

KAJIAN EVALUASI KRITERIA *PARK AND RIDE* DI STASIUN BANDUNG

Listantari

Peneliti Bidang Transportasi Multimoda-Badan Litbang Perhubungan
Jln. Medan Merdeka Timur No 5 Jakarta Pusat 10110
E-mail mtm_listantari@yahoo.co.id

ABSTRACT

Station is one of the important transport node in the operation of intermodal transport for the transport node or a turn of events took place over the modes, it can be identified that the station is the intersection of the railway transport service network with road transport. *Park and ride* station bandung present not in accordance with the expectations of service users so that the required evaluation criteria for the implementation of *park and ride* station bandung. The method of data analysis used in this study is customer satisfaction index (CSI). The results of calculations using the method of CSI (customer satisfaction index) gained 63.35% index number means the entire *park and ride* criterion variables can not give satisfaction to the users of *park and ride* station for the total satisfaction of *park and ride* users are in the range index of very poor, and mapped into 4 quadrants by 35 variables. From the results of the mapping there are variables in quadrant I, which means that the level of interest in the *park and ride* is quite high but the performance was considered not in accordance with the wishes of *park and ride* service users.

Keywords: criterion, *park and ride*, CSI method.

ABSTRAK

Stasiun merupakan salah satu simpul transportasi yang penting dalam penyelenggaraan transportasi antarmoda karena pada simpul transportasi tersebut terjadi aktivitas pergantian atau alih moda, maka dapat diidentifikasi bahwa stasiun merupakan titik temu antara jaringan pelayanan transportasi kereta api dengan transportasi jalan. *Park and ride* di Stasiun Bandung yang ada sekarang belum sesuai dengan harapan pengguna jasa sehingga diperlukan evaluasi kriteria penyelenggaraan *park and ride* di Stasiun Bandung. Metode analisis data yang digunakan dalam kajian ini adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil perhitungan dengan menggunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) diperoleh angka indeks 63,35% artinya seluruh variabel kriteria *park and ride* belum dapat memberikan kepuasan kepada pengguna *park and ride* di stasiun karena tingkat kepuasan total pengguna *park and ride* berada pada *range index of very poor* ($x \leq 64\%$), dan dipetakan dalam 4 kwadran sebanyak 35 variabel. Dari hasil pemetaan tersebut terdapat variabel pada kwadran I yang berarti tingkat kepentingan terhadap *park and ride* cukup tinggi namun kinerjanya dinilai belum sesuai dengan keinginan pengguna jasa *park and ride*.

Kata kunci: kriteria, *park and ride*, metode CSI

PENDAHULUAN

Salah satu cara untuk meningkatkan peranan angkutan massal dalam melakukan perjalanan, diantaranya dengan menyediakan fasilitas parkir disekitar stasiun/tempat perhentian angkutan massal kemudian melanjutkan perjalanan.

Park and ride adalah kegiatan parkir kendaraan pribadi di tempat parkir dan kemudian melanjutkan perjalanan dengan menggunakan bus atau kereta api. *Park and ride* banyak ditemukan di stasiun kereta api di pinggir kota ataupun stasiun/*shelter busway* di pinggir kota. Manfaat pengembangan fasilitas parkir dan menumpang antara lain adalah membantu mengurangi kemacetan lalu lintas di pusat-pusat kegiatan, mendorong masyarakat untuk meningkatkan penggunaan angkutan umum, mengurangi konsumsi bahan bakar dan emisi gas rumah kaca karena angkutan umum menghasilkan emisi gas rumah kaca per penumpang km yang lebih rendah ketimbang menggunakan kendaraan pribadi, dan mengurangi kebutuhan ruang parkir dipusat kota.

Parkir dan menumpang ini merupakan salah satu perangkat manajemen pembatasan lalu lintas di pusat kota yang padat, untuk menarik masyarakat untuk parkir dengan tarif parkir yang murah kemudian melanjutkan dengan kereta api. Fasilitas parkir dan menumpang juga tersedia di Stasiun Bandung dimana seseorang dapat menitipkan kendaraannya di stasiun lalu melanjutkan perjalanannya dan mengambilnya kembali setelah sampai di stasiun.

Stasiun merupakan salah satu simpul transportasi yang penting dalam

penyelenggaraan transportasi antarmoda karena pada simpul transportasi tersebut terjadi aktivitas pergantian atau alih moda, maka dapat diidentifikasi bahwa stasiun merupakan titik temu antara jaringan pelayanan transportasi kereta api dengan transportasi jalan.

Oleh karena itu kajian mengenai evaluasi kriteria *park and ride* di Stasiun Bandung perlu dilakukan supaya masyarakat pengguna dan instansi terkait mempunyai visi dan misi yang sama bahwa *park and ride* di Stasiun Bandung dapat meningkatkan peranan angkutan massal.

Park and ride di Stasiun Bandung yang ada sekarang belum sesuai dengan harapan pengguna jasa sehingga diperlukan evaluasi kriteria penyelenggaraan *park and ride* di Stasiun Bandung. Rumusan masalah dalam kajian ini bagaimana kriteria penyelenggaraan *park and ride* di stasiun?

Maksud kajian adalah melakukan kajian evaluasi kriteria *park and ride* di Stasiun Bandung. Tujuan kajian adalah mengevaluasi kriteria *park and ride* di Stasiun Bandung dalam rangka meningkatkan kelancaran alih moda di stasiun serta hasil yang diharapkan adalah tersusunnya konsep rekomendasi kriteria dalam rangka pengembangan sistem *park and ride* di stasiun.

Ruang lingkup penelitian ini meliputi: (1) Inventarisasi peraturan perundangan yang terkait dengan penyelenggaraan *park and ride*; (2) Inventarisasi prasarana dan fasilitas pendukung dalam rangka alih moda; (3) Inventarisasi jumlah penumpang kereta api (penumpang naik); (4) Inventarisasi dan identifikasi permasalahan terkait dengan penyelenggaraan *park and ride*; (5) Analisis

dan evaluasi penyusunan kriteria *park and ride* (6) Kesimpulan dan rekomendasi.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Kriteria

Kriteria adalah ukuran yang menjadi dasar penilaian atau penetapan sesuatu:

- Ukuran yang menjadi dasar tersebut dapat berupa standar, tujuan, petunjuk/pedoman, norma atau pernyataan terukur.
- Sedangkan sesuatu yang dinilai, dibandingkan, dan ditetapkan tersebut dapat berupa: keputusan, pelayanan/*service*, hasil/*outcome*, proses pembangunan, operasi, dsb.

2. Faktor Pendukung Pelayanan Transportasi Antarmoda

Berlangsungnya operasional penyelenggaraan transportasi antarmoda yang lancar sangat dipengaruhi oleh kesiapan faktor-faktor pendukung. Minimal ada 3 (tiga) faktor pendukung yang merupakan bagian utama dari pelayanan transportasi intermoda dan keberadaannya sangat terkait satu sama lain. Faktor-faktor tersebut adalah:

- a. Prasarana, mencakup jaringan, terminal dan fasilitasnya berfungsi sebagai *physical connector* (penghubung fisik) antarmoda, dimana dari aspek fungsional, tata letak dan operasional dapat memfasilitasi alih moda untuk mewujudkan *single seamless services* (satu perjalanan tanpa hambatan).
- b. Sistem informasi, terbagi dalam sistem informasi *in vehicle* (di dalam kendaraan) dan *off vehicle* (di luar kendaraan), dapat berwujud sisten informasi tarif, rute, jadwal pemberangkatan dan lain sebagainya

- c. Kerjasama antarmoda, sangat didukung oleh kompatibilitas sarana dan prasarana masing-masing moda, dengan standar pelayanan yang setara (dimanapun memungkinkan, perpindahan harus mempunyai kesetaraan yang sama dalam kenyamanan di kedua arah layanan/moda transportasi).

