportasi umum di Indonesia. Penyebab utama dari masalah ini adalah tingginya jumlah penumpang yang tidak diimbangi dengan infrastruktur dan pengelolaan operasional yang memadai. Selain itu, kurangnya integrasi dengan moda transportasi lain dan terbatasnya fasilitas stasiun memperburuk situasi. Hal ini membuat masyarakat sering mengeluhkan keterlambatan kereta, perjalanan yang tidak nyaman, hingga risiko keselamatan yang terus menjadi perhatian.

PT Kereta Commuter Indonesia (PT KCI) sebagai pengelola Commuter Line sebenarnya telah berusaha mengatasi masalah ini dengan berbagai cara. Beberapa langkah yang pernah dilakukan adalah menambah frekuensi perjalanan kereta, memperluas area stasiun, dan memberikan sosialisasi kepada penumpang tentang tata cara penggunaan fasilitas. Namun, upaya tersebut belum memberikan hasil yang maksimal. Masalah seperti kurang optimalnya pengelolaan penumpang, keterbatasan ruang, dan minimnya edukasi kepada masyarakat masih menjadi kendala utama. Karena itu, diperlukan strategi yang lebih terencana dan menyeluruh untuk menyelesaikan masalah ini.

Pada tahun 2023, Direktur Utama KAI Commuter, Asdo Artriviyanto, mengungkapkan bahwa jumlah penumpang KAI Commuter hampir menyamai capaian sebelum pandemi COVID-19, yakni pada tahun 2019. Dalam konferensi pers di Gedung KAI *Commuter* Jakarta, Kamis, ia menyampaikan bahwa jumlah penumpang tahun 2023 mencapai 331.894.721 orang, mendekati jumlah penumpang pada tahun 2019 yang tercatat sebanyak 336.274.343 orang. Hal ini mencerminkan pemulihan mobilitas masyarakat yang signifikan pasca-pandemi, serta kepercayaan masyarakat terhadap layanan transportasi massal yang disediakan oleh KAI *Commuter*.

Adapun perincian jumlah penumpang pada tahun 2023 menunjukkan dominasi *Commuter Line* Jabodetabek dengan 290.890.677 penumpang. Selain itu, layanan *Commuter Line* lainnya juga mencatat angka yang cukup signifikan, seperti *Commuter Line* Yogyakarta dengan 6.453.099 penumpang, *Commuter Line* Merak sebanyak 3.617.478 penumpang, *Commuter Line* Bandung mencapai 14.720.252 penumpang, *Commuter Line* Prameks dengan 882.046 penumpang, *Commuter Line* Surabaya sebanyak 13.360.638 penumpang, dan *Commuter Line* Bandara Soekarno-Hatta yang melayani 1.970.531 penumpang. Data ini menunjukkan bahwa layanan KAI *Commuter* tidak hanya menjadi andalan di Jabodetabek, tetapi juga di berbagai daerah lainnya.

Selain itu, KAI *Commuter* mencatat volume transit tertinggi di Stasiun Manggarai pada 31 Desember 2023, yang mencapai 204.489 orang dalam satu hari, melampaui rata-rata harian sebesar 160 ribu orang. Stasiun Manggarai, yang kini menjadi salah satu hub utama bagi pengguna *Commuter Line*, memainkan peran strategis dalam mendukung kelancaran mobilitas masyarakat di kawasan Jabodetabek.

Melihat capaian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi lebih jauh tentang faktor-faktor yang memengaruhi peningkatan jumlah penumpang KAI *Commuter* pasca-pandemi COVID-19, serta implikasinya terhadap perencanaan transportasi publik di masa depan. Dengan memahami dinamika ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan strategi yang lebih baik dalam pengelolaan transportasi massal di Indonesia.

Dalam beberapa tahun terakhir, jumlah penumpang *Commuter Line* di wilayah Jabodetabek mengalami peningkatan yang signifikan. Kondisi ini tidak hanya menunjukkan tingginya ketergantungan masyarakat terhadap moda transportasi kereta api, tetapi juga memunculkan tantangan baru, khususnya dalam pengelolaan operasional dan pelayanan di stasiun-stasiun utama, seperti Stasiun Manggarai. Sebagai salah satu stasiun transit terbesar dan tersibuk di Jabodetabek, Stasiun Manggarai menghadapi tekanan besar untuk mengelola kepadatan penumpang, terutama pada jam-jam sibuk. Oleh karena itu, memahami mekanisme pengelolaan operasional yang diterapkan oleh PT Kereta Commuter Indonesia (PT KCI) menjadi hal yang sangat penting dalam mengatasi tantangan ini.

