

KINERJA PELAYANAN KERETA API GALUNGGUNG, BANDUNG-TASIKMALAYA

FACHMI MUHAMMAD, RATNA AGUSTINA

INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL BANDUNG

Email: fachmibro@gmail.com

ABSTRAK

Kereta api Galunggung dioperasikan oleh PT KAI (Kereta Api Indonesia) mulai akhir tahun 2018. Dioperasikannya kereta api Galunggung ini merupakan salah satu dukungan PT. KAI agar dapat memfasilitasi pergerakan penumpang antar dua daerah tersebut, serta meningkatkan perekonomian di Kabupaten Tasikmalaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pelayanan transportasi kereta api Galunggung. Jenis penelitian dalam studi ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan menggunakan metode kuantitatif. Dalam penelitian ini melakukan pengamatan langsung terhadap kereta api Galunggung untuk mengevaluasi kondisi saat ini yang akan dibandingkan dengan ketentuan Permenhub No. 48 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api dan penyebaran kuesioner tentang pelayanan kereta api Galunggung secara langsung ke pengguna. Hasil dari identifikasi kinerja kereta api ini menunjukkan bahwa kinerja kereta api Galunggung Bandung-Tasikmalaya berdasarkan hasil observasi dan berdasarkan persepsi pengguna sudah baik.

Kata kunci: Kereta Api Galunggung Bandung-Tasikmalaya, Kinerja, Persepsi.

ABSTRACT

Galunggung railway operated by PT KAI (Kereta Api Indonesia), started operating at the end of 2018. The operation of the Galunggung Railway is one of PT. KAI's supports in order to facilitate the movement of passengers between that two regions, and improve the economy in Tasikmalaya Regency. This study aims to determine the performance of the Galunggung railway transportation service. The type of research in this study is descriptive research with an approach using quantitative methods. In this study conducted a direct observation of the Galunggung train to evaluate the current condition that will be compared with the provisions of Permenhub No. 48 tahun 2015 concerning Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api and distributing questionnaires about Galunggung train services directly to users. The results of the Railway performance identification show that the performance of the Galunggung Bandung-Tasikmalaya Railway based on the results of the observations and based on user perceptions is good.

Keywords: Galunggung Bandung-Tasikmalaya Railway, Railway Performance, Perception.

1. PENDAHULUAN

Banyak faktor pendorong untuk meningkatkan roda perekonomian suatu daerah diantaranya yaitu, industri perdagangan dan industri pariwisata. Terlebih bagi daerah yang memiliki banyak objek wisata serta banyaknya industri yang bergerak di bidang kerajinan. Sektor pariwisata dan perdagangan menjadi keunggulan tersendiri yang patut dijaga oleh daerah tersebut. Sehingga, masyarakat di sekitar objek wisata dapat mendirikan berbagai kegiatan ekonomi seperti jasa *home stay*, transportasi, perdagangan dan lain-lain (Wahab, 1975: 55).

Sektor pariwisata dan perdagangan banyak dikembangkan oleh masing-masing daerah, salah satunya Kabupaten Tasikmalaya. Kabupaten Tasikmalaya yang dijuluki mutiara dari priangan timur memiliki ragam objek wisata mulai dari wisata alam, kuliner, budaya dan religi. Dengan banyaknya objek wisata yang beragam serta industri rumahan yang berkembang dapat menarik wisatawan untuk berkunjung ke Kabupaten Tasikmalaya, sehingga hal tersebut memerlukan sarana transportasi sebagai pendukung aktivitasnya. Salah satu jenis transportasi yang dapat dijadikan alternatif untuk mendukung aktivitas pariwisata dan mengatasi permasalahan kebutuhan transportasi masyarakat adalah angkutan umum.

Kereta api, merupakan salah satu moda transportasi umum yang dapat menjadi suatu alternatif bagi masyarakat untuk melakukan kegiatan dan aktivitas dari satu tempat ke tempat yang lain dengan waktu tempuh yang relatif lebih cepat. Angkutan ini memiliki kapasitas besar dan mampu mengangkut banyak penumpang. Pada akhir tahun 2018 PT. KAI (Kereta Api Indonesia) telah meluncurkan kereta api baru yang diberi nama Kereta Api Galunggung. Nama kereta api ini diambil dari sebuah gunung yang berada di Kabupaten Tasikmalaya dengan kapasitas satu rangkaian 636 penumpang, dan diresmikan langsung oleh Wakil Gubernur Jawa Barat, dioperasikannya Kereta Api Galunggung ini merupakan salah satu dukungan PT. KAI (Kereta Api Indonesia) agar perekonomian di Kabupaten Tasikmalaya dapat berkembang, serta mempermudah masyarakat Jawa Barat bagian Selatan yang hendak berpergian ke Kota Bandung. Kereta Api Galunggung melayani rute Bandung-Tasikmalaya dan sebaliknya, dengan satu layanan yakni kelas ekonomi.

