BAB II
GAMBARAN UMUM

A. Kondisi Geografis

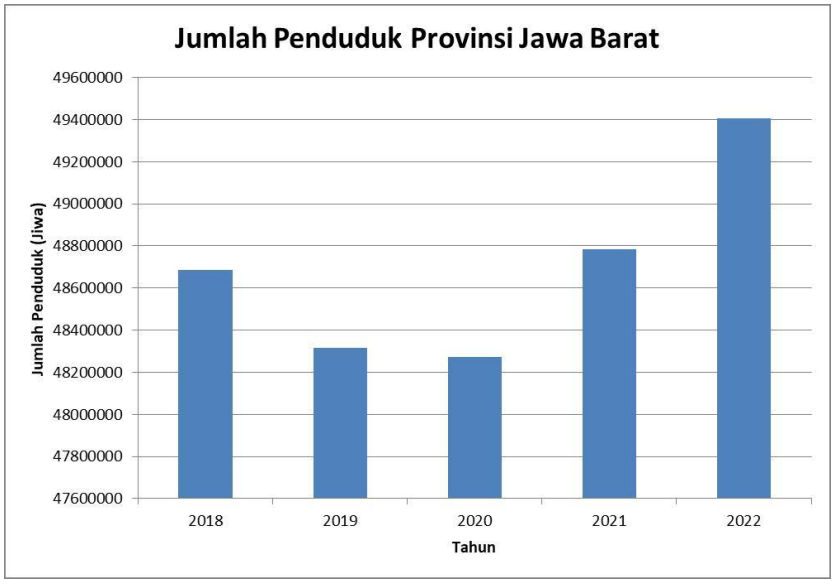
Provinsi Jawa Barat secara geografis terletak diantara 5°50′ – 7°50′ Lintang Selatan dan 104°48′ – 108°48′ Bujur Timur dengan batas-batas wilayahnya sebagai berikut :

1. Sebelah Utara : Berbatasan dengan Laut Jawa dan DKI Jakarta
2. Sebelah Timur : Berbatasan dengan Propinsi Jawa Tengah
3. Sebelah Selatan : Berbatasan dengan Samudra Hindia
4. Sebelah Barat : Berbatasan dengan Provinsi Banten

Luas wilayah total provinsi Jawa Barat mencapai 35.377,76 Km2 dengan total penduduknya sebanyak 49.405.830 jiwa (Data situs BPS Jawa Barat tahun 2022)

B. Kondisi Demografi Provinsi Jawa Barat

Provinsi Jawa Barat merupakan jumlah penduduk terbanyak di Indonesia. Kondisi Demografi Provinsi Jawa Barat yang diambil dari data Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jawa Barat tahun 2022 jumlah penduduk Provinsi Jawa Barat adalah 49.405.830 jiwa, dengan tingkat kepadatan Provinsi Jawa Barat tahun 2022 adalah sebanyak 1.396,52 jiwa per km² yang dapat dilihat diagram dibawah ini.



Gambar II. 1 Diagram Pertumbuhan Jumlah Penduduk Provinsi Jawa Barat
Sumber: Badan Pusat Statistika Provinsi Jawa Barat, 2023

Menurut data dalam diagram pertumbuhan jumlah penduduk Provinsi Jawa Barat pada tahun 2021 dan 2022 mengalami kenaikan yang signifikan dengan kabupaten/kota jumlah penduduk Kabupaten Bogor masih yang terbanyak dibandingkan Kabupaten/Kota lainnya yaitu sebanyak 5.566.840 jiwa, sedangkan Kabupaten Bandung merupakan jumlah penduduk terbanyak kedua setelah Kabupaten Bogor yaitu sebanyak 3.718.660 jiwa. Berikut tabel jumlah penduduk Provinsi Jawa Barat beserta laju pertumbuhan 2022 menurut Provinsi Jawa Barat dalam Angka 2023.

