

# Analisis Persepsi Penumpang Kereta Api Jarak Jauh Terhadap Keamanan dan Kualitas Layanan di Stasiun Bandung

Arizzal Maulana Primayandi<sup>1</sup>, Arie Indra Gunawan<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bandung, Bandung 40012  
E-mail : arizzal.maulana.mpem418@polban.ac.id

<sup>2</sup>Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bandung, Bandung 40012  
E-mail : arie.indra@polban.ac.id

## ABSTRAK

Penelitian ini mengukur persepsi penumpang terhadap persepsi keselamatan dan kualitas layanan kereta api jarak jauh di Stasiun Bandung. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner online pada 404 penumpang kereta api jarak jauh selama Pandemi COVID-19 dari Stasiun Bandung. Data diolah menggunakan aplikasi SPSS dengan metode statistik yang kemudian dilakukan analisis deskriptif. Hasil ini menunjukkan bahwa penumpang memiliki persepsi positif terhadap keamanan dan kualitas layanan kereta api jarak jauh di Stasiun Bandung. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa munculnya berbagai isu kesehatan di Indonesia tidak memberikan dampak yang negatif. Namun, masih terdapat keraguan pada indikator niat perilaku penumpang yang muncul melalui keinginan untuk berganti layanan ketika terjadi suatu kendala atau kompetitor yang menawarkan harga lebih baik.

### Kata Kunci

*Perceived Safety, Perceived Service Quality, Passenger's Satisfaction, Behavioral Intention, COVID-19*

## 1. PENDAHULUAN

Transportasi sangat dibutuhkan untuk menjamin terselenggaranya mobilitas penduduk maupun barang. Transportasi publik dipilih karena menyediakan akses sederhana, aman, efisien, dan hemat biaya transportasi [1]. Sehingga transportasi publik menjadi moda transportasi berkelanjutan yang dapat meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan penduduk perkotaan. Kereta api menjadi salah satu moda transportasi publik yang mampu memuat penumpang yang banyak, cepat, aman, ekonomis, dan efisien.

Kereta api masih menjadi moda transportasi umum favorit masyarakat di Indonesia bahkan di dunia [2]. Di Indonesia angkutan kereta api tergabung melalui PT. Kereta Api Indonesia (Persero). PT.KAI merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bertanggungjawab dan bertugas mengatur seluruh rangkaian perjalanan menggunakan kereta api [3]. Badan Pusat Statistik (BPS) menyebutkan bahwa kereta api masih menjadi pilihan utama moda transportasi jarak jauh bagi masyarakat dengan jumlah pengguna

mencapai 30,9 juta orang selama Januari 2017 [4]. Ini merupakan angka tertinggi jika dibandingkan dengan moda transportasi lainnya, seperti pesawat dan kapal laut.

Semakin kecil persepsi akan keselamatan yang dirasakan orang pada transportasi umum, maka semakin besar kemungkinan mereka untuk tidak menggunakannya [5]. Faktor keselamatan telah dipelajari dalam literatur transportasi, namun penelitian yang menyelidiki pengaruh keamanan dalam memahami kepuasan penumpang terhadap layanan transportasi publik masih belum tereksplorasi [6]. Penumpang adalah pengguna langsung layanan, maka sangat penting untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang kualitas layanan berdasarkan persepsi mereka [7]. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa peningkatan persepsi dan kepuasan kualitas layanan terhadap transportasi publik dapat menarik pengguna baru ke dalam sistem [8]. Oleh sebab itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi penumpang terhadap keamanan dan kualitas layanan kereta api jarak jauh. Variabel keamanan dan kualitas layanan penting untuk diketahui karena kedua

variabel ini sangat berkaitan dengan niat perilaku untuk menggunakan kereta api. Kemudian, kepuasan penumpang akan membentuk niat perilaku penumpang dalam menggunakan layanan di masa depan. Dengan demikian, penelitian ini dapat bermanfaat bagi penyedia layanan transportasi publik dalam mengembangkan strategi yang efektif.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Perceived Safety

Keselamatan merupakan salah satu perhatian paling signifikan dan sangat penting bagi penumpang yang mempengaruhi kepuasan dalam menggunakan moda transportasi publik [9]. Semakin kecil tingkat keselamatan yang dirasakan pengguna transportasi publik, maka semakin besar kemungkinan mereka tidak menggunakannya [6]. Sebuah studi pada transportasi publik di China menemukan bahwa keamanan yang dirasakan memiliki efek positif pada kepuasan keseluruhan [5].

