

Tingkat Kepuasan Pengguna *Commuter Line* Bandung Raya Terhadap Aksesibilitas Stasiun Kereta Api Bandung

RAFLI KUSUMAH MULYA¹, SONY HERDIANA²

1. Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Institut Teknologi Nasional
2. Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota, Institut Teknologi Nasional

Email: eraefeli@icloud.com

ABSTRAK

Stasiun Kereta Api Bandung merupakan salah satu simpul transportasi di pusat Kota Bandung, serta berada di kawasan berorientasi transit (TOD) Kebon Kawung. Penelitian ini bertujuan untuk melihat tingkat kepuasan pengguna kereta api lokal Commuter Line Bandung Raya terhadap aksesibilitas Stasiun Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner. Hasil penelitian melalui analisis Customer Satisfaction Index (CSI) terhadap 148 sampel menunjukkan indeks kepuasan responden terhadap aksesibilitas Stasiun Bandung sebesar 72,93%, atau tergolong cukup buruk. Permasalahan aksesibilitas di Stasiun Bandung berimplikasi terhadap buruknya kepuasan responden pada aspek jarak dan waktu tempuh dari dan/atau menuju stasiun, sebagai dua indikator dengan penilaian tingkat kepuasan yang paling rendah. Sementara fasilitas atau area khusus moda angkutan daring, serta area khusus drop-off penumpang menjadi indikator dengan tingkat kepuasan tertinggi. Kondisi tersebut menunjukkan kecenderungan responden dalam menggunakan kendaraan pribadi maupun moda privat untuk menjangkau dan/atau melanjutkan perjalanan dari Stasiun Bandung.

Kata kunci: Stasiun, Kereta Api, Komuter, Aksesibilitas, Kepuasan.

1. PENDAHULUAN

Rendahnya proporsi aksesibilitas terhadap transportasi publik yang nyaman dan andal di berbagai wilayah di Indonesia belum cukup dalam menurunkan ketergantungan penggunaan kendaraan pribadi (Badan Pusat Statistik, 2020). Padahal aksesibilitas sangat penting bagi wilayah perkotaan, mengingat keterkaitan efisiensi jarak, biaya, dan waktu yang dibutuhkan untuk melakukan mobilitas (Hermawan et al., 2019). Hal tersebut menjadikan fasilitas transportasi yang baik sangatlah krusial bagi sebuah kota (Akmal, 2018). Simpul transportasi publik harus dirancang dengan baik, nyaman serta efisien dalam tata letak (Kuswati, 2012). Kurang nyamannya perpindahan menuju simpul transportasi menunjukkan ketiadaan tata ruang dan rancang kota yang baik dan mendukung (Sarosa, 2020).

Lebih jauh dari itu, Kartidjo menuturkan aksesibilitas tidak hanya diterapkan untuk kemudahan pergerakan saja tetapi juga kesetaraan yang sama dalam mencapai fasilitas kota (Pusat Studi Urban Desain, 2021). Pemerintah seharusnya menyediakan infrastruktur perkotaan yang layak untuk semua tanpa membedakan latar belakang warga untuk mewujudkan urbanisasi yang lebih inklusif (Sarosa, 2020). Kerjasama antarpihak sejatinya dapat dilakukan untuk penyediaan fasilitas publik yang baik di kawasan simpul transportasi (Sharma & Bindal, 2014).

Transportasi massal yang efektif dan efisien dalam menunjang mobilitas di wilayah perkotaan adalah kereta api (Biomantara & Herdiansyah, 2019). Kereta api berperan strategis dalam mengurangi kemacetan, mengingat layanannya merupakan bagian penting dari koneksi transit antarmoda di perkotaan (Rifai & Fajriliani, 2020 dan *NYC Department of City Planning*, 2014). Ironisnya, transportasi publik terutama kereta api di Bandung Raya tertinggal jauh dari metropolitan lain, tidak ada kemajuan, bahkan tidak dikelola dengan baik dan cenderung dibiarkan oleh pemerintah (Wibowo, 2023). Wilayah Bandung Raya sendiri dilayani oleh kereta api lokal *Commuter Line* Bandung Raya dan *Commuter Line* Garut.