Tabel II. 1 Tabel Laju Pertumbuhan Penduduk Kabupaten/Kota Provinsi Jawa Barat tahun 2022

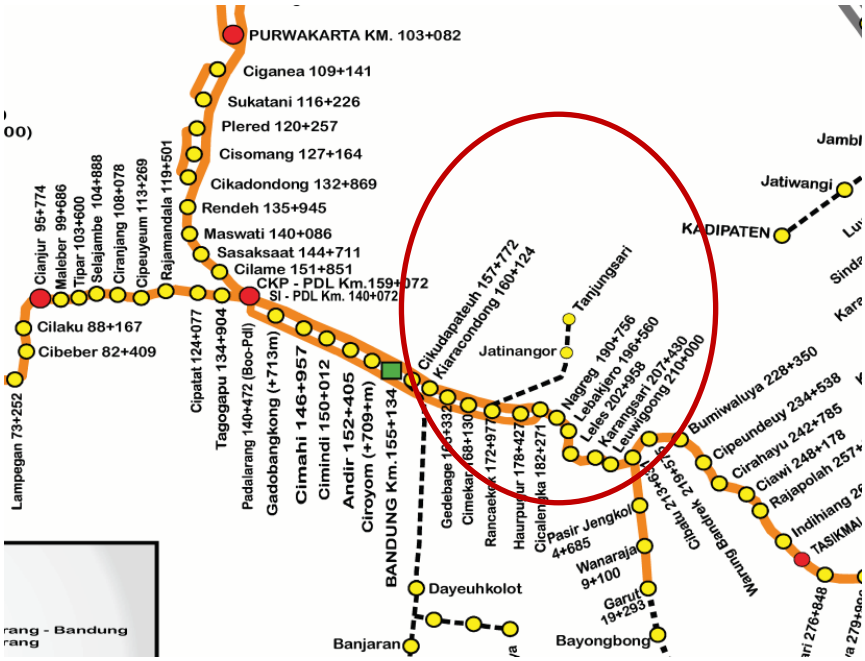
NO	KABUPATEN/KOTA	PENDUDUK (JIWA)	PERSENTASE PENDUDUK (%)	LAJU PERTUMBUHAN (%)
1	Kabupaten Bogor	5.566.840	11,27	1,46
2	Kabupaten Sukabumi	2.806.660	5,68	1,69
3	Kabupaten Cianjur	2.542.790	5,15	1,50
4	Kabupaten Bandung	3.718.660	7,53	1,49
5	Kabupaten Garut	2.627.220	5,32	0,92
6	Kabupaten Tasikmalaya	1.906.290	3,86	1,25
7	Kabupaten Ciamis	1.247.770	2,53	0,87
8	Kabupaten Kuningan	1.196.020	2,41	1,38
9	Kabupaten Cirebon	2.315.420	4,69	1,12
10	Kabupaten Majalengka	1.335.460	2,7	1,31
11	Kabupaten Sumedang	1.167.030	2,36	0,72
12	Kabupaten Indramayu	1.871.830	3,79	1,16
13	Kabupaten Subang	1.624.390	3,29	1,04
14	Kabupaten Purwakarta	1.028.570	2,08	1,75
15	Kabupaten Karawang	2.505.250	5,07	1,54
16	Kabupaten Bekasi	3.214.790	6,51	1,86
17	Kabupaten Bandung Barat	1.846.970	3,74	1,86
18	Kabupaten Pangandaran	432.380	0,88	1,17
19	Kota Bogor	1.063.510	2,15	1,12
20	Kota Sukabumi	356.410	0,72	1,65
21	Kota Bandung	2.461.550	4,98	0,41
22	Kota Cirebon	341.240	0,69	1,35
23	Kota Bekasi	2.590.260	5,24	1,04
24	Kota Depok	2.123.350	4,3	1,85

Tabel II.1 Lanjutan

NO	KABUPATEN/KOTA	PENDUDUK (JIWA)	PERSENTASE PENDUDUK (%)	LAJU PERTUMBUHAN (%)
25	Kota Cimahi	575.240	1,16	0,69
26	Kota Tasikmalaya	733.470	1,48	1,37
27	Kota Banjar	206.460	0,42	1,55

