

STUDI ETNOGRAFI ANALISIS *SHARE PAIN VALUE* ANTARA GENERASI MILENIAL DAN GENERASI Z MENGGUNAKAN *COMMUTER LINE* SEBAGAI MOBILITAS SEHARI-HARI

Oleh:

Gulfi Oktariani¹

Fanjili Gratia Mamonto²

Putri Kirana³

Jerry Heikal⁴

Universitas Bakrie

Alamat: JL. Epicentrum Utama Raya No.2 40 42rd Floor, RT.2/RW.5, Kuningan, Karet,
Kec. Setiabudi, Kuningan, DKI Jakarta (12940).

Korespondensi Penulis: gulfioktariani19@gmail.com

Abstract. *Population growth in urban areas of the Jabodetabek Metropolitan region has become increasingly dense, leading to higher mobility for daily activities. This trend has the potential to cause traffic congestion due to the increased volume of vehicles, resulting in significant road congestion. One solution to address traffic density is the provision of KRL (Electric Train) services in the Jabodetabek area, which is expected to reduce congestion on local roads. The growth in KRL service users has also seen a significant increase, reaching 328.154.000 users in 2024. This research aims to explore the various factors that motivate individuals to choose KRL as their primary mode of transportation for daily mobility and to investigate the pain values faced by KRL users. Using an ethnographic approach, qualitative data were collected through in-depth interviews with 12 respondents/users of KRL, specifically from the Millennial and Generation Z demographics. Findings indicate that each generation faces different challenges or pain values. However, Millennials and Generation Z share common pain points when using KRL, including: passenger congestion, unsatisfactory facilities, insufficient fleet capacity, inaccurate schedules, long waiting times, lengthy gate queues, and security*

STUDI ETNOGRAFI ANALISIS *SHARE PAIN VALUE* ANTARA GENERASI MILENIAL DAN GENERASI Z MENGGUNAKAN *COMMUTER LINE* SEBAGAI MOBILITAS SEHARI-HARI

risks. Based on these findings, recommendations for service improvements are provided. It is hoped that stakeholders, such as the Ministry of Transportation as the regulator and PT Kereta Api Indonesia (Persero)/PT KAI as the operator, can enhance inadequate services to attract more users and improve their satisfaction with KRL services.

Keywords: *Comutter Line, Ethnography, Challenges, Millennials, Generation Z.*

Abstrak. Pertumbuhan penduduk pusat kota di kawasan Metropolitan Jabodetabek menjadi semakin padat, sehingga mengakibatkan peningkatan mobilitas untuk aktivitas sehari-hari. Hal ini berpotensi menyebabkan kemacetan lalu lintas akibat meningkatnya volume kendaraan, sehingga terjadi penumpukan di jalanan menjadi masalah yang signifikan. Salah satu solusi untuk mengatasi kepadatan lalu lintas dengan menyediakan layanan KRL di kawasan Jabodetabek, diharapkan dapat mengurangi kemacetan di ruas jalan kawasan tersebut. Pertumbuhan pengguna layanan KRL juga mengalami peningkatan yang cukup signifikan mencapai 328.154.000 pengguna layanan di tahun 2024. Penelitian ini dilakukan untuk mengeksplorasi berbagai faktor yang mendorong individu untuk memilih KRL sebagai moda transportasi utama dalam mobilitas sehari-hari dan menggali *share pain value* yang dihadapi oleh pengguna KRL. Melalui pendekatan etnografi dengan mengumpulkan data kualitatif dengan wawancara mendalam dengan 12 responden/pengguna KRL yaitu Generasi Milenial dan Generasi Z. Berdasarkan hasil yang didapatkan bahwa masing-masing generasi memiliki tantangan atau *share pain value* yang berbeda. Meskipun demikian, Generasi Milenial dan Generasi Z memiliki *share pain value* yang sama ketika sedang naik KRL yaitu seperti Kepadatan Penumpang, Fasilitas Kurang Memuaskan, Kurang Memadainya Armada, Jadwal Kurang Akurat, Waktu Tunggu Lama, Antrian Gate Panjang dan Risiko Keamanan. Dari temuan ini, saran perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan, diharapkan pemangku kepentingan seperti Kementerian Perhubungan yang berperan sebagai regulator dan PT. Kereta Api Indonesia (Persero)/PT. KAI sebagai operator dapat meningkatkan layanan yang kurang memadai, sehingga menarik lebih banyak pengguna dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan KRL.

Kata Kunci: Kereta Rel Listrik (KRL), Etnografi, Tantangan, Generasi Milenial, Generasi Z.