### 2.2 Perceived Service Quality

Kualitas layanan dianggap sebagai kualitas keseluruhan dari perilaku perjalanan menurut sudut pandang penumpang. Banyak peneliti yang memperhatikan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan transportasi publik dan mengeksplorasi aspek pelayanan mana yang lebih disukai oleh penumpang [10]. Sebuah studi mengenai pengguna bus di Taiwan menegaskan bahwa kualitas layanan yang dirasakan memiliki efek langsung dan positif pada kepuasan pengguna bus [11]. Oleh karena itu, dapat diasumsikan bahwa semakin dianggap aman, semakin tinggi tingkat kepuasan yang akan dirasakan penumpang.

### 2.3 Passenger's Satisfaction

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi atau kesannya terhadap kinerja terhadap pelayanan [12], [13]. Kepuasan pelanggan menjadi jembatan antara kualitas layanan dan niat penggunaan kembali penumpang [10]. Sebuah penelitian menemukan bahwa kepuasan pelanggan berhubungan positif dengan niat penggunaan kembali [10]. Maka, untuk mempertahankan pelanggan yang sudah ada dan menarik pelanggan baru dengan meningkatkan kepuasan pelanggan karena pelanggan yang puas juga cenderung

merekomendasikan layanan kepada orang lain [14].

### 2.4 Behavioral Intention

Niat perilaku dapat dilihat sebagai sinyal yang menunjukkan apakah pelanggan akan terus menggunakan layanan perusahaan atau beralih ke penyedia yang berbeda [15], [16]. Sehingga, pengelola sistem transportasi akan lebih siap untuk mengembangkan strategi pemasaran yang lebih tepat melalui pemahaman yang lebih baik tentang perilaku penumpang [17]. Studi sebelumnya telah menunjukkan bukti bahwa kepuasan pelanggan secara signifikan mempengaruhi loyalitas pelanggan dan niat perilaku di berbagai industri termasuk layanan angkutan umum [18], [19].

## 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi penumpang terhadap keamanan dan kualitas layanan kereta api jarak jauh di Stasiun Bandung. Metode kuantitatif digunakan dengan teknik pengumpulan data *cross sectional sampling*. Struktur dalam penelitian ini disesuaikan dan dikembangkan berdasarkan penelitian sebelumnya dalam konteks layanan yang serupa, namun penelitian ini secara spesifik menggunakan layanan kereta api jarak jauh. Terdapat indikator *perceived safety* dan *perceived service quality* untuk mengukur kepuasan penumpang. Kemudian, tingkat kepuasan tersebut dapat membentuk niat perilaku penumpang. Skala likert digunakan dalam penelitian ini. Melalui media sosial, survey kuesioner disebar dengan total 404 responden yang berpartisipasi. Selanjutnya, analisis deskriptif dilakukan menggunakan aplikasi SPSS untuk mengukur persepsi penumpang terhadap keamanan dan kualitas layanan kereta api jarak jauh. Hasil analisis deskriptif menjadi lima kelompok, yaitu sangat rendah (1,00-1,80), rendah (1,81-2,60), sedang (2,61-3,40), tinggi (3,41-4,20), dan sangat tinggi (4,21-5,00) [20].

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Demografi Responden

Data demografi pada penelitian ini disajikan pada Tabel 1. Terdapat 6 (enam) indikator dalam memperoleh informasi demografi yang digunakan, meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, pendapatan dan

frekuensi menggunakan layanan kereta api jarak jauh di masa pandemi COVID-19.