Sumber: Provinsi Jawa Barat, 2023

C. Kondisi Wilayah Kajian



Gambar II. 2 Peta Kerja Balai Teknik Perkeretaapian Kelas I Wilayah Jawa Bagian Barat

Sumber: Balai Teknik Perkeretaapian Kelas I Bandung, 2023

Penelitian ini diambil di wilayah Daerah Operasi 2 Bandung, yaitu pada lintas studi Bandung – Cicalengka yang terdapat beberapa kelas stasiun, berikut pembagian kelas stasiunnya:

Tabel II. 2 Klasifikasi Kelas Stasiun Lintas Bandung-Cicalengka

NO	NAMA	SINGKATAN	KELAS	LETAK
1	Bandung	BD	Besar	Km 155+134
2	Cikaudapateuh	CTH	Kecil	Km 157+772
3	Kiaracondong	KAC	Besar	Km 160+124
4	Gedebage	GDB	Sedang	Km 165+332
5	Cimekar	CMK	Kecil	Km 169+050
6	Rancaekek	RCK	Sedang	Km 172+977
7	Haurpugur	HRP	Kecil	Km 178+150
8	Cicalengka	CCL	Sedang	Km 182+271

Sumber: Daerah Operasi 2 Bandung, 2023

Dari data pengelompokan stasiun pada Tabel II.2, dapat dilihat bahwa kelas stasiun pada lintas Bandung-Cicalengka didominasi oleh stasiun sedang dan stasiun kecil masing masing sebanyak tiga stasiun sedang dan tiga stasiun kecil. Kemudian untuk kelas stasiun besar sebanyak dua stasiun sehingga jumlah stasiun pada lintas Bandung-Cicalengka ada delapan stasiun.

1. Pelayanan *Ticketing* pada Kereta Api Lokal Bandung Raya

   PT Kereta Api Indonesia (Persero) memberlakukan kebijakan baru perihal pelayanan reservasi tiket Kereta Api Lokal. Mulai keberangkatan 1 April 2023, pelayanan reservasi tiket Kereta Api Lokal hanya dapat dilakukan melalui aplikasi KAI Access di stasiun bandung dan stasiun kiaracondong. Kemudian diberlakukan juga pada Stasiun Cimekar dan Stasiun Rancaekek mulai 1 juni 2023.

   Untuk melakukan reservasi tiket Kereta Api Lokal via KAI Access, calon penumpang harus mengupdate aplikasi KAI Accessnya menjadi versi terbaru. Lalu masuk ke menu *Local Train* untuk memilih stasiun keberangkatan dan tujuan serta jadwal keberangkatan KA. Penumpang yang telah membeli tiket Kereta Api Lokal via KAI Access, tidak perlu lagi mencetak *boarding pass* di stasiun, melainkan cukup menunjukkan *E-Boarding Pass* yang ada di aplikasi KAI Access disertai kartu identitas asli saat *boarding*. Kebijakan ini merupakan upaya KAI untuk memberikan pelayanan ebih baik kepada pengguna KA. Dengan reservasi tiket Kereta Api Lokal via KAI Access, calon penumpang dapat memesan tiket dari mana saja dan kapan saja tanpa perlu ke stasiun, dapat merencanakan perjalanan jauh-jauh hari, serta mendapatkan kepastian tiket tanpa perlu antre di stasiun.

2. Volume Penumpang pada Kereta Api Lokal Bandung Raya

   Adapun data terkait dengan volume penumpang yang ada di Stasiun Kiaracondong, Stasiun Cimekar dan Stasiun Rancaekek yaitu sebagai berikut:

Tabel II. 3 Volume Penumpang pada Kereta Api Lokal Bandung Raya

TAHUN	STASIUN		
	KIARACONDONG (PNP)	CIMEKAR (PNP)	RANCAEKEK (PNP)
2016	1,013,872	182,587	1,106,417

Tabel II.3 Lanjutan

TAHUN	STASIUN		
	KIARACONDONG (PNP)	CIMEKAR (PNP)	RANCAEKEK (PNP)
2017	1,162,108	268,461	1,231,584
2018	1,223,054	341,142	1,329,884
2019	1,385,494	342,765	1,393,508
2020	843,720	169,713	715,750
2021	605,393	149,649	569,195
2022	987,833	314,636	881,519