Efektivitas mekanisme operasional merupakan salah satu aspek utama dalam pengelolaan stasiun yang padat. PT KCI diharapkan mampu menciptakan sistem yang tidak hanya menjamin kelancaran pergerakan penumpang, tetapi juga meminimalkan potensi penumpukan di area peron dan pintu masuk. Beberapa langkah yang menjadi fokus utama adalah pengaturan jadwal kereta yang lebih terintegrasi, pengoptimalan jalur kereta, serta pemanfaatan teknologi untuk memantau dan mengelola arus penumpang secara *real-time*. Selain itu, strategi sosialisasi juga memegang peranan penting dalam mengelola stasiun. Penyediaan informasi yang jelas dan mudah diakses mengenai fasilitas dan layanan *Commuter Line* dapat membantu penumpang merencanakan perjalanan dengan lebih baik, sehingga mengurangi risiko kepadatan di titik-titik tertentu.

PT KCI telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kesadaran penumpang terkait fasilitas dan layanan yang tersedia. Melalui media sosial, papan informasi digital, hingga pengumuman langsung di stasiun, PT KCI berusaha menyampaikan informasi yang relevan dan tepat waktu. Namun, efektivitas dari strategi ini masih perlu dievaluasi untuk memastikan bahwa pesan yang disampaikan benar-benar dipahami dan diikuti oleh penumpang. Keberhasilan PT KCI dalam mengatasi kepadatan penumpang tidak terlepas dari penerapan model strategi yang

terintegrasi. Kombinasi antara pengelolaan operasional yang efisien dan strategi komunikasi yang efektif dapat menjadi solusi jangka panjang untuk mengatasi masalah ini.

Penelitian ini menarik untuk dilakukan karena masalah kepadatan di Stasiun Manggarai dan Tanah Abang tidak hanya berdampak pada kenyamanan transportasi, tetapi juga menunjukkan tantangan besar dalam pengelolaan mobilitas masyarakat di kota-kota besar. Dengan mengkaji strategi yang sudah dan sedang diterapkan oleh PT KCI, penelitian ini bertujuan untuk menemukan kelemahan dan peluang perbaikan dalam sistem transportasi publik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang lebih efektif untuk meningkatkan kenyamanan dan efisiensi layanan commuter line, serta mendukung pengembangan transportasi umum yang lebih baik di masa depan.

Terakhir peneliti akan menggunakan teori Habitus dari Pierre Bourdieu sebagai pisau bedah dalam menganalisis hasil temuan yang telah di dapatkan selama proses penelitian. Teori Habitus dipilih karna memiliki relevan dalam penelitian ini sebab membantu menjelaskan bahwa mobilitas harian pekerja kantor yang menyebabkan kepadatan di Stasiun Manggarai bukan sekadar pilihan individu, melainkan hasil dari kebiasaan sosial yang terbentuk melalui pengalaman kolektif dan struktur sosial yang mengatur pola kerja, waktu, dan rute perjalanan. Melalui teori ini, kepadatan penumpang dipahami sebagai praktik yang terus direproduksi oleh habitus komuter urban, sehingga masalahnya tidak hanya teknis, tetapi juga sosial dan struktural.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana karakteristik mobilitas pekerja kantor yang menggunakan layanan Commuter Line pada lintas Stasiun Manggarai Tanah Abang?