Tabel 1 Profil Responden

Karakteristik	Frekuensi	%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Pria	170	42.1
Wanita	234	57.9
<b>Usia</b>		
17-22 tahun	196	48.5
23-28 tahun	140	34.7
29-34 tahun	53	13.1
> 35 tahun	15	3.7
<b>Tingkat Pendidikan</b>		
SMA Sederajat	164	40.6
Diploma (D1-D3)	46	11.4
Sarjana (D4/S1)	186	46.0
Master-Doktor (S2-S3)	8	2.0
<b>Pekerjaan</b>		
Pelajar/Mahasiswa	168	41.6
Pegawai Swasta	147	36.4
Pegawai Negeri	23	5.7
Wiraswasta	40	9.9
Lainnya	26	6.4
<b>Perndapatan Perbulan</b>		
<1.500.000	140	34.7
1.500.000-5.000.000	173	42.8
5.000.001-10.000.000	76	18.8
10.000.001-15.000.000	12	3.0
>15.000.000	3	0.7
<b>Intensitas menggunakan KAJJ selama Pandemi COVID-19</b>		
1-3	222	55.0
4-6	97	24.0

> 6	85	21.0
-----	----	------

Responden dalam penelitian ini berjumlah 404 orang yang didominasi oleh wanita sebanyak 234 orang (57.9%). Mayoritas responden berusia 17-22 tahun dengan pekerjaan yang didominasi sebagai pelajar/mahasiswa dan pendidikan terakhir pada jenjang Sarjana. Mayoritas responden memiliki pendapatan per bulan sebesar Rp.1.500.000 – Rp.5.000.000 sejumlah 173 orang. Selama Pandemi COVID-19 mayoritas responden telah menggunakan layanan kereta api jarak jauh sebanyak 1-3 kali.

#### 4.2 Analisis Deskriptif

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif untuk mengetahui persepsi responden terhadap indikator atau variabel yang diujikan. Nilai rata-rata (*mean*) dan standar deviasi disajikan dalam Tabel 3.

Tabel 2 Mean dan Standar Deviasi Kongsruk

Construct	Q	N	Mean	SD
<b>Perceived Safety</b>	3	412	4.26	0.870
<b>Perceived Service Quality</b>	9	412	4.38	0.803
<b>Passenger's Satisfaction</b>	3	412	4.53	0.622
<b>Behavioral Intention</b>	4	412	3.75	0.972

Berdasarkan nilai rata-rata indikator, dapat diamati bahwa variabel kepuasan penumpang memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar 4.53 (sangat tinggi) dibandingkan dengan variabel lainnya. Hal tersebut menunjukkan jika penumpang memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan kereta api jarak jauh di Stasiun Bandung. Kepuasan penumpang diciptakan melalui keamanan dan kualitas layanan yang sudah diterapkan oleh PT KAI. Dengan begitu, PT KAI telah menjalankan perannya dengan sangat baik dalam mengatasi masalah dampak pandemi COVID-19 bagi seluruh masyarakat yang menggunakan layanan kereta api jarak jauh [21]. Namun, PT KAI harus tetap mengikuti dan menyesuaikan prosedur keamanan seiring dengan datangnya berbagai isu kesehatan lain seperti varian baru COVID-19, hepatitis, dan cacar monyet. Variabel kepuasan telah dipersepsikan secara positif oleh mayoritas responden, akan tetapi

variabel niat perilaku penumpang memiliki nilai paling rendah yaitu 3.75 (tinggi). Meskipun termasuk pada kelompok tinggi, masih terdapat keraguan yang dirasakan oleh penumpang pada beberapa indikator niat perilaku. Keraguan tersebut muncul akibat keinginan untuk mengganti layanan ketika terjadi masalah dalam menggunakan layanan kereta api jarak jauh. Kemudian, terdapat kemungkinan berpindahnya penumpang pada layanan yang menawarkan harga lebih baik. Hal tersebut ditunjukkan pada pernyataan yang disampaikan oleh penulis melalui kuesioner. Padahal faktor perilaku kualitas layanan dan masalah kesehatan lingkungan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat untuk menggunakan transportasi kereta api [22]. Dengan demikian, PT KAI dapat menerapkan strategi yang inovatif membangun strategi yang lebih berorientasi pada penumpang. Selain itu, perusahaan dapat memberikan penawaran menarik seperti harga promosi khusus bagi penumpang PT KAI dengan frekuensi penggunaan layanan dalam satu periode tertentu.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi penumpang terhadap keamanan dan kualitas layanan kereta api jarak jauh. Hasil analisis data menunjukkan bahwa penumpang memiliki persepsi yang positif terhadap layanan kereta api jarak jauh di Stasiun Bandung. Kepuasan penumpang tersebut diciptakan melalui keamanan dan kualitas layanan yang sudah diterapkan oleh PT KAI yang dengan sangat baik mengatasi masalah dampak pandemi COVID-19 bagi pengguna layanan kereta api jarak jauh. Meski demikian, perusahaan harus tetap memperhatikan kemungkinan adanya isu kesehatan baru. Kemudian, fasilitas dan kualitas layanan yang mumpuni mampu memberikan kenyamanan yang signifikan sehingga tingkat kepuasan penumpang dapat sangatlah baik. Akan tetapi, keraguan yang timbul pada benak penumpang harus segera diatasi oleh PT KAI. Hasil analisis menemukan kemungkinan penumpang berpindah layanan ketika menghadapi suatu masalah atau adanya kompetitor yang menawarkan harga lebih baik. Penerapan strategi yang lebih berorientasi pada penumpang dapat menjadi salah satu solusi. Selain itu, adanya penawaran khusus bagi penumpang dengan tingkat penggunaan layanan yang cukup tinggi diharapkan bisa