Pada Kamis 20 Juni 2018, menurut Siti Fatimah dalam berita Tribun Jabar sejak diresmikannya Kereta Api Galunggung diberlakukan masa promo yang bertujuan untuk mengenalkan layanan Kereta Api Galunggung, rata-rata okupansi penumpang hingga bulan juni 2018 mencapai 58% dengan kapasitas penumpang 636. Setelah 6 bulan diberlakukannya masa promo, kebutuhan masyarakat akan kereta api di wilayah tersebut sudah meningkat sehingga dirasa tepat untuk menerapkan tarif non promosi. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 48 Tahun 2015, kereta api sebagai salah satu layanan publik perlu memenuhi Standar Pelayanan Minimum dalam pengoperasiannya. Dengan mengacu kepada Peraturan Menteri tersebut, PT KAI juga mengeluarkan peraturan mengenai Standarisasi Stasiun 2012 dalam rangka meningkatkan pelayanan jasa angkutan penumpang dengan kereta api.

Kereta Api Galunggung ini bisa menjadi pilihan utama dalam jasa layanan transportasi bagi masyarakat serta wisatawan menuju objek wisata di wilayah Tasikmalaya dan sekitarnya, maka jasa layanan kereta api harus mampu memberikan kepuasan yang maksimum terhadap penggunanya. Layanan jasa transportasi kereta api yang mampu memberikan kepuasan terhadap penggunanya diharapkan mampu membuat pengguna kendaraan pribadi akan beralih ke jasa transportasi kereta api. Namun, karena kereta api ini masih baru maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait kinerja sistem pelayanan transportasi yang ditawarkan Kereta Api Galunggung.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kinerja

Kinerja merupakan suatu istilah umum yang digunakan untuk sebagian atau seluruh tindakan atau aktivitas dari suatu organisasi pada suatu periode, seiring dengan referensi pada sejumlah standar seperti biaya-biaya masa lalu atau yang diproyeksikan, suatu dasar efisiensi pertanggungjawaban atau akuntabilitas manajemen dan semacamnya (Fauzi dalam Pratiwi, 2016). Sedangkan menurut Mulyadi (dalam Pratiwi, 2016) "Kinerja adalah keberhasilan personil, tim atau unit organisasi dalam mewujudkan sasaran strategi yang telah ditetapkan sebelumnya dengan perilaku yang diharapkan."

2.2 Angkutan Umum

Angkutan pada dasarnya adalah sarana untuk memindahkan orang atau barang dari suatu tempat ke tempat lain. Tujuannya adalah untuk membantu orang atau kelompok orang untuk menjangkau berbagai tempat yang dikehendaki, atau mengirimkan barang dari tempat asal ke tempat tujuan.

2.2.1 Angkutan Umum Penumpang

Angkutan Umum Penumpang (AUP) adalah angkutan penumpang yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar. Termasuk dalam pengertian angkutan umum penumpang adalah angkutan kota (bus, minibus, dll), kereta api, angkutan air dan angkutan udara (Warpani, 2002). Angkutan umum massal atau masstransit memiliki trayek dan jadwal keberangkatan yang tetap. Pelayanan angkutan umum penumpang akan berjalan dengan baik apabila tercipta keseimbangan antara ketersediaan dan permintaan (Warpani, 2002). Menurut Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pada Bab I Ketentuan Umum mendefinisikan Kendaraan Bermotor Umum adalah setiap kendaraan yang digunakan untuk angkutan barang dan/atau orang dengan dipungut bayaran.

2.2.2 Jenis Moda Angkutan Umum

Angkutan umum, yaitu angkutan yang dimiliki oleh operator yang bisa digunakan untuk umum dengan persyaratan tertentu. Sistem pemakaian angkutan umum yaitu:

- a. Sistem sewa, yaitu kendaraan oleh operator maupun penyewa, dalam hal ini tidak ada rute dan jadwal tertentu yang harus diikuti oleh pemakai.
- b. Sistem penggunaan bersama, yaitu kendaraan dioperasikan oleh operator dengan rute dan jadwal yang biasanya tetap. Sistem ini dikenal sebagai sistem penggunaan bersama (*transit system*). Terdapat 2 (dua) jenis transit sistem, yaitu:
 - Jadwal yang pasti dan kendaraan dapat berhenti (menaikkan/menurunkan penumpang) disepanjang rutenya. Contoh: Angkutan Kota.
 - Jadwal dan tempat pemberhentiannya lebih pasti. Contoh: Kereta Api dan Bus Kota.