Aksesibilitas menjadi salah satu dari sekian banyak permasalahan perkeretaapian perkotaan di Bandung Raya. Dalam lingkup yang lebih kecil, Stasiun Bandung menjadi objek yang menarik untuk dicermati lebih dalam. Selain sebagai stasiun utama di lintas Bandung Raya, stasiun ini juga termasuk ke dalam kawasan TOD Kebon Kawung dalam rencana *Bandung Urban Mobility Project* (BUMP). Meski begitu, akses stasiun menuju Terminal St. Hall di sisi selatan belum terkoneksi dan terintegrasi dengan baik. Padahal seharusnya simpul transportasi di kawasan berorientasi transit memiliki tingkat aksesibilitas yang sangat baik agar perpindahan antarmoda dapat berlangsung dengan baik (Poerbo dalam Pusat Studi Urban Desain, 2021).

Upaya penataan dan sterilisasi di Jalan Stasiun Barat dan Jalan Stasiun Timur telah menutup akses di sekitar stasiun selatan, menjadikannya sebagai tempat parkir yang luas dan berbayar. Belum lagi dengan adanya pemisahan akses bagi pengguna kereta api lokal di Stasiun Bandung. Dimana penumpang kereta api lokal hanya dapat naik dan turun di pintu selatan stasiun tanpa koneksi akses yang memadai menuju sisi utara. Akibatnya, banyak masyarakat mengeluhkan kondisi dan permasalahan aksesibilitas di Stasiun Kereta Api Bandung. Berdasarkan temuan-temuan tersebut, kemudian timbul gagasan untuk dilakukannya studi terkait tingkat kepuasan pengguna kereta api lokal terhadap aksesibilitas Stasiun Kereta Api Bandung.

2. METODOLOGI

Studi kajian tingkat kepuasan pengguna *Commuter Line* Bandung Raya terhadap aksesibilitas Stasiun Bandung ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Analisis deskriptif digunakan untuk menjelaskan data dan temuan yang diperoleh, hubungan, serta dampak melalui perhitungan kuantitatif.

2.1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara langsung dan daring kepada pengguna *Commuter Line* Bandung Raya yang naik maupun turun di Stasiun Bandung sebagai populasinya. Berdasarkan data dari KAI Commuter (2023), Stasiun Bandung melayani pengguna *Commuter Line* terbanyak di Wilayah II Bandung dalam satu hari yakni 7.508 orang pada tanggal 2 Juni 2023. Jumlah tersebut kemudian digunakan sebagai banyaknya populasi penelitian.

Pada penelitian ini, teknik pemilihan sampel yang digunakan adalah *probability sampling*. Sehingga memungkinkan seluruh populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Penentuan jumlah sampel minimum kemudian dilakukan menggunakan rumus Slovin. Berikut adalah perhitungan jumlah sampel penelitian:

$$n = \frac{N}{1 + N(d^2)} = \frac{7.508}{1 + 7.508 (0,1^2)} = 98,69$$

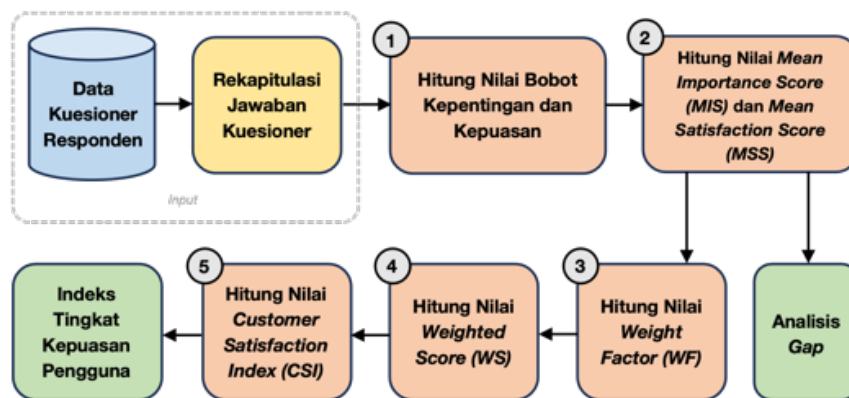
Keterangan:

- n : Jumlah sampel minimal
 N : Jumlah populasi
 d : Nilai deviasi atau *sampling error* (10% atau 0,1)

Berdasarkan perhitungan di atas, jumlah perolehan sampel minimal yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 98,69 atau 99 responden. Sementara itu, perolehan jumlah keseluruhan responden sebagai sampel dalam penelitian ini mencapai 148 orang. Dimana 100 orang diantaranya (67,57%) diperoleh secara langsung, sementara 48 orang lainnya (32,43%) mengisi kuesioner secara daring.