membantu terciptanya niat perilaku penumpang untuk menggunakan layanan kereta api jarak jauh di masa depan.

Penelitian merupakan ilmu yang berkelanjutan, sehingga penelitian ini dapat dikembangkan di masa depan. Penelitian selanjutnya dapat membandingkan target responden berdasarkan demografi (seperti generasi Y, dan Alpha). Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat diperluas menggunakan objek stasiun pada daerah operasi lainnya seperti DAOP 1. Masih terdapat indikator pelayanan lain di kereta api yang bisa digunakan dalam penelitian serupa, seperti kompetensi pegawai, fasilitas makanan dalam kereta, dan kenyamanan gerbong kereta. Sehingga, penelitian selanjutnya diharapkan dapat memeriksa dan mengidentifikasi indikator layanan di stasiun dan fasilitasnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. Ismail, M. H. Hafezi, and R. M. Nor, "Passengers preference and satisfaction of public transport in Malaysia, part II: a comparative analysis of Komuter and LRT network," *Res. J. Appl. Sci. Eng. Technol.*, vol. 6, no. 8, pp. 1450–1456, 2013.
- [2] Afifah, "Kereta Api Menjadi Moda Transportasi Favorit Rakyat Bojonegoro," 2021. [https://bojonegorokab.go.id/berita/6018/kereta-api-menjadi-moda-transportasi-favorit-rakyat-bojonegoro#:~:text=Hingga kini%20kereta api masih,di Indonesia bahkan di dunia.](https://bojonegorokab.go.id/berita/6018/kereta-api-menjadi-moda-transportasi-favorit-rakyat-bojonegoro#:~:text=Hingga%20kereta%20api%20masih,di%20Indonesia%20bahkan%20di%20dunia.)
- [3] R. W. Arrasy, J. Widodo, and S. Wahyuni, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pt.Kereta Api Indonesia Daerah Operasional Ix Jember," *J. Pendidik. Ekon. J. Ilm. Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekon. dan Ilmu Sos.*, vol. 15, no. 2, pp. 342–347, 2021, doi: 10.19184/jpe.v15i2.22239.
- [4] Databoks.katadata.co.id, "Apa Moda Transportasi Favorit Masyarakat?," 2017. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2017/03/03/penumpang-pesawat-merosot-kereta-api-masih-favorit> (accessed Nov. 11, 2021).
- [5] H. Dong, S. Ma, N. Jia, and J. Tian, "Understanding public transport satisfaction in post COVID-19 pandemic," *Transp. Policy*, vol. 101, no. November 2020, pp. 81–88, 2021, doi: 10.1016/j.tranpol.2020.12.004.
- [6] D. N. Su, D. Q. Nguyen-Phuoc, and L. W. Johnson, "Effects of perceived safety, involvement and perceived service quality