2.2.3 Tujuan dan Perranan Angkutan Umum Penumpang

Angkutan umum penumpang bertujuan untuk menyelenggarakan pelayanan angkutan yang baik dan layak bagi masyarakat. Ukuran pelayanan yang baik adalah pelayanan yang aman, murah, cepat, dan nyaman. Pelayanan angkutan umum penumpang akan berjalan dengan baik apabila tercipta keseimbangan antara ketersediaan dan permintaan (Warpani, 2002). Pelayanan angkutan umum penumpang jalan raya dalam kota memiliki peran yang penting karena merupakan angkutan yang relatif murah, fleksibel, dan menggunakan ruang jalan yang ada secara efisien. Kebutuhan angkutan umum penumpang akan tetap memiliki peran yang penting dalam upaya melayani kebutuhan mobilitas masyarakat banyak di masa mendatang (Warpani, 2002).

2.2.4 Ukuran Pelayanan Angkutan Umum

Ukuran pelayanan yang baik adalah pelayanan yang aman, murah, cepat, dan nyaman. Pelayanan angkutan umum penumpang akan berjalan dengan baik apabila tercipta keseimbangan antara ketersediaan dan permintaan (Warpani, 2002). Adapun ukuran pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:

1. Keamanan
Standar variabel keamanan yaitu rasa aman dari tindakan kriminal, seperti pencopetan, hipnotis, dan lain-lain (Warpani, 1990).
2. Murah
Tarif yang harus dibayarkan oleh penumpang harus sesuai dengan keadaan ekonomi dari penumpang tersebut serta harus memperhatikan *ability to pay* (kemampuan membayar) dan *willingness to pay* (kemauan membayar) dari pengguna jasa angkutan kota tersebut (Warpani, 1990).
3. Kecepatan
Kecepatan adalah jumlah waktu perjalanan yang terdiri dari waktu berjalan dari titik asal ke pemberhentian angkutan umum, waktu tunggu, dan waktu perjalanan di dalam kendaraan. Berdasarkan Keputusan Dirjen Perhubungan Darat tentang Standar Kecepatan Angkutan Perkotaan 25-30 km/jam.
4. Kenyamanan
Standar variabel kenyamanan ini dilihat dari beberapa hal sebagai berikut (Yogosara dalam Afriadi, 2012):
 - Tempat duduk, kondisi tempat duduk sangat berpengaruh terhadap kenyamanan.
 - Kapasitas angkut, yaitu daya tampung tiap jenis moda.
 - Perilaku petugas kendaraan dalam menjalankan kendaraan juga sangat berpengaruh terhadap tingkat kenyamanan.

2.3 Kereta Api Sebagai Alternatif Moda Transportasi

Transportasi jalan raya sebagai transportasi utama yang dipergunakan oleh penduduk untuk melakukan pergerakan mulai menunjukkan penurunan kualitas. Hal ini dikarenakan ketidakseimbangan antara kebutuhan akan jasa transportasi (*demand*) dengan penyediaan sarana dan prasarana transportasi (*supply*) sehingga berdampak pada kemacetan lalu lintas. Untuk memecahkan permasalahan transportasi tersebut, maka dibutuhkan moda transportasi yang dapat mengakomodir kebutuhan serta dapat dijangkau oleh semua pihak. Pengoperasian angkutan kereta api yang berfungsi sebagai angkutan massal yang dapat mengangkut lebih banyak penumpang dapat menjadi solusi dalam mengatasi masalah kemacetan lalu lintas. Menurut UU No. 23 Tahun 2007 tentang perkeretaapian, perkeretaapian didefinisikan sebagai satu kesatuan system yang terdiri atas prasarana, sarana, dan sumber daya manusia, serta norma, kriteria, persyaratan, dan prosedur untuk penyelenggaraan transportasi kereta api, sementara angkutan kereta api adalah kegiatan pemindahan orang dan barang dari satu tempat ke tempat lain menggunakan kereta api.

2.4 Persepsi

Menurut Bimo Walgito (2004), mengungkapkan bahwa persepsi merupakan suatu proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang diterima oleh organisme atau individu sehingga menjadi sesuatu yang berarti, dan merupakan aktivitas yang terintegrasi dalam diri individu. Respon sebagai akibat dari persepsi dapat diambil oleh individu dengan berbagai macam bentuk. Stimulus mana yang akan mendapatkan respon dari individu tergantung pada perhatian individu yang bersangkutan. Berdasarkan hal tersebut, perasaan, kemampuan berfikir, pengalaman-pengalaman yang dimiliki individu tidak sama, maka dalam mempersepsi sesuatu stimulus, hasil persepsi mungkin akan berbeda antar individu satu dengan individu lainnya.