2.2. Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan pada studi ini menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil dari analisis ini adalah indeks penentu tingkat kepuasan pengguna *Commuter Line* Bandung Raya terhadap aksesibilitas Stasiun Bandung secara menyeluruh melalui pertimbangan tingkat kepentingan dari aspek-aspek atau indikator yang diukur. Dilakukan pula analisis kesenjangan tingkat kepentingan dengan kepuasannya melalui *gap analysis*. Berikut tahapan dalam melakukan analisis indeks kepuasan pengguna:



Gambar 1. Alur Tahapan Analisis *Customer Satisfaction Index*

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Variabel dan Indikator Penelitian

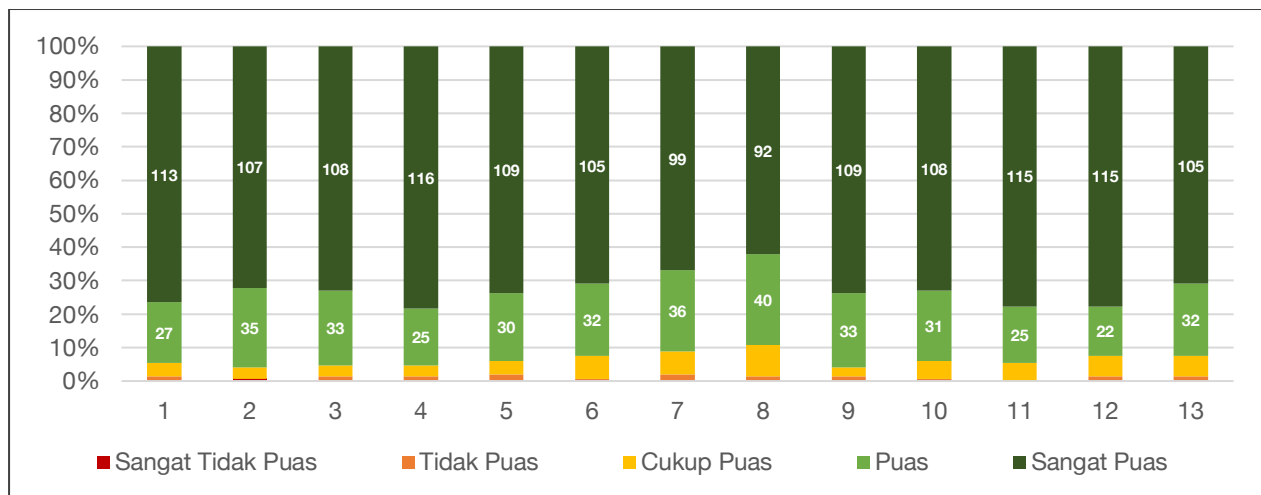
Berdasarkan tinjauan yang dilakukan terhadap literatur-literatur terkait kepuasan pengguna dan aksesibilitas, didapatkan indikator-indikator yang meliputi aspek kemudahan, kenyamanan, keamanan dan kesetaraan. Terdapat 13 indikator yang digunakan dalam penelitian dan ditanyakan kepada responden dalam bentuk pertanyaan kuesioner. Pertanyaan yang diajukan dibagi berdasarkan kategori tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan terhadap masing-masing indikator aksesibilitas stasiun. Adapun rincian indikator penelitian dapat dilihat pada **Tabel 1**.

Tabel 1. Daftar Variabel dan Indikator Penelitian

No	Variabel	Indikator
1	Kemudahan	Menjangkau lokasi stasiun
2		Jarak tempuh dari dan/atau menuju stasiun
3		Fasilitas integrasi multimoda di stasiun
4		Sistem penanda dan penunjuk arah dari dan/atau menuju stasiun
5		Akses khusus pejalan kaki dari dan/atau menuju stasiun
6		Area khusus/zona naik turun (<i>drop-off</i>)
7		Fasilitas dan area khusus moda angkutan daring (<i>online</i>)
8	Kenyamanan	Waktu tempuh dari dan/atau menuju stasiun
9		Perlindungan terhadap cuaca dan panas
10		Estetika ruang dan fasilitas akses dari dan/atau menuju stasiun
11	Keamanan	Kondisi akses yang terbebas dari rintangan dan bahaya
12		Fasilitas penyeberangan tidak sebidang
13	Kesetaraan	Fasilitas akses bagi pengguna berkebutuhan khusus