LATAR BELAKANG

Pertumbuhan yang pesat pada beberapa kota besar di Indonesia yang terbentuk menjadi kawasan-kawasan metropolitan, dengan terbentuknya dari beberapa kota atau daerah administratif yang berdekatan menjadi kawasan perkotaan yang besar. Metropolitan dapat berkembang melalui suatu proses pertumbuhan penduduk yang pesat dan urbanisasi, dengan perkembangan yang makin pesat metropolitan tentunya sering menghadapi berbagai permasalahan yang beragam dan rumit. Peraturan Presiden Nomor 60 Tahun 2020 menegaskan bahwa kawasan Metropolitan yang dimaksud dalam hal ini yaitu kawasan Jabodetabek atau yang disebut Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi. Wilayah-wilayah ini masuk dalam provinsi yang berbeda, yaitu Jakarta terletak di provinsi DKI Jakarta, Tangerang terletak pada provinsi Banten, serta untuk Bogor, Depok, dan Bekasi di provinsi Jawa Barat (Rizal, 2020).

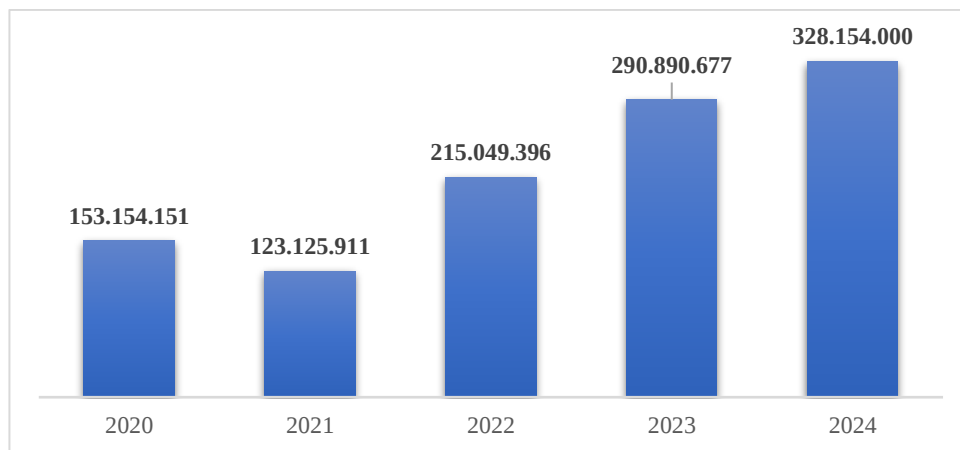
Seiring dengan pertumbuhan penduduk terkhusus di kawasan Metropolitan Jabodetabek menyebabkan pusat kota menjadi semakin padat, permasalahan yang timbul dalam hal ini salah satunya peningkatan mobilitas penduduk untuk melakukan aktivitas rutin setiap hari menuju tempat bekerja atau aktivitas lainnya. Hal ini dapat menyebabkan kemacetan transportasi lalu lintas apabila volume kendaraan penduduk di Indonesia semakin meningkat sehingga terjadi penumpukan di ruas jalan di kawasan Jabodetabek. Berdasarkan laporan dari Bank Dunia, kemacetan lalu lintas di Jakarta menyebabkan kerugian mencapai sekitar \$2,6 miliar, setara dengan Rp 36 triliun. Secara keseluruhan, kerugian yang diakibatkan oleh kemacetan lalu lintas di tingkat nasional diperkirakan mencapai sekitar \$4 miliar, atau Rp 56 triliun setiap tahunnya (Victoria, A. O, 2019).

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan No. 54 Tahun 2013, fokus utama pengembangan sistem transportasi di kawasan Jabodetabek adalah pada penguatan sistem transportasi massal yang dapat menampung banyak penumpang. Salah satu solusi dalam mengatasi kepadatan lalu lintas yang terjadi Pemerintah Pusat dalam hal ini Kementerian Perhubungan berperan sebagai regulator, PT. Kereta Api Indonesia (Persero)/PT. KAI sebagai operator yang menyediakan kebutuhan angkutan massal yaitu sarana Kereta Rel Listrik (KRL) komuter lintas Jabodetabek, sehingga menjadi solusi yang dapat mengurangi kemacetan yang terjadi pada ruas jalan kawasan Jabodetabek (Lestari, S, 2014).

