

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

KEMANDIRIAN DAN KERENTANAN KONSUMEN TULI DALAM BIDANG PELAYANAN TRANSPORTASI UMUM KRL COMMUTER LINE

AFIFAH NOVIANDRI



**DEPARTEMEN ILMU KELUARGA DAN KONSUMEN
FAKULTAS EKOLOGI MANUSIA
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Kemandirian dan Kerentanan Konsumen Tuli dalam Bidang Pelayanan Transportasi Umum KRL *Commuter Line*” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Agustus 2025

Afifah Noviandri
NIM. I24180074

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



ABSTRAK

AFIFAH NOVIANDRI. Kemandirian dan Kerentanan Konsumen Tuli dalam Bidang Pelayanan Transportasi Umum KRL *Commuter Line*. Dibimbing oleh LILIK NOOR YULIATI.

Minat masyarakat terhadap penggunaan KRL *Commuter Line* meningkat setiap tahunnya. KRL *Commuter Line* menjadi salah satu alternatif bagi para penyandang Tuli untuk melakukan perjalanan. Namun sering kali keberadaan hak penyandang Tuli di Indonesia tidak sejalan dengan hak yang diperoleh dalam mengakses KRL *Commuter Line*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan dan pengaruh karakteristik responden dan kemandirian terhadap kerentanan konsumen Tuli dalam mengakses KRL *Commuter Line*. Metode penelitian dalam penelitian ini adalah *mixed methods* dengan menggabungkan data kuantitatif dan data kualitatif serta teknik pengambilan contoh *purposive sampling*. Pengambilan data dilakukan pada bulan April – November 2022 pada 62 responden Tuli. Kriteria contoh dalam penelitian ini adalah penyandang Tuli berusia lebih dari 17 tahun dan pernah menggunakan KRL *Commuter Line* secara mandiri dalam kurun waktu maksimal tiga tahun terakhir. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendidikan, pekerjaan dan riwayat tuli memiliki hubungan positif signifikan dengan kemandirian. Kemandirian memiliki hubungan positif signifikan dengan kerentanan konsumen. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa semakin mandiri konsumen Tuli, maka semakin rentan dalam mengakses KRL *Commuter Line*.

Kata kunci: kemandirian, kerentanan konsumen, KRL *Commuter Line*, penyandang Tuli.

ABSTRACT

AFIFAH NOVIANDRI. *Independence and Vulnerability of Deaf Consumer in Public Transportation Services for KRL Commuter Line*. Supervised by LILIK NOOR YULIATI

Public interest of using the KRL *Commuter Line* increases every year. KRL *Commuter Line* is an alternative for deaf people to travel. However, often time the existence of rights of the deaf people in Indonesia is not in line with the acquired rights in terms of using KRL *Commuter Line*. This research aims to analyze the influence and relationship between respondent characteristics and independence on the vulnerability of deaf consumers in accessing KRL *Commuter Line*. The research method in this study is a mixed method by combining quantitative data and qualitative data as well as purposive sampling techniques. Data collection was carried on April – November 2022 to 62 deaf respondent. The sample criteria in this study were deaf people age above 17 years old and had used the KRL *Commuter Line* independently for a maximum period of the last three years. The result showed that education, employment and deaf profile have a significant positive relationship with consumer vulnerability. The result of the regression test showed that the more independent deaf consumers are, the more vulnerable they are in accessing KRL *Commuter Line*.

Keywords: consumer vulnerability, deaf people, independence, KRL *Commuter Line*.

Judul Penelitian : Kemandirian dan Kerentanan Konsumen Tuli dalam Bidang Pelayanan Transportasi Umum KRL *Commuter Line*

Nama : Afifah Noviandri

NIM : I24180074

@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Disetujui oleh

Pembimbing :

Prof. Dr. Ir. Lilik Noor Yuliati, M.FSA

NIP 196407181989032 003



Diketahui oleh

Ketua Departemen Ilmu Keluarga dan Konsumen:

Dr. Tin Herawati, S.P., M.Si

NIP 19720428 200604 2 007



Tanggal Ujian : 01 AUG 2025

Tanggal Lulus :

13 AUG 2025

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga tugas akhir skripsi dengan judul “Kemandirian Kerentanan Konsumen Tuli dalam Bidang Pelayanan Transportasi Umum KRL *Commuter Line*” ini berhasil diselesaikan. Penulisan tugas akhir skripsi ini disusun sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana di Departemen Ilmu Keluarga dan Konsumen, Fakultas Ekologi Manusia, Institut Pertanian Bogor.