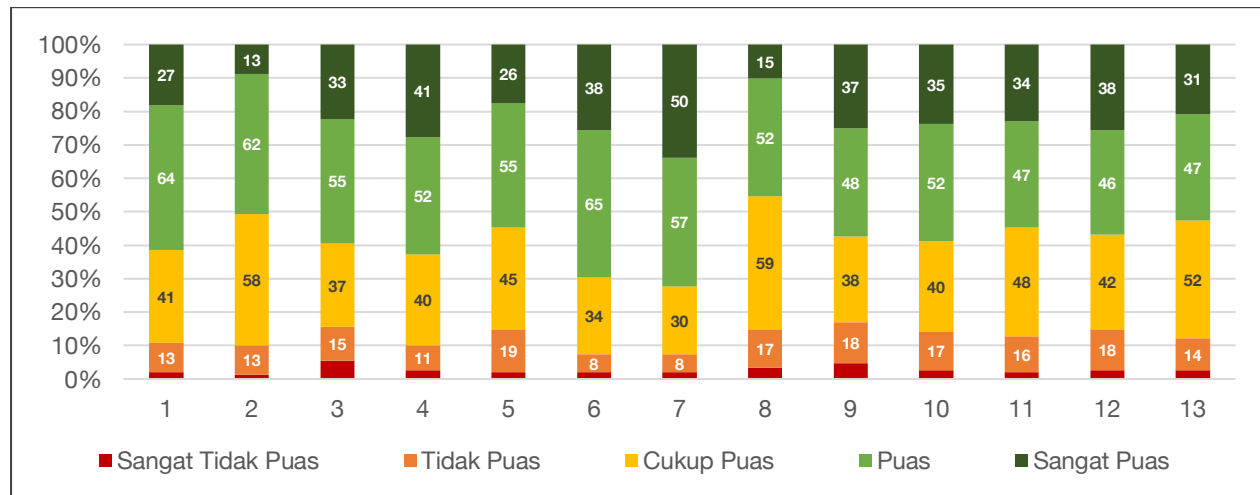
3.2 Skor Kepentingan dan Kepuasan

Pilihan jawaban responden terdiri atas tingkat kepentingan dan kepuasan terhadap aksesibilitas Stasiun Bandung. Berdasarkan hasil kuesioner terhadap 148 responden pengguna *Commuter Line* Bandung Raya di Stasiun Bandung, berikut akumulasi perolehan jawaban tingkat kepentingan dan kepuasan terhadap ketiga belas indikator penelitian.



Gambar 2. Bobot Skor Tingkat Kepentingan Responden

Berdasarkan **Gambar 2** di atas, mayoritas responden memilih sangat penting dan penting pada kategori jawaban pilihan tingkat kepentingan. Nomor masing-masing indikator sama dengan urutan pada **Tabel 1**. Dapat dilihat tingkat kepentingan yang paling tinggi pada nomor indikator kedua (jarak tempuh dari dan/atau menuju stasiun), indikator kesembilan (perlindungan terhadap cuaca dan panas), indikator ketiga (fasilitas integrasi multimoda). Sementara tingkat kepuasan terendah pada nomor indikator kelima (fasilitas akses khusus pejalan kaki), indikator ketujuh (area khusus moda angkutan daring), serta indikator ketiga belas (fasilitas akses bagi pengguna berkebutuhan khusus).



Gambar 3. Bobot Skor Tingkat Kepuasan Responden

Berdasarkan **Gambar 3** di atas, sebaran jawaban responden terhadap kategori pilihan tingkat kepuasan cukup bervariasi. Dapat dilihat tingkat kepuasan tertinggi pada nomor indikator ketujuh (area khusus moda angkutan daring) dan keenam (zona naik turun/*drop-off*). Sementara tingkat kepuasan terendah pada nomor indikator kedelapan (waktu tempuh dari dan/menju stasiun), indikator kedua (jarak tempuh dari dan/menju stasiun) serta indikator ketiga belas (fasilitas akses bagi pengguna berkebutuhan khusus).

3.3 Indeks Kepuasan Pengguna

Berdasarkan perhitungan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI), diperoleh hasil akhir berupa indeks kepuasan pengguna *Commuter Line* Bandung Raya terhadap aksesibilitas Stasiun Bandung sebesar 72,93%. Nilai indeks tersebut berada pada rentang $71\% < x \leq 77\%$, yang mana termasuk ke dalam kategori cukup buruk.

3.4 Gap Analysis

Untuk mendapatkan interpretasi indeks kepuasan pengguna *Commuter Line* Bandung Raya terhadap aksesibilitas Stasiun Bandung, perlu dilihat indikator apa saja yang tidak memenuhi harapan yakni tingkat kepentingannya. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan kesenjangan tingkat kepentingan dan kepuasan melalui analisis *gap*. Urutan indikator paling baik hingga buruk berdasarkan kepuasan responden penelitian dari hasil analisis *gap* pada **Tabel 2** berikut ini.