STUDI ETNOGRAFI ANALISIS *SHARE PAIN VALUE* ANTARA GENERASI MILENIAL DAN GENERASI Z MENGGUNAKAN *COMMUTER LINE* SEBAGAI MOBILITAS SEHARI-HARI

KRL atau *Commuter Line* merupakan kereta yang beroperasi dalam jarak dekat, menghubungkan kota-kota besar dengan kota-kota kecil atau dua kota yang berdekatan, KRL Jabodetabek merupakan sarana transportasi utama bagi masyarakat untuk melakukan kegiatan transportasi rutin setiap harinya sebagai mobilitas keseharian. KRL dinilai dapat berperan sebagai moda transportasi yang strategis sehingga mampu untuk mengurangi kemacetan di perkotaan khususnya Jabodetabek (Quinta, 2016).

Berdasarkan data (Badan Pusat Statistik, 2024), pertumbuhan pengguna layanan KRL atau *Commuter Line* Jabodetabek selama 5 tahun terakhir mengalami perubahan yang signifikan, yang dapat dilihat melalui grafik pada Gambar 1.



Gambar 1. Jumlah Pengguna KRL atau *Commuter Line*

Jumlah pengguna KRL kawasan Jabodetabek berdasarkan data BPS diketahui bahwa selama 5 tahun terakhir KRL, dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2024 mengalami pertumbuhan sebesar 114,26%. Tahun 2021 terjadi penurunan jumlah penumpang sebesar 19,61%, hal ini dapat disebabkan karena dampak pandemi COVID-19 yang memengaruhi mobilitas masyarakat, tahun 2022 mengalami pertumbuhan yang sangat pesat sebesar 74,66% dalam arti bahwa terjadi pemulihan setelah penurunan tahun sebelumnya, karena masyarakat mulai kembali beraktivitas normal sehingga meningkatkan pengguna transportasi umum. Pertumbuhan terjadi hingga tahun 2023 meskipun lebih moderat yang menunjukkan bahwa tren positif dalam pengguna moda transportasi KRL atau commuter line tetap beroperasi, sedangkan untuk tahun 2024 yang terhitung dari jumlah pengguna layanan KRL s.d. Desember 2024 tumbuh secara signifikan dengan jumlah pengguna sebanyak 328.154.000 pengguna layanan.

Faktor-faktor yang memengaruhi pemilihan moda transportasi terbagi menjadi tiga kategori yaitu : a) Ciri Pengguna Jalan: faktor ini meliputi ketersediaan kendaraan pribadi, kepemilikan SIM, struktur rumah tangga, pendapatan, serta kebutuhan menggunakan mobil untuk bekerja; b) Ciri Pergerakan: faktor ini merupakan karakteristik pergerakan seseorang, seperti tujuan (bekerja, sekolah, belanja), waktu, dan jarak perjalanan, juga memengaruhi pilihan moda. c) Ciri Fasilitas Moda Transportasi: faktor ini mencakup kuantitatif seperti waktu perjalanan, biaya, ketersediaan ruang parkir, kenyamanan, keamanan, serta keandalan dan keteraturan layanan (Dimas Eko Ardyannas, 2022).

Pengguna KRL tentu memiliki karakteristik atau alasan tertentu dalam memilih moda transportasi, untuk mengetahui pola perilaku pengguna KRL di kawasan Jabodetabek dengan pendekatan studi etnografi (Windiani, 2016). Di era urbanisasi yang semakin meningkat, mobilitas telah menjadi aspek penting dalam kehidupan sehari-hari masyarakat terutama di kota-kota besar yaitu Jabodetabek, moda transportasi KRL telah mengembangkan solusi transportasi yang efisien dan ramah lingkungan. Akan tetapi karakteristik dan kebutuhan penggunaan moda transportasi tersebut berbeda-beda dari generasi ke generasi. Generasi Milenial dan Gen Z merupakan kelompok umur yang paling banyak menggunakan KRL, dapat kita lihat bahwa kedua generasi ini masing-masing memiliki pengalaman saat menggunakan KRL.

Dalam konteks urbanisasi yang terus meningkat, moda transportasi massal seperti KRL menjadi pilihan utama bagi masyarakat, terutama di kawasan Jabodetabek. Penggunaan KRL tidak hanya berkaitan dengan aspek mobilitas, tetapi juga melibatkan dinamika sosial dan *share pain value* yang dihadapi oleh pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mendalami fenomena tersebut melalui pendekatan etnografi. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah melakukan analisis terhadap *share pain value* yang dihadapi oleh pengguna KRL, serta menganalisis bagaimana tantangan - tantangan ini memengaruhi pengalaman mereka dalam menggunakan layanan KRL.