3. Park And Ride

a. Jenis Parkir

Ada beberapa jenis sistem parkir yang diantaranya yaitu *park and walk*, *kiss and ride* dan *park and ride*. Sistem *park and walk* adalah sistem parkir dimana pelaku perjalanan memarkir kendaraan di suatu lahan parkir dan selanjutnya berjalan kaki ke tempat tujuannya, mengingat jarak tempuh dengan jalan kaki relatif pendek seperti misalnya di pusat perbelanjaan, pertokoan dan perkantoran. Sistem *kiss and ride* dipakai untuk mengantar dan menjemput di suatu terminal. Sistem *park and ride* dapat diartikan dengan pengendara yang akan memarkir kendaraannya di areal parkir kemudian melanjutkan perjalanannya dengan angkutan umum.

Park and ride merupakan fasilitas parkir pada stasiun peralihan moda, halte dan bus stop. Sebagian berlokasi di daerah pinggiran kota untuk memfasilitasi kegiatan alih moda dan kegiatan berkendara bersama (*ridesharing*), *carpooling*. Fasilitas *park and ride* bertujuan untuk meningkatkan efisiensi jaringan transportasi dengan mendorong perpindahan moda dari kendaraan pribadi (*low occupancy*) ke bus, kereta (*high occupancy*).

b. Urgensi Park and Ride

Urgensi Park and Ride, dapat digolongkan

atas tuntutan 3 buah kepentingan, antara lain:

- 1) Satu kebutuhan mendesak untuk melakukan efisiensi perjalanan, sebab dengan optimalisasi *park and ride* akan dapat mendorong perjalanan mempunyai pilihan-pilihan yang paling efisien melalui kemudahan sistem transfer antar moda, dengan *backbone* angkutan umum massal.
- 2) Trend (di luar negeri) sebagai antisipasi terhadap semakin langka dan mahalnya sumber energi. *Trend* atas kebutuhan *park and ride* didorong dengan semakin meningkatnya harga bahan bakar minyak. Di Amerika, era tahun 1970-an ketika harga minyak sangat tinggi, pemerintah daerah maupun perusahaan swasta berusaha membangun sistem *car pooling* dan sistem angkutan umum yang nyaman bagi perjalanan yang bersifat suburban atau komuter yang bekerja di pusat kota.
- 3) Meningkatkan kinerja angkutan umum, kereta api sekaligus merubah moda perjalanan dari *Car-Rider* menjadi *Bus-Rider*. *Park and ride* merupakan solusi yang dipergunakan oleh para pengguna angkutan pribadi ketika akan mempergunakan pilihan agar memudahkannya berpindah dari kendaraannya dan merubah moda akhir perjalanannya menggunakan angkutan umum massal.

c. Konsep Sistem *Park And Ride*

Dengan adanya kebijakan yang mengarah pada penggunaan angkutan umum di DKI Jakarta melalui fasilitas alih moda maupun kegiatan berkendara bersama (*ridesharing*) maka fasilitas *park and ride* akan sangat diperlukan khususnya bagi

pengguna kendaraan pribadi. Dengan tersedianya fasilitas *park and ride* di kawasan pemukiman dapat memberikan dampak terhadap penurunan kemacetan lalu lintas dan permintaan area parkir di pusat kota. Selain itu *park and ride* mampu mengurangi masuknya kendaraan bermotor ke dalam kota serta mendukung pengembangan transportasi antarmoda khususnya di kawasan pemukiman.

Di beberapa negara maju pengembangan sistem *mass rapid transit* selalu didukung oleh penyediaan tempat parkir yang terintegrasi dengan pelayanan transportasi umum seperti bus ataupun kereta api. Dengan biaya parkir yang terjangkau, pengendara akan menghitung biaya parkir sebagai bagian dari ongkos transportasi secara keseluruhan, yang diharapkan dapat memberikan keuntungan dan kemudahan *transfer* bagi penumpang.

Sementara itu, konsep *park and ride* diberlakukan di daerah-daerah di pusat-pusat perbelanjaan, perkantoran, dan sebagainya. Mereka yang menggunakan kendaraan pribadi harus memarkir kendaraannya di lahan parkir yang telah disediakan di luar kompleks pusat-pusat itu. Hanya kendaraan umum yang memiliki akses untuk keluar-masuk kompleks itu. Dengan *public-transport oriented*, akan juga dicapai efisiensi tenaga dan waktu yang lebih tinggi termasuk mengurangi macet dan stress. Dari sisi lingkungan penghematan energi maupun polusi dapat dikurangi.

d. Manfaat dan penggunaan *Park and ride*

Berdasarkan pengalaman di negara luar, beberapa manfaat *park and ride* antara lain:

- 1) Mendorong penggunaan angkutan

umum berkapasitas besar untuk meningkatkan efisiensi dalam sistem transportasi.

- 2) Mengembangkan efisiensi dalam sistem transit dengan menyediakan fasilitas perpindahan moda pada area yang padat dan meningkatkan kebiasaan kendaraan bersama (*riderships*).
- 3) Salah satu cara mengatasi kemacetan melalui penurunan jumlah kendaraan pribadi pada jalur utama.
- 4) Menurunkan penggunaan energi dan polusi udara.

Potensi penggunaan *park and ride* sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain :

- 1) Rasio biaya perjalanan dengan kendaraan pribadi terhadap angkutan umum. Manakala biaya perjalanan dengan kendaraan pribadi masih dianggap lebih efisien, maka pengguna kendaraan tetap akan memilih menggunakan kendaraan pribadi, dan tidak akan beralih menggunakan angkutan umum dengan fasilitas *park and ride*. Dalam sisi tertentu, fasilitas *park and ride* akan jauh lebih menarik apabila tarif parkir, keamanan, akses pencapaian lokasi *park and ride* mempunyai daya saing.
- 2) Tingkat kemacetan pada jalan-jalan sejajar koridor *park and ride*. Dari pengalaman beberapa negara yang telah mengembangkan fasilitas *park and ride* beserta koridornya, kemacetan akan memberikan efek, menjauhnya pengguna dari lokasi *park and ride*. Namun kemacetan pada jalan-jalan sejajar akan memberikan kemungkinan lebih besar bagi penggunaan *park and ride*, sebab apabila jalan-jalan tersebut

macet, para pengguna akan lebih merasakan manfaat perpindahan moda dan penggunaan *park and ride* akan menjadi lebih terasa.

- 3) Tarif parkir, Apabila tarif parkir bersaing, dan mampu memberikan koreksi (reduksi) atas besaran tarif apabila dilakukan secara normal, akan memberikan rangsangan agar orang mau berpindah. Jika tidak, dan dipergunakan tarif parkir normal, maka akan menghilangkan potensi benefit, sehingga orang akan kembali memilih menggunakan kendaraan pribadinya kembali atau menggunakan fasilitas *kiss and ride*.

e. Layanan *Park and Ride*

Park and ride sebagai salah satu bentuk fasilitas perpindahan moda harus mampu memberikan layanan yang maksimal agar mampu bersaing dengan moda pribadi. Jaminan untuk memperoleh moda lanjutan adalah hal yang tidak bisa dipisahkan dari layanan *park and ride*. Keandalan moda lanjutan baik dari waktu tempuh, frekuensinya, rute layanan maupun kesesuaian jadwalnya adalah hal mutlak yang harus dibenahi agar layanan ini mampu bersaing dengan kendaraan pribadi.