2. Bagaimana peran mobilitas pekerja kantor dalam meningkatkan volume penumpang dan kepadatan pada lintas Stasiun Manggarai ?
3. Bagaimana kebijakan dan strategi operasional yang diterapkan oleh PT KCI dalam merespons dinamika kepadatan penumpang akibat mobilitas pekerja kantor di Stasiun Manggarai Tanah Abang?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, adapun tujuan yang ingin dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui karakteristik mobilitas pekerja kantor yang menggunakan layanan Commuter Line pada lintas Stasiun Manggarai Tanah Abang.
2. Untuk mengetahui peran mobilitas pekerja kantor dalam meningkatkan volume penumpang dan kepadatan pada lintas Stasiun Manggarai.
3. Untuk mengetahui strategi serta kebijakan operasional yang diterapkan oleh PT KCI dalam merespons kepadatan penumpang akibat lonjakan mobilitas pekerja kantor, terutama pada jam-jam sibuk.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Beberapa hal yang bermanfaat dari sudut pandang akademis dan praktis, dengan penelitian ini di antaranya:

#### **1. Kegunaan Akademis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan dalam penelitian selanjutnya dalam sub disiplin keilmuan sosiologi perkotaan, khususnya dalam memahami dinamika mobilitas pekerja dan dampaknya terhadap sistem transportasi massal di kawasan metropolitan seperti Jabodetabek. Selain itu dalam sudut pandang akademis, penelitian ini dapat memperkaya kajian sosiologi tentang bagaimana transformasi ruang kota, tekanan demografis, serta pola interaksi sosial masyarakat urban tercermin melalui aktivitas mobilitas harian para pekerja komuter. Dalam

konteks sosiologi perkotaan, kepadatan penumpang di Stasiun Manggarai bukan sekadar fenomena teknis transportasi, melainkan merupakan gejala sosial dari proses urbanisasi, segregasi ruang, dan distribusi sumber daya perkotaan.

### **1. Kegunaan Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan terhadap pihak-pihak yang terlibat dalam penelitian, terutama terhadap PT Kereta Comuter Indonesia (KCI) selaku anak usaha dari PT Kereta Api Indonesia (KAI). Sebagai bahan referensi atau rujukan dalam pengambilan keputusan atau kebijakan untuk mengatasi kepadatan penumpang pada stasiun manggarai terutama kepadatan yang disebabkan oleh mobilitas yang dilakukan oleh para pekerja kantoran saat berangkat dan pulang bekerja.

### **E. Kerangka Berpikir**

Kepadatan yang terjadi di Stasiun Manggarai tidak muncul secara tiba-tiba atau bersifat acak, melainkan merupakan hasil dari interaksi kompleks antara berbagai faktor internal dan eksternal yang memengaruhi arus mobilitas harian, khususnya pekerja kantoran yang menggunakan layanan Commuter Line. Penelitian ini memfokuskan diri pada bagaimana karakteristik mobilitas pekerja kantoran, strategi operasional transportasi, serta struktur sosial dan ekonomi kota saling berkaitan dalam menciptakan dinamika kepadatan tersebut.

Faktor internal yang menyebabkan kepadatan di Stasiun Manggarai antara lain keterbatasan kapasitas kereta, frekuensi perjalanan yang masih belum memadai, serta fasilitas stasiun yang belum optimal. Pada jam-jam sibuk sekitar pukul 06.00–09.00 dan 17.00–20.00 WIB jumlah penumpang sering kali melebihi kapasitas daya angkut stasiun maupun kereta, sehingga ruang tunggu yang sempit dan alur perpindahan antar jalur kereta yang tidak efisien memperlambat arus keluar masuk penumpang. Hal ini memicu penumpukan yang bersifat sistemik dan berulang setiap hari kerja. Sementara itu, faktor eksternal juga berperan besar dalam memperparah situasi tersebut. Waktu puncak yang bertepatan dengan jadwal masuk dan pulang kerja,

meningkatnya jumlah penduduk di wilayah-wilayah penyangga seperti Bogor, Depok, Bekasi, dan Tangerang, serta pertumbuhan kawasan permukiman dan perkantoran di Jakarta memperbesar volume penumpang harian.

Di samping itu, kebijakan pemerintah mengenai tarif, sistem integrasi transportasi, dan alokasi infrastruktur turut memengaruhi distribusi penumpang dan kenyamanan dalam menggunakan Commuter Line. Dalam hal ini, teori Habitus dari Pierre Bourdieu digunakan sebagai lensa analitis utama untuk memahami bagaimana mobilitas pekerja kantoran terbentuk bukan sekadar karena pilihan rasional, tetapi melalui proses internalisasi norma sosial, budaya kerja, dan struktur ekonomi. Habitus merupakan sistem disposisi yang terbentuk dalam sejarah sosial seseorang atau kelompok dan tercermin dalam tindakan-tindakan berulang secara tidak disadari.