Berdasarkan uraian latar belakang sebelumnya, maka dari itu peneliti akan berfokus untuk melakukan analisis bagaimana *share pain value* pengguna KRL pada Generasi Milenial dan Generasi Z, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana tantangan atau *share pain value* yang dirasakan oleh Generasi Milenial dan Generasi Z ketika naik transportasi umum yaitu KRL. Dengan demikian, dalam penelitian ini dapat

STUDI ETNOGRAFI ANALISIS *SHARE PAIN VALUE* ANTARA GENERASI MILENIAL DAN GENERASI Z MENGGUNAKAN *COMMUTER LINE* SEBAGAI MOBILITAS SEHARI-HARI

memahami dinamika dari masing-masing generasi ketika sedang naik KRL. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode etnografi sebagai kerangka teoritis utama, etnografi memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam bagaimana individu atau kelompok masyarakat tertentu memaknai dan berinteraksi dengan dunia di sekitar mereka.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam pemahaman tentang bagaimana tantangan atau *share pain value* yang dihadapi oleh pengguna KRL khususnya pada Generasi Milenial dan Generasi Z, sehingga diharapkan untuk hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan yang mendalam mengenai dinamika sosial dan budaya di dalam ruang transportasi ini.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tantangan atau *share pain value* terhadap pengalaman individu saat menggunakan moda transportasi KRL. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan etnografi. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami secara komprehensif suatu fenomena dengan mengumpulkan dan menganalisis data secara rinci (Muhammad Haston Samudra Wicaksono, 2024).

Etnografi merupakan pendekatan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk memahami dan mendeskripsikan kebudayaan serta elemen budayanya secara mendalam dalam konteks aslinya. Metode ini menuntut peneliti untuk terjun langsung ke dalam kehidupan sehari-hari individu atau komunitas tertentu, sehingga dapat memperoleh wawasan yang lebih luas tentang nilai-nilai, norma, dan perilaku yang membentuk identitas budaya (Doni Magat Harahap, 2024). Etnografi sangat percaya pada kedekatan, pengalaman pribadi, dan kemampuan untuk terlibat, bukan hanya mengamati, para peneliti yang terlatih dalam seni etnografi. Dimana fokus penelitian dapat mencakup studi mendalam tentang budaya dan bahasa, satu bidang atau wilayah, atau kombinasi metode historis, observasi dan wawancara (Abdul Wahab, 2024).

Metode yang diterapkan mencakup prosedur kualitatif dan terstruktur yang digunakan oleh peneliti untuk menyusun penjelasan umum berdasarkan perspektif partisipan. Teori ini menggambarkan proses, tindakan, atau interaksi antara individu. Pendekatan etnografi dalam penelitian ini adalah etnografi realis, etnografi realis

merupakan pendekatan yang populer digunakan oleh para antropolog budaya. Etnografi mencerminkan perspektif tertentu yang diadopsi oleh peneliti dalam mengamati individu yang menjadi subjek penelitian, Etnografi realis merupakan pendekatan yang memberikan pandangan objektif terhadap situasi yang diamati, biasanya disusun dari sudut pandang orang ketiga. Pendekatan ini bertujuan untuk melaporkan informasi yang diperoleh dari subjek penelitian di lapangan dengan cara yang netral dan akurat (Meisy Permata Sari, 2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang mendorong individu untuk memilih KRL sebagai moda transportasi utama dalam mobilitas sehari-hari serta menggali *share pain value* yang dihadapi oleh pengguna KRL di kawasan Metropolitan Jabodetabek. Wawancara dilakukan dengan 12 responden yang terdiri dari 6 responden Generasi Milenial dan 6 Generasi Z, profesi responden mencakup *freelancer*, HRD, verifikator, sekretaris, dan karyawan swasta, yang memberikan keragaman perspektif tentang penggunaan KRL. Tabel 1 menyajikan data profil responden secara rinci, termasuk nama, usia, pekerjaan, dan jangka waktu mereka sebagai pengguna KRL.