Sumber: Balai Teknik Perkeretaapian Kelas I Bandung, 2023

3. Aplikasi KAI Access

KAI Access merupakan aplikasi resmi PT. Kereta Api Indonesia (persero) agar memudahkan calon penumpang mendapatkan informasi dan memesan tiket kereta api kapanpun dan dimanapun. Dengan adanya aplikasi KAI Access, memesan tiket menjadi mudah dan jadwal yang diposting *online* akurat dari *server* Kereta Api Indonesia itu sendiri. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) terus memperbaiki kualitas pelayanan demi kenyamanan dan kepuasan masyarakat sebagai penyedia jasa layanan transportasi darat, beberapa inovasi telah diluncurkan antara lain penerapan sistem *boarding pass*, pembelian tiket H-30, pembelian tiket via *online*. Inovasi dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) salah satunya yaitu menciptakan *mobile application* "KAI Access".

Tabel II. 4 Data Pengguna Aplikasi KAI Access

STASIUN	BULAN		
	APRIL (PNP)	MEI (PNP)	JUNI (PNP)
Kiaracondong	3,297	5,528	7,651
Cimekar	-	-	2,794
Rancaekek	-	-	6,365

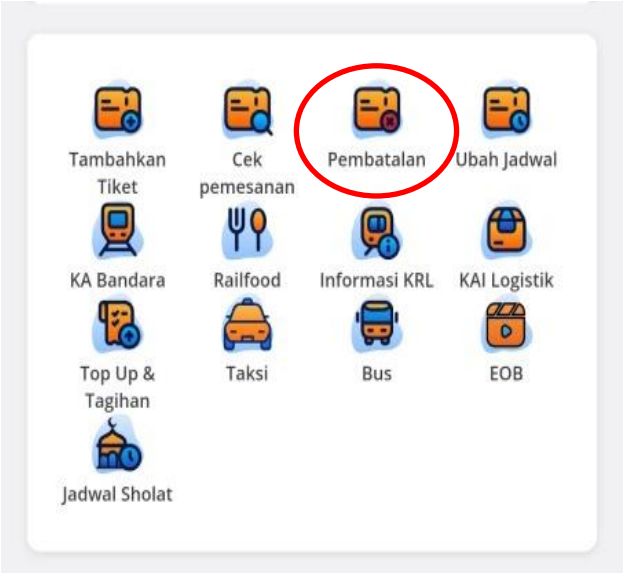
Sumber: PT Kereta Api Indonesia, 2023

a. KAI Access menyediakan fungsi-fungsi baru berikut ini sesuai dengan kebutuhan pelanggan:

1) Pembatalan Tiket (*Cancel Ticket*)

Pembatalan tiket bisa dilakukan kapan dan di mana saja. 30 hari setelah proses pembatalan dijalankan, *refund* akan segera ditransfer ke rekening yang terdaftar. Aturan *refund* tiket Kereta Api bagi calon penumpang yang melakukan pembatalan karena alasan pribadi maka akan dikenakan biaya

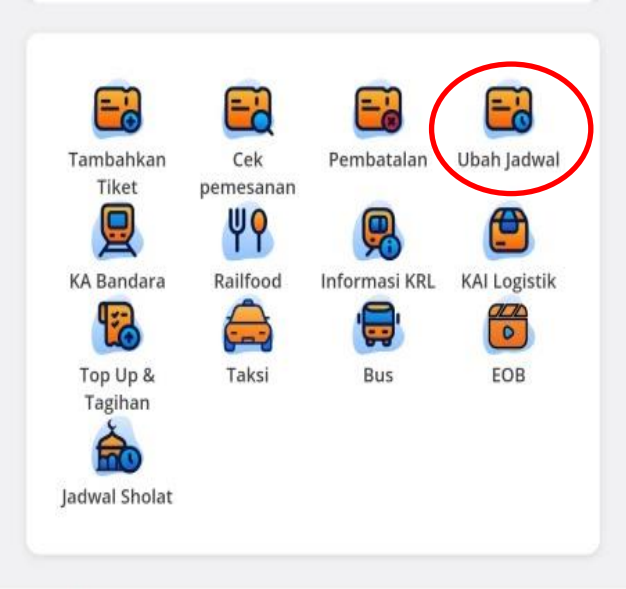
administrasi sebesar 25% dari harga tiket.