Tabel 2. Rank Indikator Penelitian Berdasarkan Analisis Gap

Urutan	Indikator
1	Fasilitas dan area khusus moda angkutan daring (<i>online</i>)
2	Area khusus/zona naik turun (<i>drop-off</i>)
3	Sistem penanda dan penunjuk arah dari dan/atau menuju stasiun
4	Akses khusus pejalan kaki dari dan/atau menuju stasiun
5	Estetika ruang dan fasilitas akses dari dan/atau menuju stasiun
6	Menjangkau lokasi stasiun
7	Fasilitas akses bagi pengguna berkebutuhan khusus

Urutan	Indikator
8	Fasilitas penyeberangan tidak sebidang
9	Perlindungan terhadap cuaca dan panas bagi kenyamanan akses dari/men menuju stasiun
10	Kondisi akses yang terbebas dari rintangan dan bahaya
11	Fasilitas integrasi multimoda di stasiun
12	Jarak tempuh dari dan/atau menuju stasiun
13	Waktu tempuh dari dan/atau menuju stasiun

4. KESIMPULAN

Tingkat kepuasan pengguna kereta api terhadap aksesibilitas stasiun merupakan hal yang penting dalam mewujudkan akses dan konektivitas stasiun kereta api yang baik. Hasil studi ini memperoleh indeks kepuasan pengguna *Commuter Line* Bandung Raya terhadap aksesibilitas Stasiun Bandung sebesar 72,93%, yang termasuk kategori cukup buruk. Hal tersebut dapat menjelaskan kondisi aksesibilitas Stasiun Bandung terhadap wilayah sekitarnya sebagai simpul transportasi di kawasan berorientasi transit Kebon Kawung yang tidak efektif dan efisien.

Studi ini mendapati interpretasi yang menarik berdasarkan tingkat kepentingan dan kepuasan responden. Area khusus moda angkutan daring serta zona naik turun (*drop-off*) merupakan dua indikator dengan tingkat kepuasan tertinggi. Kondisi tersebut menunjukkan kecenderungan akses pengguna terhadap penggunaan kendaraan pribadi maupun moda privat untuk menjangkau atau melanjutkan perjalanan dari Stasiun Bandung. Sementara indikator dengan tingkat kepuasan terendah adalah ketersediaan fasilitas integrasi multimoda, jarak serta waktu tempuh dari dan/atau menuju stasiun. Buruknya kepuasan terhadap tiga hal yang penting dalam aksesibilitas tersebut menunjukkan belum terciptanya integrasi antarmoda yang baik.

DAFTAR RUJUKAN

- Akmal, I. (2018). *Bandung Bahagia: Happy Bandung by Design*. Jakarta: IMAJI.
- Biomantara, K., & Herdiansyah, H. (2019). Peran Kereta Api Indonesia (KAI) sebagai Infrastruktur Transportasi Wilayah Perkotaan. *Cakrawala*, 19(1), 1–8. <https://doi.org/10.31294/jc.v19i1>.
- Hermawan, I. M. A., Sitorus, S. R. P., Machfud, M., Poerwo, I. F. P., & Mansyur, U. (2019). Evaluasi Keberlanjutan Aksesibilitas Angkutan Umum Di Kota Sukabumi. *Jurnal Penelitian Transportasi Darat*, 21(1), 1–12. <https://doi.org/10.25104/jptd.v21i1.989>.
- Kuswati, A. S. (2012). Kriteria Penetapan Lokasi Stasiun Kereta Api Penumpang. *Warta Penelitian Perhubungan*, 24(3). <http://doi.org/10.25104/warlit.v24i3.1010>.
- Pusat Studi Urban Desain. (2021). *Urban Design: The Indonesian Experience*. Jakarta: IMAJI.
- NYC Department of City Planning. (2014). *Sustainable Communities in the Bronx: Leveraging Regional Rail for Access Growth and Opportunity*.
- Rifai, A. I., & Fajriliani, Y. I. (2020). Analysis of Passenger Satisfaction Level of Service And Facilities of Electric Rail Train (KRL) Commuter Line Route Bekasi - Manggarai. *Journal of World Conference (JWC)*, 2(2), 126–135. <https://doi.org/10.29138/prd.v2i2.212>.
- Sarosa, W. (2020). *Kota Untuk Semua: Hunian Yang Selaras Dengan Sustainable Development Goals dan New Urban Agenda*. Jakarta: Penerbit Expose.
- Sharma, M. & Bindal, A. (2014). Public-Private Partnership. *International Journal of Research*, 1(7), 1270-1274. <https://doi.org/10.4414/saez.2010.15432>.