Tabel 1. Data Profil Responden

No	Nama	Usia	Generasi	Pekerjaan	Jangka Waktu
1	SNF	29 Tahun	Milenial	Karyawan Swasta	8 Tahun
2	FT	31 Tahun	Milenial	Karyawan Swasta	15 Tahun
3	KY	33 Tahun	Milenial	Verifikator	1 Tahun
4	AM	36 Tahun	Milenial	Sekretaris	6 Tahun
5	FIM	28 Tahun	Milenial	Karyawan Swasta	3 Tahun
6	AKG	29 Tahun	Milenial	HRD	11 Tahun
7	MS	25 Tahun	Z	Karyawan Swasta	5 Tahun

STUDI ETNOGRAFI ANALISIS *SHARE PAIN VALUE* ANTARA GENERASI MILENIAL DAN GENERASI Z MENGGUNAKAN *COMMUTER LINE* SEBAGAI MOBILITAS SEHARI-HARI

No	Nama	Usia	Generasi	Pekerjaan	Jangka Waktu
8	AP	26 Tahun	Z	Karyawan Swasta	6 Tahun
9	MAI	23 Tahun	Z	Karyawan Swasta	6 Tahun
10	ADR	21 Tahun	Z	<i>Freelancer</i>	3 Tahun
11	FA	23 Tahun	Z	Karyawan Swasta	9 Tahun
12	DOSH	27 Tahun	Z	HRD	5 Tahun

Dari Tabel 1, dapat dilihat bahwa responden memiliki pengalaman yang bervariasi dalam menggunakan KRL, dengan jangka waktu yang berkisar antara 1 hingga 15 tahun. Pengalaman ini menunjukkan berbagai dinamika dan konteks penggunaan KRL, mulai dari mereka yang baru mengenal layanan hingga mereka yang telah menggunakan KRL secara konsisten selama lebih dari satu dekade.

Adapun hasil pengelompokan antara *value* dan *share pain value* untuk pengguna KRL pada Generasi Milenial dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. *Value* dan *Share Pain Value* Generasi Milenial

Responden	Pertanyaan	<i>Value</i>	<i>Share Pain Value</i>
	Bagaimana <i>share pain value</i> ketika sedang menggunakan mode transportasi KRL?		
SNF, 29 tahun	Ketika <i>rush hour</i> penumpang sangat masif	Kepadatan Penumpang	Terdapat beberapa <i>share pain value</i> pada generasi milenial ketika sedang naik KRL yang dapat kami simpulkan yaitu kepadatan
	Armada kurang mencukupi sehingga waktu tunggu sangat lama untuk rute tertentu	Armada Kurang Memadai	

Responden	Pertanyaan	Value	Share Pain Value
	Bagaimana <i>share pain value</i> ketika sedang menggunakan mode transportasi KRL?		
	Ruang kesehatan kurang memadai, tidak ada petugas kesehatan yang <i>stand by</i> , Kursi tunggu kurang banyak, <i>Sign</i> atau rambu-rambu membingungkan.	Fasilitas Kurang Memuaskan	penumpang, fasilitas kurang memuaskan, armada kurang memadai, jadwal kurang akurat, waktu tunggu lama, antrian gate panjang, risiko keamanan, menguras tenaga, menguras emosi/mental, hambatan teknis/alam.
	<i>Exit Gate</i> di beberapa stasiun kurang banyak menyebabkan antrian panjang	Antrian Gate Panjang	
	Armada kurang mencukupi	Armada Kurang Memadai	
FT, 31 tahun	Penumpang terlalu membludak terutama pada rush hour	Kepadatan Penumpang	
	Pengguna KRL sangat banyak sehingga berdesakan terutama di jam sibuk	Kepadatan Penumpang	
KY, 33 tahun	Waktu tunggu kereta cukup lama	Waktu Tunggu Lama	
	Armada kurang banyak sehingga penumpang menumpuk di waktu tertentu	Armada Kurang Memadai	

**STUDI ETNOGRAFI ANALISIS *SHARE PAIN VALUE* ANTARA
GENERASI MILENIAL DAN GENERASI Z MENGGUNAKAN
COMMUTER LINE SEBAGAI MOBILITAS SEHARI-HARI**

Responden	Pertanyaan	Value	Share Pain Value
	Bagaimana <i>share pain value</i> ketika sedang menggunakan mode transportasi KRL?		
AM, 36 tahun	Berdesakan dengan penumpang lain	Kepadatan Penumpang	
	Terkadang kereta tidak sesuai dengan jadwal	Jadwal kurang akurat	
	Menguras emosi menghadapi penumpang lain	Menguras Emosi / Mental	
	Terkadang ada gangguan sinyal sehingga menghambat pergerakan kereta	Hambatan Teknis/Alam	
	Terkadang AC panas atau mati	Fasilitas Kurang Memuaskan	
	Menguras tenaga untuk naik dan turun kereta ketika sedang ramai	Menguras Tenaga	
FIM, 28 tahun	Pengguna KRL sangat banyak sehingga berdesakan terutama di jam sibuk	Kepadatan Penumpang	
	Menguras mental	Menguras Emosi / Mental	
	Terkadang ada pelecehan seksual	Risiko Keamanan	

