

KINERJA OPERASIONAL KERETA COMMUTER LINE BANDUNG RAYA RUTE CIMAHI - GEDEBAGE

DISHA MAHESA¹, BARKAH WAHYU WIDIANTO²

1. Mahasiswa, Institut Teknologi Nasional Bandung, Bandung
2. Dosen, Institut Teknologi Nasional Bandung, Bandung

Email: mahesadisha6@gmail.com

ABSTRAK

Kereta *Commuter Line* Bandung Raya merupakan transportasi publik yang menjadi salah satu pilihan utama di wilayah Bandung karena tarif yang terjangkau. Namun masih terdapat kendala dalam operasionalnya seperti keterlambatan, *overload* penumpang, dan kebersihan kereta yang belum optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kinerja operasional Kereta *Commuter Line* Bandung Raya rute Cimahi – Gedebage dan sebaliknya. Metode yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) didukung aplikasi SPSS Versi 26 untuk analisis statistik. Hasil analisis menunjukkan faktor muatan rata-rata 41,22% sehingga belum perlu menambahkan armada. Waktu perjalanan rata-rata 62 menit. Waktu tunda rata-rata yaitu 4,45 menit. Waktu henti rata-rata 17 menit atau sebesar 25% tidak memenuhi standar pelayanan angkutan umum sehingga perlu adanya *re-schedule* jadwal. Hasil analisis tingkat kepuasan penumpang dengan metode IPA diperoleh nilai tingkat kesesuaian yang terbesar 89% yaitu ketersediaan stiker nomor telepon pengaduan jika mendapatkan gangguan, sedangkan yang terendah 80% yaitu Kereta dalam kondisi yang bersih dan tidak berbau.

Kata kunci: Kinerja Operasional, Kereta *Commuter Line*, Standar Pelayanan Minimum, *Importance Performance Analysis*

ABSTRACT

The Bandung Raya Commuter Line is a public transportation option that has become one of the main choices in the Bandung area due to its affordable fares. However, there are still operational issues such as delays, passenger overload, and suboptimal train cleanliness. This study aims to identify the operational performance of the Bandung Raya Commuter Line train on the Cimahi – Gedebage route and vice versa. The method used is Importance Performance Analysis (IPA) supported by SPSS Version 26 for statistical analysis. The analysis results show an average load factor of 41.22%, so there is no need to add more fleet. The average travel time is 62 minutes. The average delay time is 4.45 minutes. The average stop time is 17 minutes or 25% below the public transportation service standards, so a schedule re-schedule is necessary. The results of the passenger satisfaction analysis using the IPA method showed the highest conformity level of 89%, which is the availability of complaint phone number stickers in case of disturbances, while the lowest was 80%, which is the train being clean and odor-free.

Keywords: Operational Performance, Commuter Line Train, Minimum Service Standards, Importance Performance Analysis

1. PENDAHULUAN

Transportasi publik adalah salah satu sarana kebutuhan manusia yang sangat penting dan strategis dalam memperlancar roda perekonomian suatu wilayah. Kereta *Commuter Line* Bandung Raya melayani antar stasiun dengan total 14 stasiun pemberhentian dan pemberhentian terakhir di Stasiun Cicalengka. Kereta *Commuter Line* Bandung Raya menjadi pilihan utama bagi masyarakat untuk bepergian karena menawarkan tarif yang terjangkau, waktu tempuh yang relatif singkat, dan akses yang mudah ke berbagai tempat di Bandung Raya. Meskipun Kereta *Commuter Line* Bandung Raya memiliki banyak keunggulan, masih terdapat beberapa kendala dalam operasionalnya beberapa kali ditemukan keterlambatan kereta terjadi, pada jam-jam tertentu terjadi peningkatan penumpang bahkan dapat mengakibatkan *overload*, dan kebersihan di kereta *Commuter Line* Bandung Raya belum optimal. Kinerja Kereta *Commuter Line* Bandung Raya dilihat belum sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum SPM No.63 Tahun 2019 yang berlaku.

2. LANDASAN TEORI

2.1 Kereta *Commuter Line* Bandung Raya

Kereta *Commuter Line* Bandung Raya adalah sebuah sistem transportasi kereta api cepat, murah, dan ber-AC di Kota Bandung, Indonesia. Per 1 April 2022, terdapat sistem perubahan operator dan pengelolaan manajemen dari kereta api ini yang sebelumnya dikelola oleh Kereta Api Indonesia kemudian diserahkan ke KAI *Commuter*. KAI *Commuter* yaitu anak perusahaan dari PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang bertugas mengelola angkutan Kereta Api *Commuter* dari kereta api lokal di Indonesia.