Gambar II. 3 Tampilan fitur Pembatalan Tiket Pada KAI Access
Sumber: Aplikasi KAI Access, 2023

2) Ubah Jadwal Tiket (*Reschedule Ticket*)

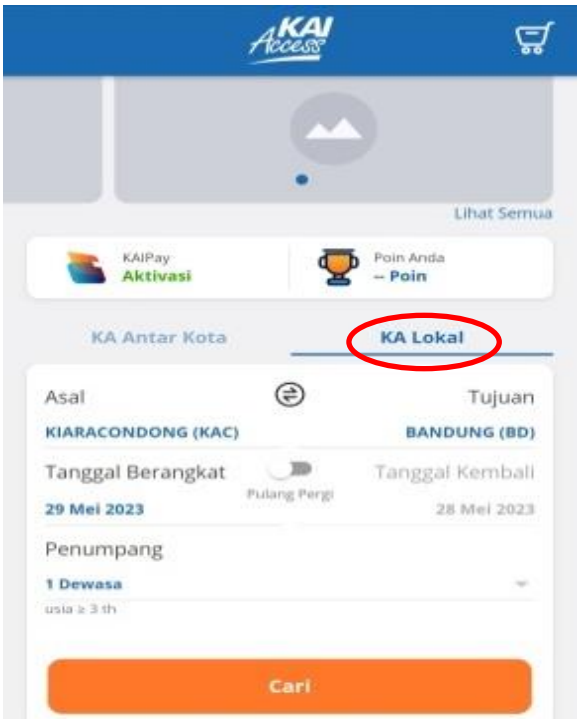
Ketika mengalami perubahan rencana perjalanan, maka dengan adanya KAI Access dapat mengubah jadwal perjalanan. Sekalipun pembelian dilakukan melalui agen resmi PT. KAI (Persero) atau saluran eksternal, selama penumpang memiliki akun KAI Access yang terdaftar, penumpang juga dapat menggunakan fitur ini.



Gambar II. 4 Tampilan Fitur Ubah Jadwal Tiket Pada KAI Access
Sumber: Aplikasi KAI Access, 2023

3) Pembelian Tiket Kereta Api Lokal

Penumpang tidak usah mengantre di loket untuk membeli tiket kereta api lokal serta dapat memesan tiket dari mana saja dan kapan saja tanpa perlu ke stasiun terlebih dahulu karena pelayanan reservasi Kereta Api Lokal melalui KAI Access dapat dilakukan mulai H-7 dan H-30. Untuk Kereta Api Lokal yang tersedia di Daop 2 Bandung yaitu Kereta Api Lokal Bandung Raya dan Kereta Api Lokal Garut Cibatuan hanya bisa dilakukan pemesanan H-7 sebelum keberangkatan.



Gambar II. 5 Tampilan Fitur Pembelian Tiket Kereta Api Lokal Pada KAI Access
Sumber: Aplikasi KAI Access, 2023

4) Dapat Membeli Tiket Kereta Api 1 Jam Sebelum Keberangkatan

Fitur ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan penumpang yang melakukan perjalanan secara tidak terduga. Penumpang dapat membeli tiket dalam perjalanan ke stasiun. Batas tersedianya tiket adalah 10 menit sebelum keberangkatan kereta api.

5) *E-Boarding Pass*

Dengan adanya fitur *E-Boarding Pass*, penumpang tidak perlu

Mengantre mencetak *boarding pass* dimesin CIC (*Check In Counter*). Penumpang hanya perlu melihatkan *E-Boarding* yang terdapat di aplikasi kemudian ditunjukkan kepada petugas *boarding*.