2.4.1 Syarat Terjadinya Persepsi

Menurut Sunaryo (2004: 98) syarat-syarat terjadinya persepsi adalah sebagai berikut:

1. Adanya objek yang dipersepsi;
2. Adanya perhatian yang merupakan langkah pertama sebagai suatu persepsian dalam mengadakan persepsi;
3. Adanya alat indera/reseptor yaitu alat untuk menerima stimulus;
4. Saraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus ke otak, yang kemudian sebagai alat ukur untuk mengadakan respon.

2.4.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Menurut Miftah Toha (2003: 154), faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang adalah sebagai berikut:

1. Faktor Internal: Perasaan, sikap dan kepribadian individu, prasangka, keinginan atau harapan, perhatian (fokus), proses belajar, keadaan fisik, gangguan kejiwaan, nilai dan kebutuhan juga minat dan motivasi;
2. Faktor Eksternal: Latar belakang keluarga, informasi yang diperoleh, pengetahuan dan kebutuhan sekitar, intensitas, ukuran, keberlawanan.

2.5 Karakteristik Perjalanan

Menurut Mayer dan Miller (dalam Setia, 2016) mengemukakan bahwa perjalanan yang dilakukan oleh orang-orang dapat dilihat dari sejumlah variabel atau ukuran-ukuran sebagai berikut:

1. Berapa banyak jumlah perjalanan yang dilakukan selama satu periode waktu tertentu, misalnya pada hari-hari kerja;
2. Apa (tempat) tujuan yang dipilih dari setiap perjalanan;
3. Apa kendaraan yang digunakan dalam perjalanan;
4. Rute mana yang digunakan dari rute-rute yang terdapat antara tempat asal sampai tempat tujuan;
5. Pada waktu kapan perjalanan dilakukan misalnya, siang atau malam, selama periode jam sibuk, atau pada jam lengang

2.6 Pengelompokan Pelaku Perjalanan

Masyarakat pelaku perjalanan dapat dikelompokkan ke dalam 2 (dua) kelompok, yaitu:

1. Golongan paksawan (*Captive*) merupakan jumlah terbesar di negara berkembang, yaitu golongan masyarakat yang terpaksa menggunakan angkutan umum karena ketiadaan kendaraan pribadi. Mereka secara ekonomi adalah golongan masyarakat lapisan menengah ke bawah (miskin atau ekonomi lemah).
2. Golongan Pilihan (*Choice*), merupakan jumlah terbanyak di negara-negara maju, yaitu golongan masyarakat yang mempunyai kemudahan (akses) ke kendaraan pribadi dan dapat memilih untuk menggunakan angkutan umum atau angkutan pribadi. Mereka secara ekonomi adalah golongan masyarakat lapisan menengah ke atas (kaya atau ekonomi kuat).

2.7 Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api menyebutkan Kereta Api adalah sarana perkeretaapian dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan sarana perkeretaapian lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di jalan rel yang terkait dengan perjalanan kereta api.

3. METODOLOGI

3.1 Metodologi Penelitian

Jenis penelitian dalam studi ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan menggunakan metode kuantitatif untuk mengidentifikasi dan menilai fasilitas dan juga pelayanan yang ditawarkan Kereta Api Galunggung, Bandung-Tasikmalaya berdasarkan persepsi pengguna.

3.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode pengumpulan data primer dan metode pengumpulan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh dari observasi primer yang dilakukan di lokasi studi secara langsung. Metode pengumpulan data primer ini didapat dengan cara sebagai berikut:

- Observasi dalam penelitian ini dilakukan untuk melihat bagaimana kondisi eksisting Kereta Api Galunggung melalui variabel pelayanan yang berkaitan dengan waktu, keamanan, kenyamanan, keselamatan, keteraturan, dan keterjangkauan.
- Kuesioner merupakan instrumen untuk pengumpulan data, dimana partisipan atau responden mengisi pertanyaan atau pernyataan yang diberikan oleh peneliti (Cristensen, 2004 dalam Sugiyono, 2013). Kuesioner disebarkan kepada sejumlah responden yang merupakan pengguna Kereta Api Galunggung Bandung-Tasikmalaya. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *simple random sampling* yakni pengambilan sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada pada populasi tersebut. Penentuan sampel penelitian ini menggunakan rumus Slovin (Umar dalam Afriadi, 2012) dengan rumus:

$$n = \frac{N}{(1 + N \cdot e^2)}$$

Dimana:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

e = Nilai signifikansi yang diinginkan (persentase kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel populasi).