2.2 Standar Pelayanan Minimum

Standar Pelayanan Minimum yaitu ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh para penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, harus dilengkapi dengan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan karena sebagai kewajiban dan janji penyedia layanan kepada para masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia PM NO. 63 Tahun 2019 ada beberapa aspek yang harus ditinjau:

- A. Keselamatan,
- B. Keamanan,
- C. Keandalan,
- D. Kenyamanan,
- E. Kemudahan,
- F. Kesenjajaran.

2.3 *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*

Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) adalah sebuah perangkat lunak statistik yang digunakan untuk analisis data statistik. Perangkat lunak ini mendukung analisis dan modifikasi berbagai jenis data serta hampir semua format data terstruktur. SPSS menyediakan analisis data untuk statistik deskriptif, statistik bivariat, prediksi hasil numerik, dan identifikasi kelompok.

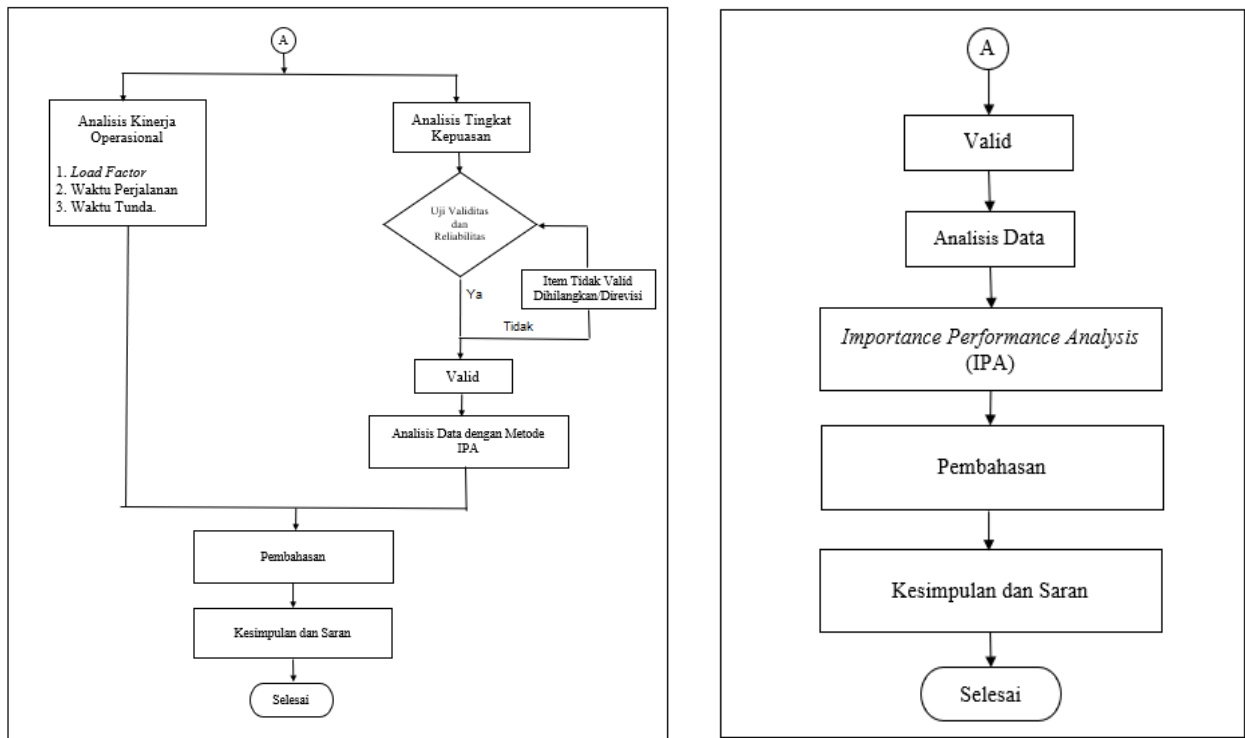
2.4 Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Importance-Performance Analysis (IPA) adalah alat analisis yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan terhadap produk, layanan, atau fasilitas untuk memahami sejauh mana atribut-atribut yang berbeda dianggap penting oleh pelanggan dan sejauh mana kinerja organisasi dalam memenuhi harapan tersebut.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Bagan Alir