Pelayanan berupa sistem informasi perjalanan, dengan dukungan fasilitas sistem perkerasan permukaan (*paving*), sistem perlampuan (*lighting*), informasi yang jelas, keamanan dan kenyamanan di ruang tunggu dan adanya petugas yang melakukan pengamanan terus menerus 24 jam akan memberikan efek pada peningkatan pengguna *park and ride*.

Layanan *park and ride* akan semakin lengkap apabila mampu menggabungkan dengan akses bagi pejalan kaki maupun

pesepeoda yang nyaman. Pada dasarnya bagi pengguna angkutan umum, sebagian besar perjalanan yang mereka lakukan pastilah dimulai atau diakhiri dengan berjalan kaki untuk menuju tujuannya. Oleh karena itu agar perjalanan mereka menjadi lebih nyaman dan tanpa hambatan (*seamless*) perlu disediakan fasilitas yang nyaman bagi moda tersebut seperti pedestrian maupun jalur sepeda. Rak sepeda diadakan untuk memfasilitasi pengguna kendaraan pribadi berupa sepeda.

METODOLOGI

1. Rancangan Penelitian

Proses penyelesaian masalah diawali dengan melihat kondisi eksisting *park and ride* di stasiun kemudian dilakukan penilaian oleh pengguna *park and ride*. Penilaian berupa persepsi pengguna *park and ride* terhadap pelayanan *park and ride* yang diberikan dan dirasakan, serta harapan pengguna *park and ride* yaitu keinginan terhadap pelayanan *park and ride* yang diberikan oleh operator.

Dari hasil persepsi dan harapan pengguna jasa kereta api dilakukan analisis atau pengukuran indeks kepuasan konsumen (*Customer Satisfaction Index, atau CSI*) dengan membandingkan jumlah rata-rata persepsi dan jumlah rata-rata harapan dikalikan 100%.

Hasil perhitungan CSI digunakan untuk memetakan seluruh atribut ke dalam 4 (empat) kuadran *Importance-Performance Grid*. Dari hasil pemetaan akan diperoleh atribut-atribut pelayanan yang sangat penting dan mempengaruhi kepuasan pengguna *park and ride*, namun manajemen belum melaksanakan sesuai keinginan pengguna *park and ride* di stasiun.

2. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Teknik Analisis yang digunakan *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk membandingkan sampai sejauhmana kinerja suatu kegiatan yang dirasakan oleh pengguna atau pelanggannya apabila dibandingkan dengan tingkat kepuasan yang diinginkan.

a. *Importance Analysis*

Merupakan analisis untuk mengetahui persepsi mengenai tingkat kepentingan suatu atribut mendorong responden dalam menggunakan sebuah produk. Pada kuesioner penelitian ini, *importance analysis* akan dilakukan terhadap pertanyaan seberapa penting faktor-faktor yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memutuskan untuk memilih atau tidak sebuah produk. Untuk mengukur tingkat kepentingan ini, digunakan skala *Likert*.

b. *Performance Analysis*

Merupakan analisis untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut atau faktor sebuah produk. Dalam kuesioner penelitian ini, *performance analysis* akan diterapkan terhadap pertanyaan mengenai seberapa puas konsumen terhadap atribut atau faktor produk dan pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Sama seperti untuk mengukur tingkat kepentingan, untuk mengukur tingkat kepuasan ini digunakan skala *Likert* yang terdiri dari lima tingkat, yaitu:

- 1) Sangat Puas atau Sangat Penting, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 5;
- 2) Puas atau Penting, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 4;
- 3) Netral atau Biasa, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 3;

- 4) Tidak Puas atau Tidak Penting, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 2;
- 5) Sangat Tidak Puas atau Sangat Tidak Penting, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 1.

Untuk menganalisis lebih lanjut tingkat kepentingan dan kepuasan seperti disebut di atas, digunakan *Importance - Performance Grid*, yang dikembangkan oleh Richard L. Oliver (1997:36). Model ini adalah matriks dua dimensi yang membandingkan antara persepsi tingkat kepentingan suatu atribut dalam mendorong responden untuk menggunakan sebuah produk (*high and low*) dengan performansi atribut-atribut dari produk tersebut. Pemetaan faktor-faktor ini menggunakan nilai *mean* dari hasil *importance analysis* dan *performance analysis*, yaitu:

$$X = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad \text{dan} \quad Y = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

dengan:

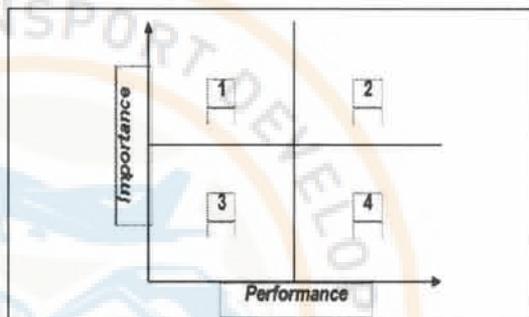
- X = Skor rata - rata tingkat kepuasan;
- Y = Skor rata - rata tingkat kepentingan;
- X_i = Skor penilaian tingkat kepuasan;
- Y_i = Skor penilaian tingkat kepentingan;
- n = Jumlah Responden.

Dengan pemetaan atribut dalam dua dimensi, maka faktor-faktor tersebut bisa dikelompokkan dalam salah satu dari empat kuadran, yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y), dengan X merupakan rata-rata dari jumlah rata-rata skor tingkat kepuasan seluruh atribut yang diteliti, sedangkan Y adalah rata-rata dari jumlah rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh atribut atau faktor yang diteliti (Supranto, 1997:241-242).

Adapun empat kuadran dalam model *Importance - Performance Grid* dapat dijabarkan sebagai berikut.

Kuadran 1 (*High Importance, Low Performance*):

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, faktor-faktor produk atau pelayanan berada pada tingkat tinggi. Tetapi, jika dilihat dari kepuasannya, konsumen merasakan tingkat yang rendah. Sehingga, konsumen



Gambar 1. Kuadran *Importance - Performance Grid*

menuntut adanya perbaikan atribut tersebut. Untuk itu, pihak perusahaan harus menggerakkan sumber daya yang ada dalam meningkatkan performansi atribut atau faktor produk tersebut.

Kuadran 2 (*High Importance, High Performance*):

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, faktor-faktor produk atau pelayanan berada pada tingkat tinggi. Dilihat dari kepuasannya, konsumen merasakan tingkat yang tinggi pula. Hal ini menuntut perusahaan untuk dapat mempertahankan posisinya, karena faktor-faktor inilah yang telah menarik konsumen untuk memanfaatkan produk tersebut.

Kuadran 3 (*Low Importance, Low Performance*):

Faktor-faktor yang berada pada kuadran ini kurang pengaruhnya bagi konsumen serta pelaksanaannya oleh perusahaan biasa saja, sehingga dianggap sebagai daerah dengan prioritas rendah, yang pada dasarnya bukan merupakan masalah.