Gambar II. 6 Tampilan fitur *E-Boarding* Pass pada KAI Access
Sumber: Aplikasi KAI Access, 2023

b. Cara Menggunakan Aplikasi KAI Access

Langkah-langkah untuk menggunakan aplikasi KAI Access adalah sebagai berikut:

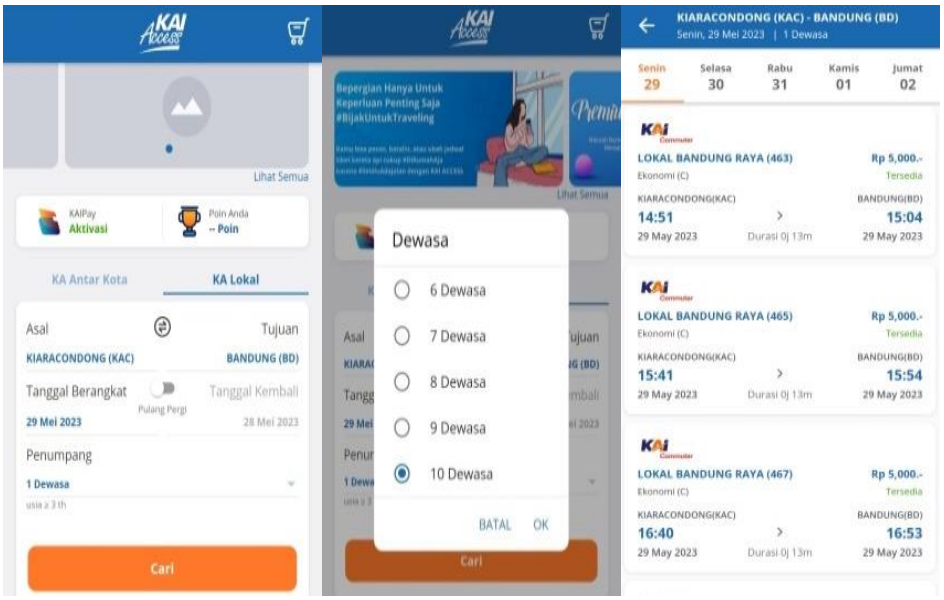
1) Unduh aplikasi KAI Access di *Play Store* atau *App Store* di *smartphone*.
2) Masukkan data pribadi untuk daftar akun Setelah mengunduh aplikasi, calon penumpang bisa masuk ke tahap pendaftaran akun. Siapkan *e-KTP* atau identitas calon penumpang untuk mendaftarkan akun di aplikasi KAI Access. Isi beberapa data pribadi yang diperlukan dalam aplikasi, seperti nama, tempat tanggal lahir, nomor telepon , dan diakhiri dengan kata sandi akun yang telah dibuat.
3) Memilih jenis kereta

Setelah memiliki akun, penumpang bisa memilih jenis kereta bisa memilih menu Kereta Api antar kota, sedangkan untuk Kereta Api Lokal bisa memilih menu Kereta Api Lokal. Kereta Api lokal yang tersedia adalah Kereta Api Lokal Bandung Raya dan Kereta Api Lokal Garut Cibatuan.

4) Pilih stasiun keberangkatan dan stasiun tujuan, jadwal keberangkatan dan jumlah penumpang.

Pada tahap ini penumpang akan memilih stasiun keberangkatan dan stasiun tujuan serta jadwal dan jumlah penumpang . KAI Access baru saja meluncurkan fitur baru sehingga masyarakat bisa melakukan pemesanan tiket kereta api hingga 10 (sepuluh) tiket dewasa sekaligus sehingga akan mempermudah penumpang yang berpergian secara berkelompok.

Penumpang anak usia 1 bulan hingga 3 tahun bebas biaya tiket, namun tidak dapat tempat duduk hanya diperbolehkan untuk dipangku. Sedangkan anak-anak dengan usia mulai dari 3 (tiga) tahun keatas, wajib membeli tiket seperti tarif tiket dewasa, yakni 100%.