Responden	Pertanyaan	Value	Share Pain Value
	Bagaimana <i>share pain value</i> ketika sedang menggunakan mode transportasi KRL?		
	Ada risiko kecopetan jika tidak menjaga diri dengan baik		
AKG, 27 tahun,	Kereta terkadang terlambat tidak sesuai jadwal	Jadwal kurang akurat	
	Ketika musim hujan, jika banjir kereta bisa tertahan berjam-jam	Hambatan Teknis/Alam	
	Penumpang KRL sangat padat	Kepadatan Penumpang	
	Eskalator terkadang mati atau tidak berfungsi	Fasilitas Kurang	
	Beberapa kereta AC-nya panas	Memuaskan	

Tabel 3. *Value dan Share Pain Value* Generasi Z

Responden	Pertanyaan	Value	Share Pain Value
	Bagaimana <i>share pain value</i> ketika sedang menggunakan mode transportasi KRL?		
MS, 25 tahun	Terkadang terdapat keterlambatan jadwal KRL	Jadwal Kurang Akurat	Terdapat beberapa <i>share pain value</i> pada generasi Z

STUDI ETNOGRAFI ANALISIS *SHARE PAIN VALUE* ANTARA GENERASI MILENIAL DAN GENERASI Z MENGGUNAKAN *COMMUTER LINE* SEBAGAI MOBILITAS SEHARI-HARI

	Pernah mengalami kecopetan	Risiko Keamanan	ketika sedang naik KRL yang dapat
	Armada KRL belum mencukupi, penumpang terlalu padat	Kepadatan Penumpang	kami simpulkan yaitu: jadwal kurang akurat, kepadatan
	Waktu tunggu kereta cukup lama	Waktu Tunggu Lama	penumpang, waktu tunggu lama, armada
AP, 26 tahun	Penumpang sangat padat	Kepadatan Penumpang	kurang memadai, antrian gate panjang,
	Jadwal KRL sering delay	Jadwal Kurang Akurat	risiko keamanan, fasilitas kurang
MAI, 23 tahun	Jadwal KRL kurang akurat, kadang terlalu cepat atau terlalu lambat	Jadwal Kurang Akurat	memuaskan dan kurangnya etika penumpang.
	Tap kartu di gate keluar terkadang lama, membuat antrian panjang	Antrian Gate Panjang	
ADR, 21 tahun	Terkadang AC KRL tidak menyala sehingga sangat pengap jika berdesakan	Fasilitas Kurang Memuaskan	
	Terkadang KRL berhenti cukup lama di beberapa stasiun	Waktu Tunggu Lama	
	Pada jam sibuk stasiun dan KRL sangat penuh dan berdesakan	Kepadatan Penumpang	
	Banyak penumpang barbar dan memaksakan kehendak	Penumpang Kurang Beretika	

FA, 23 tahun	Armada kurang mencukupi, terutama di jam-jam padat	Armada Kurang Memadai	
	Stasiun transit sangat padat di jam-jam berangkat atau pulang kerja	Kepadatan Penumpang	
DOSH, 27 tahun	Harus berdesakan dengan penumpang lain	Kepadatan Penumpang	
	Stasiun transit sangat padat pada jam-jam tertentu		
	Armada kurang pada jam-jam tertentu	Armada Kurang Memadai	
	Terkadang terjadi keterlambatan kereta	Jadwal Kurang Akurat	

Setelah dilakukan pengelompokkan *value* dan *share pain value* pengguna KRL Generasi Z, kemudian melakukan analisis data terkait hasil *value* yang didapatkan dari masing-masing Generasi yaitu Milenial dan Z dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. *Value* Generasi Milenial dan Generasi Z

Generasi Milenial	Generasi Z
Kepadatan Penumpang	Jadwal Kurang Akurat
Fasilitas Kurang Memuaskan	Kepadatan Penumpang
Armada Kurang Memadai	Waktu Tunggu Lama
Jadwal Kurang Akurat	Armada Kurang Memadai
Waktu Tunggu Lama	Antrian Gate Panjang
Antrian Gate Panjang	Risiko Keamanan
Risiko Keamanan	Fasilitas Kurang Memuaskan

STUDI ETNOGRAFI ANALISIS *SHARE PAIN VALUE* ANTARA GENERASI MILENIAL DAN GENERASI Z MENGGUNAKAN *COMMUTER LINE* SEBAGAI MOBILITAS SEHARI-HARI

Menguras Tenaga	Penumpang Kurang Beretika
Menguras Emosi/Mental	
Hambatan Teknis/Alam	

Value yang diperoleh dari responden Generasi Milenial dan Generasi Z peneliti simpulkan, bahwa dalam menemukan nilai-nilai bersama (*shared values*) yang secara keseluruhan menggambarkan pola budaya para pengguna KRL.