- on loyalty intention among ride-sourcing passengers,” *Transportation (Amst.)*, vol. 48, no. 1, pp. 369–393, 2021, doi: 10.1007/s11116-019-10058-y.
- [7] A. Soltanpour, M. Mesbah, and M. Habibian, “Perceived Service Quality in Urban Rail Transit: a Comparison of Structural Equation Models,” pp. 1–18, 2018, [Online]. Available: <https://trid.trb.org/view/1496937>.
- [8] J. de Oña, *Service quality, satisfaction and behavioral intentions towards public transport from the point of view of private vehicle users*, no. 0123456789. Springer US, 2021.
- [9] A. Delbosc and G. Currie, “Modelling the causes and impacts of personal safety perceptions on public transport ridership,” *Transp. Policy*, vol. 24, pp. 302–309, 2012, doi: <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2012.09.009>.
- [10] Y. Wang, Z. Zhang, M. Zhu, and H. Wang, “The Impact of Service Quality and Customer Satisfaction on Reuse Intention in Urban Rail Transit in Tianjin, China,” *SAGE Open*, vol. 10, no. 1, 2020, doi: 10.1177/2158244019898803.
- [11] C.-H. Wen, L. W. Lan, and H.-L. Cheng, “Structural equation modeling to determine passenger loyalty toward intercity bus services,” *Transp. Res. Rec.*, vol. 1927, no. 1, pp. 249–255, 2005.
- [12] J.-K. Hsieh, “The effects of transforming mobile services into mobile promotions,” *J. Bus. Res.*, vol. 121, pp. 195–208, 2020.
- [13] C. Y. Lu, D. Suhartanto, A. I. Gunawan, and B. T. Chen, “Customer Satisfaction toward Online Purchasing Services: Evidence from Small & Medium Restaurants,” *Int. J. Appl. Bus. Res.*, vol. 2, no. 01, pp. 1–14, 2020, doi: 10.35313/ijabr.v2i01.89.
- [14] E. I. Diab, M. G. Badami, and A. M. El-Geneidy, “Bus transit service reliability and improvement strategies: Integrating the perspectives of passengers and transit agencies in North America,” *Transp. Rev.*, vol. 35, no. 3, pp. 292–328, 2015.
- [15] V. A. Zeithaml, L. L. Berry, and A. Parasuraman, “The behavioral consequences of service quality,” *J. Mark.*, vol. 60, no. 2, pp. 31–46, 1996.
- [16] E. S. Yahya and A. I. Gunawan, “APAKAH ATRIBUT PRODUK MAMPU MENDORONG NIAT PEMBELIAN? (STUDI KASUS PEMBELIAN KOPI LOKAL DI COFFE SHOP),” *J. Ilm. Pendidik. Ekon. Fak. Kegur. dan Ilmu Pendidik.*, vol. 1, no. 1, 2021, doi: 10.14746/strp.2015.40.1.28.
- [17] S. H. Tsaor, C. T. Lin, and C. S. Wu, “Cultural differences of service quality and behavioral intention in tourist hotels,” *J. Hosp. Leis. Mark.*, vol. 13, no. 1, pp. 41–63, 2005, doi: 10.1300/J150v13n01\_04.
- [18] T. B. Joewono and H. Kubota, “User satisfaction with paratransit in competition with motorization in Indonesia: anticipation of future implications,” *Transportation (Amst.)*, vol. 34, no. 3, pp. 337–354, 2007.
- [19] E. Nathanail, “Measuring the quality of service for passengers on the Hellenic railways,” *Transp. Res. Part A Policy Pract.*, vol. 42, no. 1, pp. 48–66, 2008.
- [20] S. Arikunto, “Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik,” 2013.
- [21] W. Firdaus, G. Morales, A. Suryobuwono, and Datuknabolon, “the Impact of Covid-19 Pandemic To the Quality of Service and Customer Satisfaction on the Performance of Indonesia Railways Company (Pt. Kereta Api Indonesia) (Persero),” *J. Glob. Res. Sustain. Transp. Logist.*, pp. 296–301, 2020, [Online]. Available: [proceedings.itltrisakti.ac.id/index.php/altr](https://proceedings.itltrisakti.ac.id/index.php/altr).
- [22] S. C. Kwan, R. Sutan, and J. H. Hashim, “Behavioral framework of attitude, service quality, environmental health concerns and intention to use rail transport among private motor vehicle users,” *Malaysian J. Med. Heal. Sci.*, vol. 16, no. 4, pp. 288–297, 2020.