Kuadran 4 (*Low Importance, High Performance*):

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen atribut-atribut produk atau pelayanan kurang dianggap penting, tetapi jika dilihat dari tingkat kepuasannya, konsumen merasa sangat puas.

c. Customer Satisfaction Index (CSI)

Merupakan jenis pengukuran yang digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat harapan dari faktor-faktor yang diukur. Adapun tahapan untuk mengukur *Customer Satisfaction Index* adalah sebagai berikut.

- 1) Menghitung *Weighting Factors*, dengan cara membagi nilai rata-rata *importance score* yang diperoleh tiap-tiap faktor dengan total *importance score* secara keseluruhan. Hal ini untuk mengubah nilai kepentingan (*importance score*) menjadi angka persentasi, sehingga didapatkan total *weighting factors* 100%;
- 2) Setelah itu, nilai *weighting factors* dikalikan dengan nilai kepuasan (*satisfaction score*), sehingga didapatkan *Weighted Score*;
- 3) Kemudian *Weighted Score* dari setiap faktor, dijumlahkan. Hasilnya disebut *weighted average*;
- 4) Selanjutnya, *weighted average* dibagi

skala maksimum yang digunakan dalam penelitian, kemudian dikalikan 100%. Hasilnya adalah *satisfaction index*.

Adapun hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* dapat diinterpretasikan seperti pada tabel 1.

Tabel 1. Interpretasi Hasil Perhitungan CSI

Angka Indeks	Interpretasi
$X = 64\%$	<i>Very Poor</i>
$64\% < X = 71\%$	<i>Poor</i>
$71\% < X = 77\%$	<i>Cause For Concern</i>
$77\% < X = 80\%$	<i>Border Line</i>
$80\% < X = 84\%$	<i>Good</i>
$84\% < X = 87\%$	<i>Very Good</i>
$X > 87\%$	<i>Excellent</i>

Sumber: www.leadershipsactors.co

HASIL DAN PEMBAHASAN

Stasiun Bandung atau Stasiun Hall (kode: BD), adalah stasiun utama kereta api di Kota Bandung. Stasiun berketinggian +709 m dpl menjadi batas antara Kelurahan Pasirkaliki dan Kebonjeruk. Stasiun Hall sebelumnya hanya memiliki satu buah stasiun, setelah ada renovasi oleh pemerintah Kota Bandung maka Stasiun Hall sekarang terbagi menjadi dua bagian walaupun tetap bersatu.

Stasiun Hall sendiri selain terkenal sebagai stasiun kereta api di kota Bandung, ia juga terkenal sebagai terminal angkutan kota. Disebabkan oleh banyaknya angkot yang menuju Stasiun Hall maka secara otomatis ia menjadi terkenal di kota Bandung dengan predikat "terminal angkot" selain stasiun kereta api. Stasiun Hall berlokasi di Jalan Stasiun Timur 1 dan Jalan Kebon Kawung 43 Bandung.

Fasilitas stasiun kereta api di Stasiun Bandung antara lain: (1) Pelataran arker

di muka stasiun, (2) Tempat penjualan tiket, dan loket informasi, (3) Peron atau ruang tunggu, (4) Ruang kepala stasiun, dan (5) Ruang PPKA (Pengatur Perjalanan Kereta Api) beserta peralatannya, seperti sinyal, wesel (alat pemindah jalur), telepon, telegraf, dan lain sebagainya.

Kereta api yang melayani di Stasiun Bandung yaitu :

1. Eksekutif

- Argo Parahyangan ke stasiun Gambir, Jakarta
- Argo Wilis ke Stasiun Gubeng, Surabaya
- Turangga ke Gubeng, Surabaya berhenti di Cipeundeuy, Tasikmalaya, Banjar, Kroya, Kutoarjo, Yogyakarta, Solo, Madiun, Jombang
- Harina ke Semarang Tawang Via Cikampek - Tegal

2. Bisnis dan eksekutif

- Lodaya

3. Bisnis

- Mutiara Selatan

4. Eksekutif, bisnis, dan ekonomi

- Malabar

5. Kereta Api Lokal

- Baraya Geulis
- KRD Patas
- KRD Bandung Raya
- Cibatupurwakarta

Jumlah penumpang yang naik dari Stasiun Bandung tahun 2011 sebagai berikut:

1. Kereta Api Argo Wilis untuk kelas bisnis sebanyak 64.577 orang;
2. Kereta Api Turangga untuk kelas

eksekutif sebanyak 103.639 orang;

3. Kereta Api Malabar Ekspres untuk kelas eksekutif sebanyak 25.038 orang, untuk kelas bisnis sebanyak 63.393 orang dan untuk kelas ekonomi sebanyak 77.483 orang;
4. Kereta Api Mutiara Selatan untuk kelas bisnis sebanyak 173.936 orang;
5. Kereta Api Harina Pagi untuk kelas eksekutif sebanyak 12.287 orang dan untuk kelas bisnis sebanyak 1.547 orang;
6. Kereta Api Harina Malam untuk kelas eksekutif sebanyak 24.462 orang dan untuk kelas bisnis sebanyak 20.151 orang;
7. Kereta Api Argo Parahyangan untuk kelas eksekutif sebanyak 219.829 orang dan untuk kelas bisnis sebanyak 184.062 orang;
8. Kereta Api Lodaya untuk kelas eksekutif sebanyak 98.310 orang dan untuk kelas bisnis sebanyak 143.367 orang;
9. KRD Patas untuk kelas bisnis sebanyak 495.561 orang;
10. Kereta Api Baraya Geulis untuk kelas bisnis sebanyak 565.113 orang.

Tarif Parkir yang berlaku di Stasiun Bandung sebagai berikut:

Tarif 1 (satu) jam pertama

Sepeda Motor	: Rp 2.000
Mobil/Taksi	: Rp 3.000
Bus/Truk Sedang	: Rp 10.000
Bus/Truk Besar	: Rp 25.000

Tarif setiap jam berikutnya

Sepeda Motor	: Rp 500
Mobil/Taksi	: Rp 1.000
Bus/Truk Sedang	: Rp 2.000

Bus/Truk Besar : Rp 4.000

Tarif parkir inap dihitung per jam

Ketentuan Parkir sebagai berikut :

1. Mintalah karcis parkir di Gardu Pos Masuk areal parkir.
2. Simpanlah karcis parkir bersamaan dengan STNK dan jangan ditinggal didalam kendaraan anda.
3. Serahkan karcis parkir di Gardu Pos Keluar pada saat akan meninggalkan areal parkir dan mintalah struk parkir untuk mengetahui besarnya biaya parkir yang harus dibayar (bayarlah dengan uang pas).
4. Karcis parkir sebagai bukti pemilik kendaraan yang parkir di areal parkir dan apabila karcis parkir hilang, maka pemilik kendaraan wajib memperlihatkan STNK dan biaya administrasi sebesar Rp10.000,- untuk motor dan Rp20.000,- untuk mobil.
5. Jangan meninggalkan barang berharga, berbahaya dan hewan di dalam kendaraan anda.
6. Semua resiko atas segala kerusakan dan kehilangan kendaraan yang parkir merupakan tanggungjawab pemilik kendaraan itu sendiri dan tidak ada penggantian dari pengelola parkir.
7. Kendaraan yang tidak ber-STNK dan tidak berasuransi kendaraan dilarang masuk areal parkir.
8. Gunakan kunci ganda dan alarm untuk keamanan.