Jadi dapat diputuskan bahwa jumlah sampel untuk penelitian ini adalah sebesar 100 dari total populasi sebanyak 500. Penyebaran kuesioner kepada responden dilakukan dalam satu rangkaian Kereta Api Galunggung

Metode pengumpulan data sekunder dilakukan melalui cara sebagai berikut:

- Studi literatur meliputi pengumpulan data berupa penelusuran buku – buku, jurnal, dan hasil penelitian – penelitian sebelumnya. Data tersebut digunakan sebagai sumber variabel, indikator dan standar penilaian serta referensi terhadap penelitian ini.
- Penelusuran internet yang dilakukan untuk mendukung dan mencari data – data pendukung terhadap penelitian yang kurang memadai melalui studi literatur atau penelusuran pustaka.

3.3 Metode Analisis

Adapun tahapan-tahapan analisis yang dilakukan untuk mencapai tujuan penelitian ini adalah:

- Mengidentifikasi karakteristik variabel-variabel penilaian kinerja Kereta Api Galunggung Bandung-Tasikmalaya. Mengidentifikasi variabel beserta indikator penilaian kinerja Kereta Api Galunggung Bandung-Tasikmalaya dengan melakukan studi literatur dari penelitian-penelitian terdahulu. Variabel-variabel tersebut antara lain variabel yang berkaitan dengan waktu, tarif/ongkos, keamanan, kenyamanan, aksesibilitas, dan pelayanan.
- Menilai kinerja pelayanan Kereta Api Galunggung Bandung-Tasikmalaya dari hasil observasi lapangan dibandingkan dengan Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api yang disajikan dalam bentuk tabel.

- Mengidentifikasi tingkat kinerja Kereta Api Galunggung Bandung-Tasikmalaya berdasarkan persepsi pengguna melalui penyajian secara kuantitatif, kemudian bentuk penjelasan menggunakan metode statistik deskriptif. Tingkat kinerja akan disajikan dalam bentuk tabel dan grafik. Penyajian dalam bentuk tabel dan grafik akan memudahkan pengkajian.
- Mengkaji variabel yang bersifat kuantitatif lainnya dengan menggunakan analisis tabulasi silang (*Crosstab*). Tabulasi silang bermanfaat untuk memeriksa hubungan antara variabel dari karakteristik pengguna Kereta Api dengan kinerja Kereta Api.
 - Hipotesis dalam penelitian ini yaitu:
 - H0 : Tidak ada Hubungan antara karakteristik pengguna kereta api dengan kinerja pelayanan kereta api;
 - H1 : Ada hubungan antara karakteristik pengguna kereta api dengan kinerja pelayanan kereta api
 - Dasar pengambilan keputusan dalam uji chi-square dilakukan dengan melihat nilai output "chi-square test" dan "uji u mann-whitney". Dalam pengambilan keputusan bisa membandingkan nilai Asymp.sig dengan taraf signifikansi (α) yang digunakan yaitu 5% atau 0,05, maka keputusannya adalah jika nilai Asymp.Sig (2-sided) $> \alpha$ maka H0 diterima. Sebaliknya jika nilai Asymp.Sig (2-sided) $< \alpha$ maka H0 ditolak.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Pengguna Kereta Api Galunggung Bandung-Tasikmalaya

Dari karakteristik pengguna yang meliputi karakteristik sosial ekonomi dan karakteristik perilaku perjalanan pengguna cukup beragam, untuk karakteristik sosial ekonomi pengguna umumnya Laki-laki dalam kelompok usia 26-45 tahun, bekerja sebagai pegawai swasta dan memiliki pendidikan akhir lulusan SMA/Sederajat, dengan pendapatan antara Rp. 1.000.000 hingga Rp. 2.999.999 dan kepemilikan kendaraan pribadi motor dan memiliki motor dan mobil.

4.2 Karakteristik Perilaku Perjalanan Pengguna Kereta Api Galunggung Bandung-Tasikmalaya

Karakteristik perilaku perjalanan pengguna didominasi oleh asal perjalanan dari rumah/tempat tinggal dan tujuan ke tempat bekerja, dengan rata-rata waktu tempuh dari Stasiun Kiaracondong ke Stasiun Tasikmalaya yaitu 3 jam 40 menit, serta ongkos/tarif yang harus dikeluarkan oleh pengguna yaitu Rp. 35.000. Alasan penggunaan yang mendominasi yaitu ongkos yang lebih terjangkau dan titik pemberhentian di setiap stasiun yang dilewati, serta frekuensi penggunaannya didominasi dengan tidak menentu berapa kali banyaknya pengguna menggunakan Kereta Api Galunggung ini.