Tabel 5. *Share Value* Pengguna KRL

No	<i>Share Value</i> Pengguna KRL
1	Kepadatan Penumpang
2	Fasilitas Kurang Memuaskan
3	Armada Kurang Memadai
4	Jadwal Kurang Akurat
5	Waktu Tunggu Lama
6	Antrian Gate Panjang
7	Risiko Keamanan

Berdasarkan hasil penelitian menemukan bahwa masing-masing subjek responden memiliki *value* dan preferensi terhadap tantangan yang dirasakan ketika naik KRL. Namun, setiap subjek yang memiliki generasi yang sama memiliki irisan preferensi yang sangat mirip dari masing-masing generasi. Meskipun demikian, peneliti dapat menganalisis bahwa untuk Generasi Milenial maupun Z memiliki 7 *share pain value* yang sama ketika naik KRL.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini berhasil mengeksplorasi bagaimana tantangan atau *share pain value* yang menjadi pengalaman pengguna KRL di kawasan Metropolitan Jabodetabek. Berdasarkan analisis terhadap 12 responden yang terdiri dari Generasi Milenial dan Generasi Z, memiliki irisan nilai yang sangat mirip. *Share pain value* yang dapat

disimpulkan dari pengalaman para pengguna KRL yaitu Generasi Milenial dan Generasi Z mencakup: Kepadatan Penumpang yaitu Milenial dan Z mengalami kondisi yang sama, seperti membuat suasana gerbong ataupun stasiun seringkali berdesakan, penumpang terlalu membludak terutama pada rush hour, stasiun transit sangat padat di jam-jam berangkat atau pulang kerja. Kedua generasi ini merasakan fasilitas kurang memadai, seperti terkadang AC panas atau mati, ruang kesehatan kurang memadai, tidak ada petugas kesehatan yang stand by, kursi tunggu kurang banyak, sign atau rambu-rambu membingungkan, eskalator terkadang mati atau tidak berfungsi yang mengurangi kenyamanan perjalanan. Armada Kurang Memadai menyebabkan frekuensi keberangkatan masih kurang mencukupi kebutuhan pengguna. Kedua generasi ini mengalami hal yang sama yaitu terkadang kereta terlambat tidak sesuai jadwal, sehingga menyulitkan perkiraan rencana perjalanan pengguna layanan. Terkadang KRL berhenti cukup lama di beberapa stasiun, yang dapat menyebabkan penumpukan penumpang. Tantangan yang dihadapi kedua generasi ini juga mencakup tap kartu di gate keluar terkadang lama, membuat antrian panjang, exit gate di beberapa stasiun masih kurang banyak menyebabkan antrian panjang dan dapat menghambat akses masuk atau keluar stasiun, dan kedua generasi ini merasakan hal yang sama seperti pernah mengalami kecopetan di dalam KRL ataupun stasiun, yang sering menimbulkan kekhawatiran bagi pengguna layanan.

Adapun *value* yang tidak beririsan, yang mana pada Generasi Milenial mencakup “Menguras Tenaga”, “Menguras Emosi/Mental”, dan “Hambatan Teknis/Alam”, Sedangkan pada Generasi Z mencakup “Penumpang Kurang Beretika”, hal ini menyatakan bahwa Generasi Milenial menilai bahwa menguras tenaga, emosi/mental dan hambatan teknis/alam merupakan bagian dari tantangan ketika naik KRL, dan Generasi Z menilai bahwa penumpang kurang beretika menurut generasi ini merupakan tantangan yang harus dihadapi mereka ketika naik KRL. Pendekatan etnografi dalam penelitian ini memungkinkan peneliti untuk memahami apa yang dialami oleh pengguna KRL, temuan ini memberikan wawasan yang lebih tentang perilaku pengguna, nilai-nilai yang dipedomani, dan bagaimana mereka beradaptasi dengan kondisi yang ada. Dengan demikian, etnografi menawarkan perspektif yang kaya untuk merancang intervensi yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna KRL di kawasan Metropolitan.