Dalam kajian ini data dihimpun melalui survai wawancara yang melibatkan 116 orang responden pengguna *park and ride* di Stasiun Bandung dengan menggunakan kuesioner yang telah disiapkan sebelumnya. Hasil wawancara tersebut

disajikan dalam dua kelompok, yaitu profil responden, opini dan tingkat kepentingan responden terhadap pelayanan *park and ride* di Stasiun Bandung.

A. Profil Responden

Profil responden pengguna *park and ride* di stasiun sebagai berikut:

1. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 59 orang (50,86%) berjenis kelamin laki-laki dan 57 orang (49,14%) berjenis kelamin perempuan.
2. Jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan responden terdiri dari dengan pendidikan setingkat SD tidak ada, setingkat SLTP sebanyak 4 orang (3,45%), setingkat SLTA sebanyak 31 orang (26,72%), setingkat D1 - D3 sebanyak 53 orang (45,69%) dan D4, S1 atau lebih sebanyak 28 orang (24,14%).
3. Jumlah responden berdasarkan pekerjaan terdiri dari dengan pekerjaan TNI/POLRI sebanyak 13 orang (11,21%), PNS sebanyak 23 orang (19,83%), swasta/BUMN sebanyak 40 orang (34,48%), petani/pedagang sebanyak 12 orang (10,34%) dan lainnya tidak ada.
4. Jumlah responden berdasarkan pendapatan/penghasilan per bulan terdiri dari dengan pendapatan/penghasilan per bulan kurang dari Rp1.500.000 sebanyak 23 orang (19,83%), diatas Rp1.500.000 - Rp2.500.000 sebanyak 20 orang (17,24%), diatas Rp2.500.000 - Rp3.500.000 sebanyak 46 orang (39,66%) dan diatas Rp5.000.000 sebanyak 11 orang (9,48%).
5. Jumlah responden berdasarkan perkiraan biaya transportasi pribadi

- terdiri dari kurang dari Rp250.000 sebanyak 60 orang (51,72%), antara Rp250.000 - Rp500.000 sebanyak 44 orang (37,93%), antara Rp500.000 - Rp750.000 sebanyak 9 orang (7,76%), antara Rp1.000.000 - Rp2.000.000 tidak ada dan diatas Rp2.000.000 tidak ada.
6. Jumlah responden berdasarkan moda yang digunakan untuk melakukan perjalanan ke stasiun dari tempat tinggal terdiri sepeda 3 orang (2,59%), motor roda 2 sebanyak 92 orang (79,31%) dan mobil sebanyak 21 orang (18,10%).
 7. Jumlah responden berdasarkan bila menggunakan kendaraan umum dari rumah ke tujuan akhir berpindah kendaraan umum terdiri dari 1 kali sebanyak 2 orang (1,72%), 2 kali sebanyak 38 orang (32,76%), 3 kali sebanyak 67 orang (57,76%) dan di atas 3 kali sebanyak 9 orang (7,76%).
 8. Jumlah responden berdasarkan lama perjalanan dari rumah ke tujuan akhir dalam kondisi tidak macet apabila tidak menggunakan layanan *park and ride* dan moda kereta api terdiri dari < 30 menit sebanyak 13 orang (11,21%), antara 30 menit - 60 menit sebanyak 16 orang (13,79%), antara 1 jam - 2 jam sebanyak 82 orang (70,69%), antara 2 jam - 4 jam sebanyak 5 orang (4,31%) dan ≥ 4 jam tidak ada.
 9. Jumlah responden berdasarkan lama perjalanan dari rumah ke tujuan akhir dalam kondisi macet apabila tidak menggunakan layanan *park and ride* dan moda kereta api terdiri dari ≤ 30 menit sebanyak 5 orang (4,31%), antara 30 menit - 60 menit sebanyak 13 orang (11,21%), antara 1 jam - 2 jam sebanyak 89 orang (76,72%), antara 2 jam - 4 jam sebanyak 9 orang (7,76%) dan ≥ 4 jam tidak ada.
 10. Jumlah responden berdasarkan lama perjalanan dari rumah ke tujuan akhir apabila menggunakan layanan *park and ride* dan moda kereta api terdiri dari , ≤ 30 menit sebanyak 88 orang (75,86%), antara 30 menit - 60 menit sebanyak 22 orang (18,97%), antara 1 jam - 2 jam sebanyak 6 orang (5,17%), antara 2 jam - 4 jam tidak ada dan ≥ 4 jam tidak ada.
 11. Jumlah responden berdasarkan lama menggunakan layanan *park and ride* terdiri dari ≤ 1 minggu sebanyak 15 orang (12,93%), ≤ 1 bulan sebanyak 8 orang (6,90%), ≤ 6 bulan sebanyak 15 orang (12,93%), ≤ 1 tahun sebanyak 56 orang (48,28%) dan ≥ 1 tahun sebanyak 22 orang (18,97%).
 12. Jumlah responden berdasarkan banyaknya menggunakan *park and ride* dalam seminggu terdiri dari 1 - 2 kali sebanyak 11 orang (9,48%), 3-4 kali sebanyak 39 orang (33,62%), 5 - 7 kali sebanyak 27 orang (23,28%) dan tidak tentu sebanyak 39 orang (33,62%).
 13. Jumlah responden berdasarkan lama menggunakan *park and ride* dalam sehari terdiri dari < 6 jam sebanyak 34 orang (29,31%), < 12 jam sebanyak 48 orang (41,38%), < 24 jam sebanyak 2 orang (1,72%) dan tidak tentu sebanyak 32 orang (27,59%).
- B. Opini dan Tingkat Kepentingan *Park and Ride* di Stasiun
- Opini responden terhadap pelayanan *park and ride* di stasiun dinyatakan dalam 35 variabel sebagai berikut:

1. Fasilitas perpindahan moda tersebut mudah di akses oleh pengguna dengan kendaraan pribadi (kend.bermotor).
2. Fasilitas parkir dilengkapi dengan penerangan yang cukup untuk kenyamanan dan keamanan.
3. Fasilitas parkir dijaga oleh petugas keamanan agar tidak terjadi tindak kejahatan.
4. Fasilitas *park and ride* tidak hanya digunakan untuk aktifitas berganti moda pribadi ke moda lanjutan (KA/ angkutan umum) tetapi juga untuk simpul transportasi.
5. Biaya *park and ride* sudah termasuk biaya penggunaan moda lanjutan hingga tujuan akhir.
6. Jaminan keamanan dilakukan dengan memberikan asuransi kerusakan dan kehilangan kepada kendaraan yang dititipkan.
7. Ruang tunggu fasilitas *park and ride* mempunyai tingkat kenyamanan
8. Fasilitas *park and ride* menyediakan informasi kedatangan, keberangkatan, rute dan tarif moda lanjutan yang dapat diakses dari area tersebut.
9. Fasilitas *park and ride* menyediakan layanan moda lanjutan secara terjadwal dan tepat waktu.
10. Fasilitas *park and ride* beroperasi non-stop selama 24 jam/sehari.
11. *Park and ride* mempunyai ruang parkir yang berbeda untuk jenis kendaraan yang berbeda.
12. Petugas *park and ride* ramah & sopan dalam melayani pengguna.
13. Pengelola *park and ride* tanggap terhadap keluhan pengguna.
14. Pengelola *park and ride* memberikan tindak lanjut terhadap keluhan pengguna.
15. Informasi kedatangan dan keberangkatan moda lanjutan harus disampaikan melalui pengeras suara.
16. Pengguna *park and ride* mendapat jaminan pasti untuk memperoleh moda lanjutan yang nyaman dan tepat waktu untuk menuju tujuan selanjutnya.
17. Moda lanjutan dari *park and ride* harus memiliki koridor khusus untuk menghindari kemacetan.
18. Pemberlakuan denda terhadap kehilangan tiket.
19. Fasilitas parkir dilengkapi oleh kamera CCTV untuk jaminan keamanan.
20. Pelayanan *park and ride* menyediakan fasilitas untuk orang cacat (misalnya: tempat naik turun kendaraan, ramp pengguna kursi roda).
21. Waktu henti moda lanjutan dibatasi untuk mempersingkat waktu dan ketepatan waktu.
22. Lokasi *Park and ride* yang ada mudah untuk diakses dan mempunyai daya lepas dari kemacetan secara cepat
23. Ruang tunggu yang ada terlindung dari hujan dan panas untuk kenyamanan pengguna.
24. Besarnya tarif moda lanjutan sesuai dengan kondisi pelayanan dan kualitas fisik moda lanjutan yang ada di *park and ride*.
25. Jarak ideal yang dibutuhkan untuk jalan kaki dari area parkir menuju ruang tunggu/halte perpindahan moda maksimal adalah 250 m.