4.3 Kinerja Pelayanan Kereta Api Galunggung Bandung-Tasikmalaya

Berdasarkan hasil observasi, kinerja transportasi Kereta Api Galunggung Bandung-Tasikmalaya berdasarkan ketentuan Peraturan Menteri Perhubungan RI, PM. 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api menunjukkan bahwa kinerja kereta api sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari terpenuhinya 9 dari 10 tolok ukur kinerja pelayanan kereta api. Namun terdapat satu tolok ukur pelayanan yang belum tersedia yaitu pelayanan informasi yang disajikan dalam bentuk visual.

4.4 Kinerja Pelayanan Kereta Api Galunggung Bandung-Tasikmalaya berdasarkan Persepsi Pengguna

Analisis ini menggunakan metode skala likert yang merupakan metode pengukuran sikap/pendapat. Langkah pertama ialah menentukan nilai interval penilaian dari masing-

masing skala yaitu mencari interval skala dengan menggunakan rumus Simamora (2002) sebagai berikut:

$$Interval\ skala = \frac{m - n}{b}$$

Keterangan:

m : Angka tertinggi/nilai max dalam skor jawaban

n : Angka terendah/nilai min dalam skor jawaban

b : Jumlah/banyaknya kelas/kategori jawaban

Pada penelitian ini, skor yang digunakan rentang 1-4. Jawaban responden yang diukur dengan menggunakan skala *likert* diadakan *scoring* yakni pemberian nilai 1, 2, 3, dan 4. Nilai 1 merupakan skor terendah berarti tidak baik, nilai 2 berarti kurang baik, nilai 3 berarti cukup baik, dan nilai 4 berarti sangat baik. Interval skala yang digunakan sebesar 0,75.

Tabel 1. Penilaian Pengguna Kereta Api Galunggung Bandung Tasikmalaya berdasarkan Persepsi Pengguna

No	Pernyataan	Jawaban Responden				Jawaban Responden x skala 1-4				Jumlah Responden yang dapat dinilai	Jumlah Nilai Perunsur	Jumlah nilai Perunsur : Jumlah Responden yang dapat dinilai	Keterangan
		1	2	3	4	1	2	3	4				
A. Variabel Yang Berkaitan Dengan Waktu													
1	Frekuensi keberangkatan Kereta Api Galunggung Bandung-Tasikmalaya yang ada saat ini	7	12	81	0	7	24	243	0	100	274	2.74	Baik
2	Tingkat kepuasan pengguna terhadap ketepatan dan kesesuaian waktu kedatangan dan tiba di tempat tujuan	17	64	153	0	17	64	153	0	100	234	2.34	Kurang baik
3	Tingkat kepuasan pengguna terhadap lama perjalanan atau waktu tempuh dengan menggunakan moda Kereta Api Galunggung	3	26	57	14	3	52	171	56	100	282	2.82	Baik
Rata-rata variabel Yang Berkaitan Dengan Waktu											2.63	Baik	
B. Variabel Yang Berkaitan Dengan Ongkos/Tarif													

1	Menurut pengguna ongkos yang berlaku saat ini	0	10	82	8	0	20	246	32	100	298	2.98	Baik
2	Jika dibandingkan dengan pelayanan yang pengguna terima, bagaimana ongkos yang dirasakan	3	26	57	14	3	52	171	56	100	282	2.82	Baik
Rata-rata variabel Yang Berkaitan Dengan Ongkos/Tarif											2.9	Baik	
C. Variabel Yang Berkaitan Dengan Keamanan													
1	Menurut penilaian pengguna bagaimana tingkat Tindak Kriminalitas dalam Kereta Api Galunggung Bandung-Tasikmalaya	0	39	50	11	0	78	150	44	100	272	2.72	Baik
2	Menurut penilaian pengguna bagaimana kelengkapan fasilitas keamanan pada Kereta Api Galunggung dari tindak criminal	0	47	24	29	0	94	72	116	100	282	2.82	Baik
Rata-rata variabel Yang Berkaitan Dengan Keamanan											2.77	Baik	
D. Variabel Yang Berkaitan Dengan Keselamatan													
1	Kecelakaan Dalam Perjalanan Kereta Api Galunggung Bandung-Tasikmalaya	0	0	0	100	0	0	0	400	100	400	4	Sangat Baik
2	Fasilitas Keselamatan dalam Kereta Api Galunggung Bandung-Tasikmalaya	0	27	42	31	0	54	126	124	100	304	3.04	Baik
Rata-rata variabel Yang Berkaitan Dengan Keselamatan											3.52	Sangat Baik	
E. Variabel Yang Berkaitan Dengan Kenyamanan													
1	Kondisi tempat duduk yang tersedia	39	37	18	6	39	74	54	24	100	191	1.91	Kurang baik