Dengan demikian, pola keberangkatan dan kepulangan pekerja kantoran yang selalu sama tiap harinya merupakan hasil dari kebiasaan sosial yang melekat dalam kehidupan urban masyarakat Jakarta dan sekitarnya. Sebagai contoh, para pekerja yang setiap pagi berangkat dari daerah penyangga menuju Jakarta menggunakan KRL dan menjadikan Stasiun Manggarai sebagai titik transit utama, merepresentasikan bentuk habitus kelas menengah urban yang sudah terbiasa dengan ritme kerja terstruktur dan bergantung pada sistem transportasi massal. Ketergantungan ini bukan hanya soal efisiensi ekonomi, tetapi juga refleksi dari posisi sosial mereka yang tidak memiliki akses kendaraan pribadi dan memiliki keterikatan terhadap struktur waktu kerja yang ketat.

Oleh karena itu, perilaku mobilitas mereka merupakan reproduksi sosial yang berlangsung secara terus-menerus. Konsep ini kemudian diperluas melalui teori Kota Global dan Mobilitas yang dikemukakan oleh Saskia Sassen. Sassen menyatakan bahwa kota-kota global seperti Jakarta mengalami tekanan urbanisasi dan konsentrasi ekonomi yang luar biasa, sehingga menciptakan dualisme sosial dalam struktur kota yakni antara kelas pekerja mobil dan elite perkotaan.

Dalam konteks ini, pekerja kantoran pengguna KRL adalah bagian dari kelas mobil yang mengalami tekanan mobilitas tinggi akibat struktur kota yang terfragmentasi antara wilayah pemukiman dan pusat ekonomi. Stasiun Manggarai sebagai simpul utama mobilitas urban berperan sebagai nodal point (titik tumpu) dari arus pergerakan pekerja harian. Mobilitas mereka tidak hanya ditentukan oleh kebutuhan ekonomi, tetapi juga oleh konfigurasi ruang kota yang terpolarisasi antara pusat dan pinggiran, yang mana menjadi karakteristik khas kota global menurut Sassen. Akibatnya, kepadatan di Manggarai bukan hanya gejala fisik, tetapi juga mencerminkan bagaimana Jakarta sebagai kota global belum mampu mengintegrasikan ruang hidup dan ruang kerja secara adil dan efisien.