26. Petugas keamanan *park and ride* melakukan kontrol/patroli secara rutin.
27. Biaya/tarif penggunaan fasilitas *park and ride* dengan menggunakan sistem langganan/abonemen mingguan/bulanan.
28. Permukaan area parkir dilapisi dengan perkerasan berupa aspal atau conblok.
29. Biaya/tarif penggunaan fasilitas *park and ride* dengan menggunakan sistem pembayaran harian.
30. Pemberhentian moda lanjutan dibatasi hanya pada peron/halte khusus untuk mempersingkat waktu tempuh perjalanan.
31. Area *park and ride* harus bersih dan bebas dari penggunaan lahan tak berijin pedagang kaki lima.
32. Rambu penunjuk lokasi *park and ride* terlihat langsung oleh calon pengguna.
33. Lokasi *park and ride* terlihat dan mudah diakses oleh pengguna.
34. Antara ruang parkir dan ruang tunggu dihubungkan dengan selasar dan terlindung dari cuaca hujan dan panas.
35. Area *park and ride* menarik dan dilengkapi dengan pepohonan untuk aspek kenyamanan dan keindahan.

Hasil pengumpulan data primer terkait dengan opini responden dapat dilihat dalam tabel 2.

PEMBAHASAN

Hasil pemetaan opini pengguna *park and ride* di stasiun dalam diagram IPA dapat dijelaskan pada tabel 3.

Hasil perhitungan dengan menggunakan

metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) diperoleh angka indeks 63,35% artinya seluruh variabel kriteria *park and ride* belum dapat memberikan kepuasan kepada pengguna *park and ride* di stasiun karena tingkat kepuasan total pengguna *park and ride* berada pada *range index of verry poor* ($x d'' 64\%$).

Kriteria *park and ride* di stasiun berdasarkan 35 aspek *park and ride* yang diukur dari 19 (sembilan belas) variabel yang dianggap penting untuk penyusunan kriteria *park and ride*. Namun demikian, kinerja seluruh variabel-variabel tersebut masih belum memuaskan.

Varibel-variabel yang tingkat kepentingan cukup tinggi namun kinerjanya dinilai kurang bagus terdapat kuadran I adalah:

1. Aspek fasilitas *park and ride* menyediakan layanan moda lanjutan secara terjadwal dan tepat waktu (A9).
2. Aspek pemberlakuan denda terhadap kehilangan tiket (A18).
3. Aspek Pelayanan *park and ride* menyediakan fasilitas untuk orang cacat misalnya: tempat naik turun kendaraan, ramp pengguna kursi roda (A20).
4. Aspek waktu henti moda lanjutan dibatasi untuk mempersingkat waktu dan ketepatan waktu (A21).
5. Aspek petugas keamanan *park and ride* melakukan kontrol/patroli secara rutin (A26).
6. Aspek biaya/tarif penggunaan fasilitas *park and ride* dengan menggunakan sistem langganan/abonemen mingguan/bulanan (A27)

Varibel-variabel yang tingkat kepentingan dan kinerjanya cukup tinggi terdapat pada kuadran II adalah:

Tabel 2. Opini Responden terhadap 35 Variabel Pelayanan Park and Ride di Stasiun

No	Kode Var	PERSEPSI						Weighted Score	HARAPAN						Weighting Factor
		1	2	3	4	5	Average X		1	2	3	4	5	Average Y	
1	A1	2	20	68	26	0	3,02	0,06	0	19	42	55	0	3,31	2,15
2	A2	2	22	64	28	0	3,02	0,09	0	0	15	45	56	4,35	2,83
3	A3	5	10	73	28	0	3,07	0,09	0	0	19	42	55	4,31	2,81
4	A4	2	20	68	26	0	3,02	0,08	0	0	21	47	48	4,23	2,75
5	A5	0	17	71	28	0	3,09	0,09	0	0	24	40	52	4,24	2,76
6	A6	3	15	77	21	0	3,00	0,08	0	0	22	38	56	4,29	2,79
7	A7	3	21	68	24	0	2,97	0,08	0	0	21	34	61	4,34	2,83
8	A8	0	15	76	25	0	3,09	0,09	0	0	19	41	56	4,32	2,81
9	A9	0	17	75	20	4	3,09	0,09	0	0	19	27	70	4,44	2,89
10	A10	0	19	66	26	5	3,15	0,09	0	0	15	44	57	4,36	2,84
11	A11	0	17	70	27	2	3,12	0,09	0	2	13	39	62	4,39	2,86
12	A12	0	18	69	29	0	3,09	0,09	0	2	13	42	59	4,36	2,84
13	A13	3	15	73	23	2	3,05	0,09	0	2	13	39	62	4,39	2,86
14	A14	0	3	10	82	21	4,04	0,11	0	2	17	38	59	4,33	2,82
15	A15	0	15	70	31	0	3,14	0,09	0	2	13	43	58	4,35	2,83
16	A16	0	12	71	31	2	3,20	0,09	0	2	13	32	69	4,45	2,89
17	A17	0	14	74	28	0	3,12	0,09	0	2	13	43	58	4,35	2,83
18	A18	0	15	73	26	2	3,13	0,09	0	2	13	30	71	4,47	2,91
19	A19	0	17	73	23	3	3,10	0,09	0	2	17	33	64	4,37	2,84
20	A20	0	18	71	27	0	3,08	0,09	0	0	13	36	67	4,47	2,91
21	A21	0	11	78	27	0	3,14	0,09	0	0	7	46	63	4,48	2,92
22	A22	0	7	80	29	0	3,19	0,09	0	0	7	45	64	4,49	2,92
23	A23	0	6	74	33	3	3,28	0,10	0	0	5	50	61	4,48	2,92
24	A24	0	11	72	25	8	3,26	0,09	0	0	7	49	60	4,46	2,90
25	A25	0	10	77	24	5	3,21	0,09	0	0	9	39	68	4,51	2,93
26	A26	0	14	74	28	0	3,12	0,09	0	0	9	42	65	4,48	2,92
27	A27	0	12	75	29	0	3,15	0,09	0	0	11	44	61	4,43	2,88
28	A28	0	9	72	35	0	3,22	0,09	0	0	5	49	62	4,49	2,92
29	A29	0	9	77	26	4	3,22	0,09	0	0	5	47	64	4,51	2,93
30	A30	0	11	69	34	2	3,23	0,10	0	0	5	42	69	4,55	2,96
31	A31	0	9	72	32	3	3,25	0,09	0	0	7	45	64	4,49	2,92
32	A32	0	9	68	36	3	3,28	0,10	0	0	9	41	66	4,49	2,92
33	A33	0	9	68	36	3	3,28	0,10	0	0	7	44	65	4,50	2,93
34	A34	0	11	72	33	0	3,19	0,09	0	0	7	39	70	4,54	2,96
35	A35	3	9	69	33	2	3,19	0,10	0	0	5	34	77	4,62	3,01
		Average						3,17	Average						4,39
		TOTAL						3,17							
		NILAI CSI						63,35							