2	Kondisi kebersihan dalam Kereta Api Galunggung	0	2 6	3 4	40	0	52	102	160	100	314	3.14	Baik
3	Pengguna merasa nyaman saat dalam perjalanan	3 3	3 5	2 4	8	33	70	72	32	100	207	2.07	Kurang baik
4	Penilaian pengguna terhadap kondisi suhu ruangan dalam Kereta Api Galunggung Bandung-Tasikmalaya	0	2 6	6 8	6	0	52	204	24	100	280	2.8	Baik
Rata-rata variabel Yang Berkaitan Dengan Keamanan											2.48	Kurang baik	
F. Variabel Yang Berkaitan Dengan Aksesibilitas													
1	Kemudahan transportasi dari lokasi asal menuju stasiun keberangkatan	8	3 7	4 2	13	8	74	126	52	100	260	2.6	Baik
2	Kemudahan transportasi dari stasiun menuju lokasi tujuan	0	8	5 8	34	0	16	174	136	100	326	3.26	Sangat Baik
Rata-rata variabel Yang Berkaitan Dengan Aksesibilitas											2.93	Baik	
G. Variabel Yang Berkaitan Dengan Pelayanan													
1	Pelayanan petugas dalam memberikan informasi tentang perjalanan Kereta Api Galunggung	0	2 2	6 8	10	0	44	204	40	100	298	2.98	Baik
2	Pelayanan petugas dalam menangani keluhan dari pengguna	0	2 3	3 1	46	0	46	93	184	100	369	3.69	Sangat Baik
Rata-rata variabel Yang Berkaitan Dengan Pelayanan											3.335	Sangat Baik	

Sumber: Hasil Analisis, 2021

Berdasarkan hasil perhitungan nilai rata-rata menunjukkan bahwa berdasarkan persepsi pengguna terhadap kinerja sistem transportasi Kereta Api Galunggung Bandung-Tasikmalaya adalah sebesar 2,94. Jika dilihat pada nilai antara interval yaitu berada pada interval $2,50 \leq x < 3,25$ yang berarti sudah baik kinerja pelayanan yang diberikan oleh Kereta Api Galunggung.

4.5 Kinerja Pelayanan Kereta Api Galunggung Bandung-Tasikmalaya berdasarkan Persepsi Pengguna

- Analisis Hubungan Karakteristik Pengguna Terhadap Variabel Pelayanan

- 1) Karakteristik pengguna yang berkorelasi dengan variabel yang berkaitan dengan waktu (waktu tempuh) yaitu jenis kelamin, usia, pendapatan, dan kepemilikan kendaraan karena rata-rata seluruh penumpang kereta api akan memperhatikan masalah waktu baik dari frekuensi maupun keterlambatan datang dan pergi kereta.
 - 2) Karakteristik pengguna yang berkorelasi dengan variabel yang berkaitan dengan tarif (keterjangkauan) yaitu jenis pekerjaan, riwayat Pendidikan, jumlah pendapatan, dan kepemilikan kendaraan karena terutama untuk jenjang pendidikan SMA/Sederajat dan juga ibu rumah tangga maka akan berpengaruh terhadap tarif karena tarif kereta yang sangat murah otomatis minat untuk menggunakan kereta api ini meningkat.
 - 3) Karakteristik pengguna yang berkorelasi dengan variabel yang berkaitan dengan kenyamanan (fasilitas tempat duduk) yaitu jenis kelamin dan golongan usia karena semua penumpang kereta baik perempuan atau laki-laki dari segi usia, pasti membutuhkan kenyamanan baik dalam hal tempat duduk dan fasilitas umum yang tersedia, terutama pada golongan usia lanjut perlu diperhatikan kenyamanan bagi mereka.
 - 4) Sedangkan untuk variabel keamanan, keselamatan dan pelayanan informasi kereta api tidak ada yang berkaitan dengan karakteristik penumpang, baik dari jenis kelamin, jenjang usia, jenis pekerjaan, riwayat pendidikan, jumlah pendapatan, dan jumlah kepemilikan kendaraan.
- Analisis Hubungan Karakteristik Pengguna Terhadap Karakteristik Perjalanan
 - 1) Karakteristik pengguna yang berkorelasi dengan maksud perjalanan yaitu usia, pekerjaan, pendidikan, pendapatan, dan kepemilikan kendaraan karena setiap kelompok usia, pekerjaan, dan pendapatan memiliki maksud dan kepentingan yang berbeda sehingga mempengaruhi maksud perjalanan yang akan dilakukan. Sedangkan kepemilikan kendaraan dapat mempengaruhi moda pilihan yang akan digunakan sehingga terdapat hubungan antara variabel-variabel tersebut dengan maksud perjalanan.
 - 2) Karakteristik pengguna yang berkorelasi dengan frekuensi penggunaan yaitu jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan, dan pendapatan karena, pria dengan usia produktif cenderung lebih sering berpergian dengan tujuan bekerja sehingga terdapat hubungan antara jenis kelamin, dan pekerjaan dengan frekuensi penggunaan KA Galunggung. Sedangkan tingkat pendidikan akan mempengaruhi tingkat pendapatan sehingga akan berhubungan dengan frekuensi penggunaan KA Galunggung karena, jika seseorang yang memiliki pendapatan tinggi cenderung akan memilih menggunakan transportasi yang jauh lebih nyaman dengan waktu tempuh yang jauh lebih cepat.
 - 3) Sedangkan variabel yang tidak terdapat hubungan yaitu antara jenis kelamin dengan maksud perjalanan dan juga antara kepemilikan kendaraan dengan frekuensi penggunaan kereta api.