Terima kasih penulis ucapkan kepada dosen pembimbing, Prof. Dr. Ir. Lilik Noor Yuliati, M.FSA yang telah membimbing, memberikan dukungan serta masukan saran untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Dr. Ir. Istiqlaliyah Muflikhati M.Si dan Dr. Tin Herawati S.P, M.Si selaku dosen penguji, serta Dr. Defina, S.Si selaku dosen moderator seminar hasil.

Penulis ucapkan terima kasih kepada Prof. Dr. Ir. Euis Sunarti M. Si., selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan serta arahan terhadap perkembangan akademik penulis selama masa perkuliahan. Kepada seluruh jajaran dosen Departemen Ilmu Keluarga dan Konsumen yang telah membimbing serta menyampaikan ilmu selama proses kegiatan akademik. Serta seluruh jajaran tenaga pendidikan yang telah membantu proses administrasi selama perkuliahan.

Di samping itu, penghargaan penulis sampaikan kepada Ibu Isna dan Bapak Teguh selaku pengurus komunitas Diffable Action Indonesia Kota Bogor, Bapak Br. Boromeus Haryono, FIC selaku Kepala Sekolah SLB B Pangudi Luhur Jakarta Barat yang telah membantu selama pengumpulan data. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada kedua orang tua, Ibu Ria Siswara Budhi Handayani dan Bapak Bambang Koesdewanto (Alm.), Hanifah Ulla Pramandani selaku kakak dan Muhammad Rafif Daniswara selaku adik yang telah memberikan dukungan, doa, dan kasih sayangnya kepada penulis. Zhalfa Kirana Fajriani, Azzura Badzliana, Niki Herlina dan Alda Anggini selaku teman-teman satu bimbingan yang memberikan dukungan serta kerja samanya. Nadhira Azmi F, Herdinar Novalia, Dias Lestriana, Zaka Ahsan, Raden Suci HK selaku teman-teman yang memberikan semangat serta dukungan. Seluruh teman-teman Ilmu Keluarga dan Konsumen angkatan 55 atas kebersamaan dan pembelajarannya selama menempuh perkuliahan.

Semoga tugas akhir skripsi ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan. Segala bentuk kritik dan saran membangun sangat diharapkan.

Bogor, Agustus 2025

Afifah Noviandri



DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	ix
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat	6
II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kerentanan Konsumen	7
2.2 Konsumen Tuli	9
2.3 Karakteristik Individu Tuli	9
2.4 Pelayanan Bidang Transportasi Umum	11
2.5 Hubungan Kemandirian dan Kerentanan Konsumen	14
2.6 Kerangka Pemikiran	14
III METODE	16
3.1 Desain, Tempat dan Waktu Penelitian	16
3.2 Populasi, Contoh dan Teknik Penarikan Contoh	16
3.3 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	17
3.4 Definisi Operasional Variabel	18
3.5 Variabel Penelitian	19
3.6 Pengolahan dan Analisis Data	22
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	24
4.1 Hasil	24
4.1.1 Karakteristik Responden	24
4.1.2 Kemandirian	26
4.1.3 Kerentanan Konsumen	28
4.1.4 Hubungan Karakteristik Individu Tuli dengan Kemandirian dan Kerentanan Konsumen	30
4.1.5 Hubungan Kemandirian dan Kerentanan Konsumen	30
4.1.6 Pengaruh Karakteristik Individu Tuli dan Kemandirian terhadap Kerentanan Konsumen	31
4.2 Pembahasan	32
4.2.1 Sebaran Karakteristik Responden Tuli, Kemandirian dan Kerentanan Konsumen	32
4.2.2 Hubungan Karakteristik Responden Tuli dengan Kemandirian	33
4.2.3 Hubungan Kemandirian dengan Kerentanan Konsumen Tuli	35
4.2.4 Pengaruh Kemandirian terhadap Kerentanan Konsumen Tuli	36
4.3 Kontribusi Teori Penelitian	37
4.4 Implikasi Edukasi Konsumen	37

4.5	Limitasi Penelitian	38
V	SIMPULAN DAN SARAN	39
5.1	Simpulan	39
5.2	Saran	39
	DAFTAR PUSTAKA	41
	LAMPIRAN	45



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.