Sumber : Hasil Analisis (2012)

Tabel 3. Hasil Pemetaan Opini Responden di Stasiun Dalam Diagram IPA

No	Kode Variabel yang Diamati	Posisi Kuadran dalam IPA	Keterangan
1	A1	3	Tidak Penting
2	A2	3	Tidak Penting
3	A3	3	Tidak Penting
4	A4	3	Tidak Penting
5	A5	3	Tidak Penting
6	A6	3	Tidak Penting
7	A7	3	Tidak Penting
8	A8	3	Tidak Penting
9	A9	1	Penting
10	A10	3	Tidak Penting
11	A11	3	Tidak Penting
12	A12	3	Tidak Penting
13	A13	3	Tidak Penting
14	A14	4	Tidak Penting
15	A15	3	Tidak Penting
16	A16	2	Penting
17	A17	3	Tidak Penting
18	A18	2	Penting
19	A19	3	Tidak Penting
20	A20	1	Penting
21	A21	1	Penting
22	A22	2	Penting
23	A23	2	Penting
24	A24	2	Penting
25	A25	2	Penting
26	A26	1	Penting
27	A27	1	Penting
28	A28	2	Penting
29	A29	2	Penting
30	A30	2	Penting
31	A31	2	Penting
32	A32	2	Penting
33	A33	2	Penting
34	A34	2	Penting
35	A35	2	Penting
		CSI	63,35

Sumber : Hasil Analisis (2012)

1. Aspek pengguna *park and ride* mendapat jaminan pasti untuk memperoleh moda lanjutan yang nyaman dan tepat waktu untuk menuju tujuan selanjutnya (A16).
 2. Aspek lokasi *park and ride* yang ada mudah untuk diakses dan mempunyai daya lepas dari kemacetan secara cepat (A22).
 3. Aspek ruang tunggu yang ada terlindung dari hujan dan panas untuk kenyamanan pengguna (A23).
 4. Aspek besarnya tarif moda lanjutan sesuai dengan kondisi pelayanan dan kualitas fisik moda lanjutan yang ada di *park and ride* (A24).
 5. Aspek jarak ideal yang dibutuhkan untuk jalan kaki dari area parkir menuju ruang tunggu/halte perpindahan moda maksimal adalah 250 m (A25).
 6. Aspek permukaan area parkir dilapisi dengan perkerasan berupa aspal atau conblok (A28).
 7. Aspek biaya/tarif penggunaan fasilitas *park and ride* dengan menggunakan sistem pembayaran harian (A29).
 8. Aspek pemberhentian moda lanjutan dibatasi hanya pada peron/halte khusus untuk mempersingkat waktu tempuh perjalanan (A30).
 9. Aspek area *park and ride* harus bersih dan bebas dari penggunaan lahan tak berijin pedagang kaki lima (A31).
 10. Aspek rambu penunjuk lokasi *park and ride* terlihat langsung oleh calon pengguna (A32).
 11. Aspek lokasi *park and ride* terlihat dan mudah diakses oleh pengguna (A33).
 12. Aspek antara ruang parkir dan ruang tunggu dihubungkan dengan selasar dan terlindung dari cuaca hujan dan panas (A34).
 13. Aspek area *park and ride* menarik dan dilengkapi dengan pepohonan untuk aspek kenyamanan dan keindahan (A35).
- Sedangkan 16 (enam belas) variabel yang dianggap tidak penting untuk pelayanan *park and ride* di stasiun yaitu:
- Variabel-variabel yang terdapat pada kuadran III adalah:
1. Aspek fasilitas perpindahan moda tersebut mudah di akses oleh pengguna dengan kendaraan pribadi (kend.bermotor) (A1).
 2. Aspek fasilitas parkir dilengkapi dengan penerangan yang cukup untuk kenyamanan dan keamanan (A2).
 3. Aspek fasilitas parkir dijaga oleh petugas keamanan agar tidak terjadi tindak kejahatan (A3).
 4. Aspek fasilitas *park and ride* tidak hanya digunakan untuk aktifitas berganti moda pribadi ke moda lanjutan (KA/ angkutan umum) tetapi juga untuk simpul transportasi (A4).
 5. Aspek biaya *park and ride* sudah termasuk biaya penggunaan moda lanjutan hingga tujuan akhir (A5).
 6. Aspek jaminan keamanan dilakukan dengan memberikan asuransi kerusakan dan kehilangan kepada kendaraan yang dititipkan (A6).
 7. Aspek ruang tunggu fasilitas *park and ride* mempunyai tingkat kenyamanan (A7).
 8. Aspek fasilitas *park and ride* menyediakan informasi kedatangan, keberangkatan, rute dan tarif moda

lanjutan yang dapat diakses dari area tersebut (A8).

9. Aspek fasilitas park and ride beroperasi non-stop selama 24 jam/sehari (A10).
10. Aspek *park and ride* mempunyai ruang parkir yang berbeda untuk jenis kendaraan yang berbeda (A11).
11. Aspek petugas *park and ride* ramah & sopan dalam melayani pengguna (A12).
12. Aspek pengelola *park and ride* tanggap terhadap keluhan pengguna (A13).
13. Aspek informasi kedatangan dan keberangkatan moda lanjutan harus disampaikan melalui pengeras suara (A15).
14. Aspek moda lanjutan dari *park and ride* harus memiliki koridor khusus untuk menghindari kemacetan (A17).
15. Aspek fasilitas parkir dilengkapi oleh kamera CCTV untuk jaminan keamanan (A19).

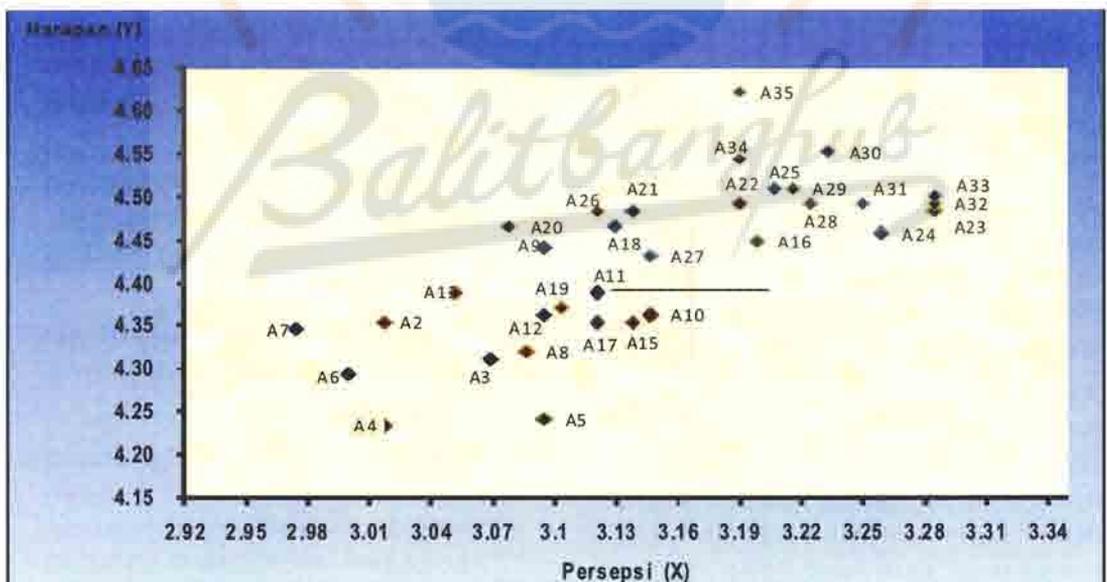
Varibel-variabel yang terdapat pada kuadran IV adalah:

1. Aspek pengelola *park and ride* memberikan tindak lanjut terhadap keluhan pengguna (A14).

Dalam bentuk diagram, pemetaan kondisi tingkat kepentingan dan kinerja setiap variabel yang diamati, dapat dilihat pada gambar 4.

Dari hasil analisis menunjukkan bahwa penyusunan kriteria *park and ride* di stasiun berdasarkan 35 aspek dimana masih ada beberapa aspek kinerja yang menunjukkan belum sesuai dengan harapan dari sisi pengguna *park and ride* di stasiun yaitu:

1. Aspek fasilitas *park and ride* menyediakan layanan moda lanjutan secara terjadwal dan tepat waktu (A9) dari hasil pengamatan untuk ketepatan waktu perlu disesuaikan dengan jadwal karena sering terjadi keterlambatan sehingga pengguna



Gambar 4. Hasil Pemetaan IPA

park and ride akan tepat waktu sampai di tujuan.

2. Aspek pemberlakuan denda terhadap kehilangan tiket (A18) dari hasil pengamatan belum dilaksanakan dengan sepenuhnya yang dapat menyebabkan bila tiket ditemukan olah orang yang tidak bertanggung jawab dapat menyebabkan kehilangan, dengan adanya denda akan membuat orang menjadi hati-hati untuk menjaga tiket tersebut.
3. Aspek Pelayanan *park and ride* menyediakan fasilitas untuk orang cacat misalnya: tempat naik turun kendaraan, ramp pengguna kursi roda (A20) perlu dilaksanakan sesuai dengan perundangan yang berlaku sehingga pengguna *park and ride* untuk orang cacat dapat diperlakukan dengan adil.
4. Aspek waktu henti moda lanjutan dibatasi untuk mempersingkat waktu dan ketepatan waktu (A21) dari hasil pengamatan untuk ketepatan waktu perlu diinformasikan lama kereta berhenti untuk menaikkan/ menurunkan penumpang sehingga pengguna *park and ride* dapat dengan segera naik kereta.
5. Aspek petugas keamanan *park and ride* melakukan kontrol/patroli secara rutin (A26) dengan adanya peraturan baru untuk *park and ride* sehingga kontrol/patroli secara rutin ditambah.
6. Aspek biaya/tarif penggunaan fasilitas *park and ride* dengan menggunakan sistem langganan/abonemen mingguan/bulanan (A27) perlu dilakukan untuk mempercepat pengguna *park and ride* dalam melakukan perjalanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

- a. Hasil perhitungan dengan menggunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) diperoleh angka indeks 63,35% artinya seluruh variabel kriteria *park and ride* belum dapat memberikan kepuasan kepada pengguna *park and ride* di stasiun karena tingkat kepuasan total pengguna *park and ride* berada pada *range index of verry poor* ($x d''$ 64%)
- b. Variabel-variabel yang tingkat kepentingan cukup tinggi namun kinerjanya dinilai kurang bagus terdapat kuadran I adalah sebagai berikut:
 - 1) Aspek fasilitas *park and ride* menyediakan layanan moda lanjutan secara terjadwal dan tepat waktu (A9).
 - 2) Aspek pemberlakuan denda terhadap kehilangan tiket (A18).
 - 3) Aspek Pelayanan *park and ride* menyediakan fasilitas untuk orang cacat misalnya: tempat naik turun kendaraan, ramp pengguna kursi roda (A20).
 - 4) Aspek waktu henti moda lanjutan dibatasi untuk mempersingkat waktu dan ketepatan waktu (A21).
 - 5) Aspek petugas keamanan *park and ride* melakukan kontrol/patroli secara rutin (A26).
 - 6) Aspek biaya/tarif penggunaan fasilitas *park and ride* dengan menggunakan sistem langganan/abonemen mingguan/bulanan (A27).

2. Saran

- a. Aspek fasilitas *park and ride* menyediakan layanan moda lanjutan secara terjadwal dan tepat waktu (A9) dari hasil pengamatan perlu ketepatan waktu sesuai jadwal kedatangan/ keberangkatan karena sering terjadi keterlambatan sehingga menyebabkan pengguna *park and ride* tidak tepat waktu sampai di tujuan.
- b. Aspek pemberlakuan denda terhadap kehilangan tiket (A18) dari hasil pengamatan belum dilaksanakan dengan sepenuhnya yang dapat menyebabkan bila tiket ditemukan oleh orang yang tidak bertanggung jawab dapat menyebabkan kehilangan, dengan adanya denda akan membuat orang menjadi hati-hati untuk menjaga tiket tersebut.
- c. Aspek pelayanan *park and ride* menyediakan fasilitas untuk orang cacat misalnya: tempat naik turun kendaraan, ramp pengguna kursi roda (A20) perlu dilaksanakan sesuai dengan perundangan yang berlaku sehingga pengguna *park and ride* untuk orang cacat dapat diperlakukan dengan adil.
- d. Aspek waktu henti moda lanjutan dibatasi untuk mempersingkat waktu dan ketepatan waktu (A21) dari hasil pengamatan perlu dilakukan supaya pengguna *park and ride* tidak terlambat sampai tujuan.
- e. Aspek petugas keamanan *park and ride* melakukan kontrol/patroli secara rutin (A26) dengan adanya peraturan baru untuk *park and ride* sehingga kontrol/patroli secara rutin ditambah.
- f. Aspek biaya/tarif penggunaan fasilitas

park and ride dengan menggunakan sistem langganan/abonemen mingguan/bulanan (A27) perlu dilakukan untuk mempercepat pengguna *park and ride* dalam melakukan perjalanan..

DAFTAR PUSTAKA

- Dajan, Anto, 1983, *Pengantar Metode Statistik, Jilid I*, LP3ES, Jakarta.
- Freddy Rangkuti. 2006. *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Supranto, J., MA., 1992, *Teknik Sampling Untuk Survei dan Eksperimen*, Rineka Cipta - Jakarta, Indonesia.
- Sugiyono, 2007, *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- , 2007, *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Reslyana Dwitarsari, 2011, *Evaluasi Kinerja Pelayanan Park and Ride Di Kawasan Stasiun Kereta Api Depok*.
-2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Departemen Pendidikan Nasional. Jakarta: Balai Pustaka.
- http://id.wikibooks.org/wiki/Manajemen_lalu_lintas/Fasilitas_pendukung diakses 5 Januari 2012
- http://id.wikipedia.org/wiki/Stasiun_Bandung diakses 27 Maret 2012
- http://id.wikipedia.org/wiki/Stasiun_kereta_api diakses 27 Maret 2012