Bagan alir penelitian adalah sebuah representasi visual dari proses penelitian yang digunakan untuk menggambarkan langkah-langkah yang akan diikuti dalam sebuah penelitian. Pada penelitian ini, tahapan pelaksanaan penelitian dilakukan secara bertahap dan sistematis dalam bentuk bagan alir penelitian yang akan ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Bagan Alir

3.2 Analisis Kinerja Operasional Kereta *Commuter Line* Bandung Raya

- A. Faktor Muatan (*Load Factor*)
Faktor muatan terbesar yaitu 41,22% memenuhi, karena <70%.
- B. Waktu Perjalanan
Waktu perjalanan rata-rata didapatkan 62 menit, memenuhi standar waktu perjalanan (maksimum 120-240 menit).
- C. Waktu Tunda
Waktu tunda rata-rata didapatkan 4,45 menit, maka memenuhi standar waktu tunda (5-10 menit).

D. Waktu Henti

Waktu henti didapatkan 25% lebih besar dari standar yang ditentukan (10% dari waktu perjalanan A ke B).

3.3 Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang

A. Uji Validitas

- Jika nilai r hitung $>$ r tabel maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid
- Jika nilai r hitung $<$ r tabel maka pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Harapan

Pertanyaan	R-Hitung	R-Tabel	Keterangan
Q1	0,881	0,195	Valid
Q2	0,839	0,195	Valid
Q3	0,870	0,195	Valid
Q4	0,830	0,195	Valid
Q5	0,858	0,195	Valid
Q6	0,851	0,195	Valid
Q7	0,922	0,195	Valid
Q8	0,923	0,195	Valid
Q9	0,917	0,195	Valid
Q10	0,924	0,195	Valid
Q11	0,923	0,195	Valid
Q12	0,923	0,195	Valid
Q13	0,924	0,195	Valid
Q14	0,947	0,195	Valid
Q15	0,838	0,195	Valid

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kenyataan

Pertanyaan	R-Hitung	R-Tabel	Keterangan
P1	0,763	0,195	Valid
P2	0,729	0,195	Valid
P3	0,699	0,195	Valid
P4	0,746	0,195	Valid
P5	0,815	0,195	Valid
P6	0,787	0,195	Valid
P7	0,584	0,195	Valid
P8	0,858	0,195	Valid
P9	0,863	0,195	Valid
P10	0,778	0,195	Valid
P11	0,809	0,195	Valid
P12	0,762	0,195	Valid
P13	0,846	0,195	Valid
P14	0,867	0,195	Valid
P15	0,875	0,195	Valid

Berdasarkan tabel 1 dan 2 dapat diketahui bahwa nilai r -hitung seluruh pertanyaan dalam kuesioner tentang harapan serta kenyataan oleh penumpang lebih besar dari r -tabel. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan adalah valid.

B. Uji Realibilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 26 dengan kriteria sebagai berikut:

- Jika nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,6$ maka data pada penelitian ini dikatakan reliabel.
- Jika nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,6$ maka data pada penelitian ini dikatakan reliabel.

Tabel 3. Hasil Uji Realibilitas Harapan

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	N of items
0,981	15

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* adalah 0,981 yang berarti $0,981 > 0,6$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan adalah reliabel.

Tabel 4. Hasil Uji Realibilitas Kenyataan

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	N of items
0,777	15

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* adalah 0,777 yang berarti $0,777 > 0,6$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan adalah reliabel.

C. Analisis Tingkat Kesesuaian

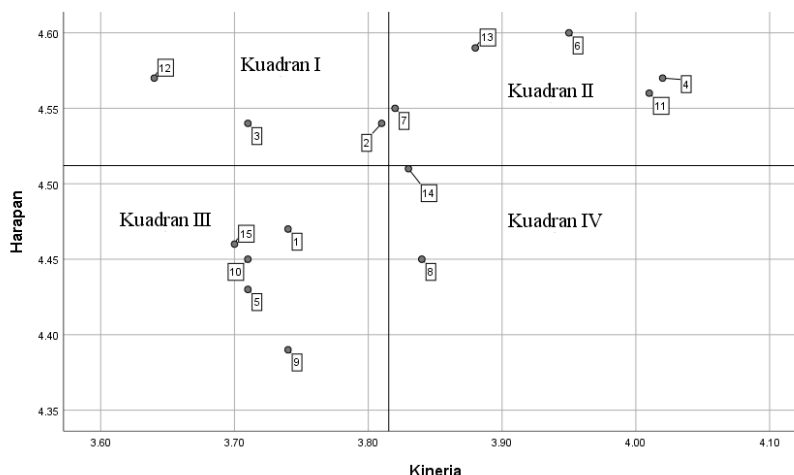
Analisis tingkat kesesuaian dilakukan untuk mengetahui seberapa besar penumpang/konsumen merasa puas terhadap kinerja yang diberikan oleh penyedia jasa, dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan oleh penumpang terhadap jasa yang mereka berikan.