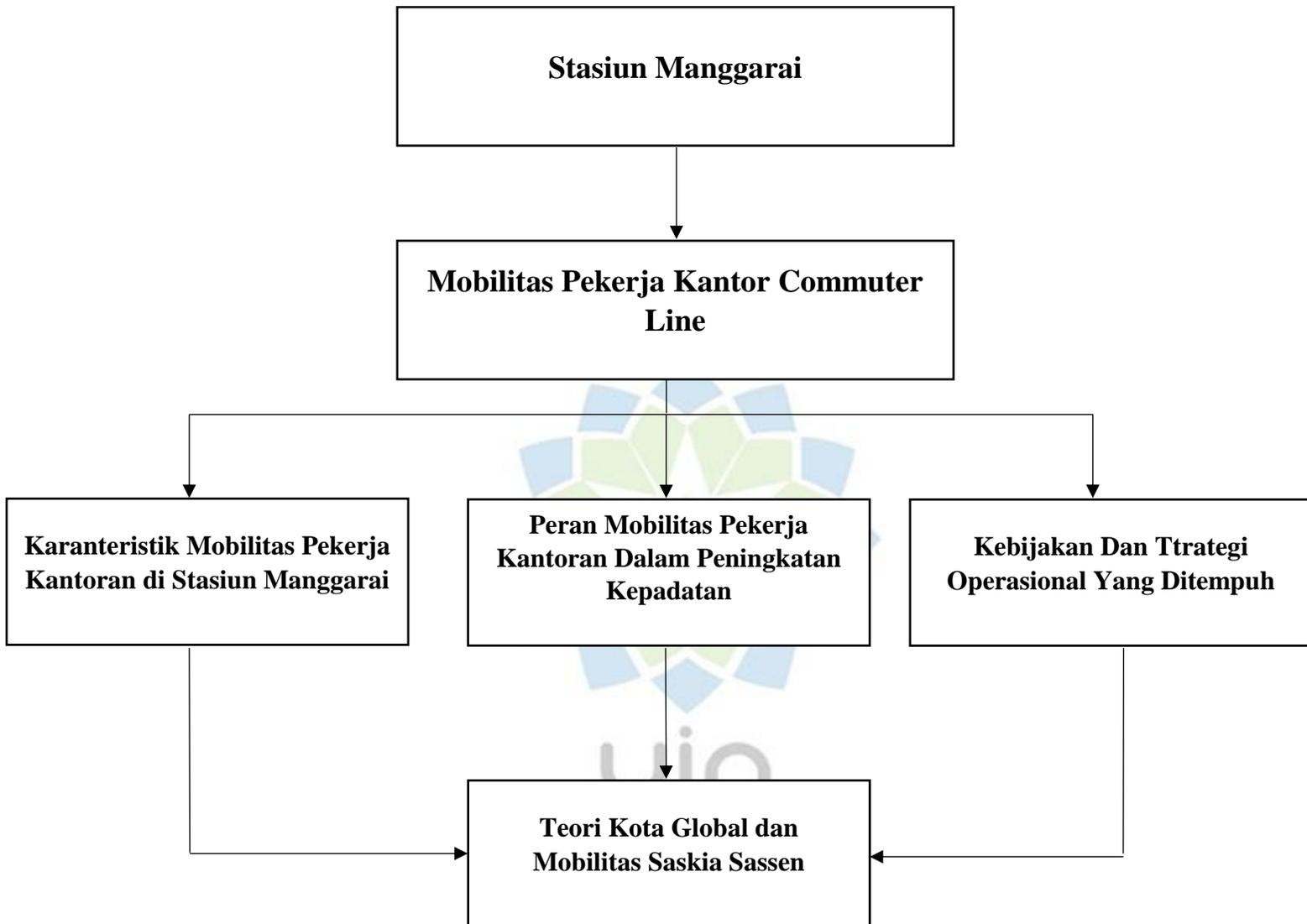
Selanjutnya, kebijakan dan strategi operasional dari PT KCI serta pemerintah daerah dalam mengelola kepadatan di Stasiun Manggarai menjadi bagian penting dalam kerangka berpikir ini. Evaluasi atas strategi seperti peningkatan frekuensi perjalanan, pembatasan kapasitas, dan pengembangan infrastruktur perlu dilakukan secara menyeluruh. Salah satu metode yang digunakan adalah survei kepuasan penumpang dan analisis data operasional seperti jumlah penumpang per jam, kepadatan di dalam gerbong, serta waktu tempuh perjalanan. Penilaian terhadap strategi-strategi ini bertujuan untuk melihat sejauh mana intervensi struktural dapat memengaruhi perubahan dalam perilaku mobilitas pekerja dan mengurangi kepadatan secara signifikan.

Apakah peningkatan frekuensi telah mampu menyesuaikan dengan ritme habitus pekerja? Apakah perluasan peron dan peningkatan aksesibilitas stasiun cukup untuk menampung lonjakan pengguna setiap hari? Pertanyaan-pertanyaan tersebut menjadi penting dalam merancang solusi jangka panjang yang bukan hanya bersifat teknis, tetapi juga mempertimbangkan faktor sosial dan kultural dari para pengguna transportasi massal.

Dengan menggabungkan kerangka teori habitus dan kota global, penelitian ini tidak hanya membatasi diri pada aspek teknis kepadatan penumpang, tetapi juga

mengeksplorasi bagaimana struktur sosial, budaya kerja, dan dinamika urbanisasi membentuk perilaku komuter harian. Kerangka berpikir ini juga memberikan arah bahwa solusi terhadap kepadatan di Stasiun Manggarai perlu didasarkan pada pemahaman yang mendalam terhadap pola mobilitas sosial dan hubungan antara ruang, waktu, serta kebijakan transportasi dalam kerangka kota global yang terus berkembang.





**Gambar 1. 1** Kerangka Berpikir

Sumber: Olahan Peneliti (2025)