5. KESIMPULAN

Kereta Api Galunggung ini hanya melakukan 1 (satu) kali perjalanan (pulang-pergi) setiap harinya, dengan kapasitas sebesar 320 (tiga ratus dua puluh) penumpang dan satu layanan yakni kelas ekonomi. Berdasarkan hasil observasi, kinerja transportasi Kereta Api Galunggung Bandung-Tasikmalaya berdasarkan ketentuan Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api menunjukkan bahwa kinerja kereta api sudah baik. Hanya saja terdapat satu tolok ukur pelayanan yang belum tersedia yaitu pelayanan informasi yang disajikan dalam bentuk visual. Sedangkan dari hasil persepsi pengguna, menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan oleh Kereta Api Galunggung Bandung-Tasikmalaya sudah baik, hal tersebut dapat dilihat dari hasil perhitungan dengan nilai rata-rata sebesar 2,94.

Jika dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan kinerja pelayanan KA Galunggung dapat dikatakan baik, namun terjadinya penurunan okupansi disebabkan karena *demand* yang sedikit dan terdapat kereta api lainnya yang menyediakan pelayanan yang lebih baik dari segi kenyamanan tempat duduk dengan perbedaan tarif/ongkos yang tidak terlalu jauh. Kereta api yang memiliki route Bandung-Tasikmalaya selain KA Galunggung yaitu KA Pangandaran yang menyediakan pelayanan kelas ekonomi premium dan eksekutif sehingga, pengguna yang mementingkan tingkat kenyamanan lebih memilih Kereta Api Pangandaran.

DAFTAR RUJUKAN

- Afriadi, A., Herdiana, S., & Gustamola, W. (2013). *Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Bus Damri Kota Bandung Berdasarkan Persepsi Pengguna dan Pengelola*. *Reka Loka*, 1(1), 220895.
- Bimo Walgito. (2004). *Pengantar Psikologi umum*. Yogyakarta: Andi offset.
- Miftah Toha. (2003). *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Pratiwi, A. D. (2016). *Kinerja Tenaga Administrasi Akademik Dalam Pelayanan Mahasiswa Pada Fakultas Teknik Universitas Sulawesi Tenggara*. Kendari: AIN KENDARI.
- Setia, R. (2016). *Hubungan Antara Karakteristik Sosial Ekonomi Dengan Perilaku Perjalanan Pengguna Bus Dengan Tujuan Bekerja (Studi Kasus: Trans Metro Bandung Koridor II Cicaheum-Cibereum PP)*. Bandung: Universitas Komputer Indonesia.
- Sugiyono. 2013. *Statistik Untuk Penelitian*. Cetakan Kesepuluh. ALFABETA: Bandung.
- Sunaryo. (2004). *Psikologi untuk Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Warpani, P Suwardjoko. 1990. *Merencanakan Sistem Perangkutan*. Bandung : Penerbit ITB.
- Warpani, P Suwardjoko. 2002. *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Bandung: Penerbit ITB.
- Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 tentang *Perkeretaapian*.
- Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang *Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 48 Tahun 2015 tentang *Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api*.