1. Ketersediaan fasilitas seperti APAR (Alat Pemadam Api Ringan), tuas pembuka pintu, tombol darurat. (1)
2. Durasi waktu henti kereta (waktu berhenti di stasiun atau saat menunggu sinyal). (2)
3. Frekuensi waktu henti kereta *Commuter Line* Bandung Raya. (3)
4. Ketersediaan petugas berseragam yang dilengkapi dengan atribut dan peralatan mendukung. (4)
5. Ketersediaan stiker nomor telepon pengaduan jika mendapatkan gangguan. (5)
6. Waktu tempuh perjalanan dari stasiun keberangkatan hingga tujuan. (6)
7. Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan Kereta *Commuter Line* Bandung Raya. (7)
8. Tempat duduk dengan konstruksi tetap yang mempunyai sandaran. (8)
9. Toilet yang dilengkapi dengan air sesuai kebutuhan. (9)
10. Ketersediaan fasilitas pengatur sirkulasi udara/AC dengan suhu maksimal 27 derajat celcius. (10)
11. Kapasitas Kereta *Commuter Line* Bandung Raya sudah mencukupi. (11)
12. Kereta dalam kondisi yang bersih dan tidak berbau. (12)
13. Bagaimana tingkat kenyamanan perjalanan terkait jumlah penumpang yang ada di dalam kereta? (13)
14. Informasi jika adanya gangguan dalam perjalanan kereta api. (14)
15. Ketersediaan kursi prioritas untuk penumpang berkebutuhan khusus. (15)

D. DIAGRAM KARTESIUS

Dalam gambar 2 terlihat bahwa letak dari atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan penumpang terbagi dalam keempat kuadran dengan deskripsi sebagai berikut:

1. Kuadran I (Kenyataan Rendah, Harapan Tinggi)
2. Kuadran II (Kenyataan Tinggi, Harapan Tinggi)
3. Kuadran III (Kenyataan Rendah, Harapan Rendah)
4. Kuadran IV (Kenyataan Tinggi, Harapan Rendah)



Gambar 2. Diagram Kartesius

4. KESIMPULAN

1. Waktu henti rata-rata yaitu 17 menit atau sebesar 25% (10% dari waktu perjalanan A ke B) tidak memenuhi standar pelayanan minimum sehingga perlu adanya kendali jadwal waktu henti yang ditaati dalam setiap keberangkatan.
2. Berdasarkan hasil pengolahan data *Importance Performance Analysis* (IPA) bahwa durasi waktu henti kereta (waktu berhenti di stasiun atau saat menunggu sinyal) (2) serta frekuensi waktu henti kereta *Commuter Line* Bandung Raya (3) termasuk kedalam Kuadran I yaitu penanganannya perlu diprioritaskan oleh pihak penyedia jasa, karena sangat penting bagi penumpang yang ingin menggunakan Kereta *Commuter Line* Bandung Raya.

DAFTAR PUSTAKA

- Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, 2002, *Surat Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Nomor 687 Tahun 2002 Tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur*. Jakarta.
- Hanif, M., Raharjanto, Y., & Khotimah, K. (2023). *Peningkatan Fasilitas Pelayanan KA Commuter Line Bandung Raya Lintas Padalarang– Cicalengka*.
- Kementrian Perhubungan Republik Indonesia, 2001, *Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 8 Tahun 2001 Tentang Angkutan Kereta Api*. Jakarta
- Kementrian Perhubungan Republik Indonesia, 2011, *Peraturan Menteri Nomor 29 Tahun 2011 Tentang Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun Kereta Api*. In Kementrian Perhubungan (Vol. 2011). Jakarta.
- Kementrian Perhubungan Republik Indonesia, 2019. *Peraturan Menteri Nomor 63 Tahun 2019 Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api*.
- Pemerintah Republik Indonesia, 1993, *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 1993 Tentang Angkutan Jalan*.