STUDI ETNOGRAFI ANALISIS *SHARE PAIN VALUE* ANTARA GENERASI MILENIAL DAN GENERASI Z MENGGUNAKAN *COMMUTER LINE* SEBAGAI MOBILITAS SEHARI-HARI

Saran

Adapun saran perbaikan yang dapat ditawarkan dalam penelitian ini untuk meningkatkan kualitas layanan untuk mengurangi kepadatan, disarankan agar pihak pengelola KRL meningkatkan jumlah armada, terutama pada jam sibuk; Memperbaiki sistem jadwal untuk mengurangi keterlambatan akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan; Penanganan keterlambatan secara transparan juga dapat meningkatkan kepercayaan pengguna. Kebersihan dan kenyamanan fasilitas di stasiun dan dalam kereta sangat memengaruhi pengalaman pengguna. Pengelola harus memastikan bahwa area-area ini selalu bersih, terawat, dan menyediakan fasilitas yang memadai, seperti tempat duduk yang nyaman, perawatan AC lebih optimal, penambahan kursi tunggu, dan peningkatan aksesibilitas bagi semua penumpang; Antrian yang panjang di pintu masuk atau keluar stasiun dapat mengganggu kenyamanan pengguna. Pihak pengelola bisa mempertimbangkan untuk menambah jumlah pintu masuk/keluar atau mengimplementasikan sistem manajemen antrian yang lebih efisien, seperti penggunaan lebih banyak petugas untuk membantu penumpang; dan menjaga keamanan penumpang selama perjalanan dan di stasiun harus menjadi prioritas utama. Pengelola bisa meningkatkan sistem pengawasan, menambah petugas keamanan, serta memberikan pelatihan kepada staf untuk menangani situasi darurat. Hal ini dapat menciptakan rasa aman bagi penumpang dan meningkatkan kepercayaan terhadap layanan.

Dengan menerapkan saran-saran ini, diharapkan pemangku kepentingan seperti Kementerian Perhubungan yang berperan sebagai regulator dan PT. Kereta Api Indonesia (Persero)/PT. KAI sebagai operator dapat meningkatkan layanan yang kurang memadai, sehingga menarik lebih banyak pengguna dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan KRL..

DAFTAR REFERENSI

- Abdul Wahab, D. J. (2024). Pola Konsumsi, Pola Menabung, dan Pola Investasi Etnis Jawa yang Bekerja sebagai Karyawan dengan Menggunakan Pendekatan Etnografi. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*.
- Badan Pusat Statistik. (2024, 10 1). *Jumlah Penumpang Kereta Api*. Diambil kembali dari Badan Pusat Statistik: bps.go.id: <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/NzIjMg==/jumlah-penumpang-kereta-api.html>

- Dimas Eko Ardyannas, R. A. (2022). Moda Transportasi dan Faktor Pemilihan Moda dalam Implementasi Kebijakan Sitem Zonasi : Studi Kasus SMA Negeri di Kecamatan Boyolali. *Jurnal UNS*, 67-77.
- Doni Magat Harahap, S. F. (2024). Ethnographic Study The Comparison Of Shared Value Metarun Community From Generations X, Millennials, And Z Runners. *Jurnal Media Akademik*.
- Lestari, S. (2014). Analisis Kebutuhan Sarana Kereta Api Rel Listrik (KRL) Lintas Bekasi Jakarta Kota. *Jurnal Penelitian Transportasi Darat, Volume 16, Nomor 4*.
- Meisy Permata Sari, A. K. (2023). Penggunaan Metode Etnografi dalam Penelitian Sosial. *Jurnal Pendidikan Sains dan Komputer*.
- Muhammad Haston Samudra Wicaksono, J. H. (2024). Ethnographic Study: Shared Values Analysis Of Gen Y And Gen Z In Participating In Pound Fit Sports. *Jurnal Media Akademik*, 1600-1619.
- Quinta, F. A. (2016). Kajian Pemanfaatan Moda Transportasi Kereta Rel Listrik (KRL) Commuter Line Dalam Pergerakan Komuter Bekasi-Jakarta. *Jurnal Bumi Indonesia*.
- Rizal, J. (2020). Menelaah Rencana Tata Ruang Kawasan Perkotaan Dalam Perspektif Pemerintahan Megapolitan Jabodetabek-Punjur. *Jurnal Politik Pemerintahan Dharma Praja*.
- Victoria, A. O. (2019). *Katadata*. Diambil kembali dari <https://katadata.co.id/finansial/makro/5e9a4e616e420/bank-dunia-indonesia-rugi-rp-56-triliun-per-tahun-akibat-kemacetan>
- Windiani, F. N. (2016). Menggunakan Metode Etnografi Dalam Penelitian Sosial. *Jurnal Sosiologi*.