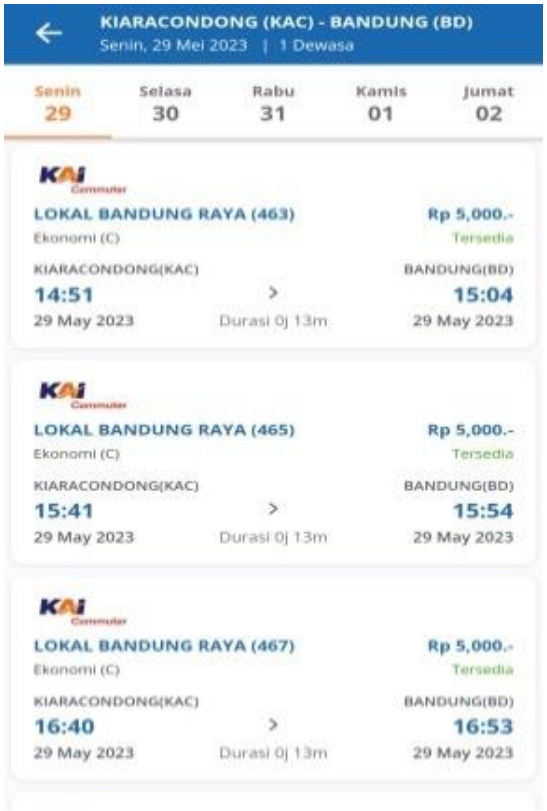


Gambar II. 7 Tampilan Stasiun Keberangkatan dan Stasiun Tujuan, Jadwal Keberangkatan dan Jumlah Penumpang Aplikasi KAI Access

Sumber: Aplikasi KAI Access, 2023

5) Memilih kereta api

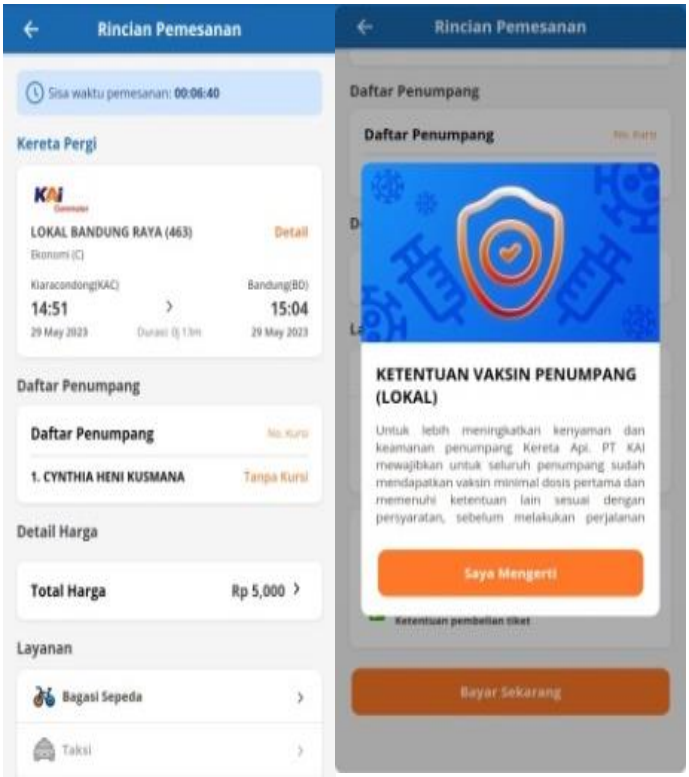
Pada langkah berikutnya, penumpang memilih kereta yang sesuai dengan stasiun keberangkatan dan stasiun tujuan. Di halaman ini berisi informasi seperti tarif kereta api, jam keberangkatan dan waktu tempuh kereta api.



Gambar II. 8 Tampilan Pemesanan Tiket di Aplikasi KAI Access
Sumber: Aplikasi KAI Access, 2023

6) Konfirmasi pesanan

Setelah penumpang memilih Kereta Api yang sesuai maka penumpang akan menemukan ringkasan pesanan yang telah selesai. Penumpang hanya perlu memeriksa syarat dan ketentuan yang tertera di layar. Setelah melakukan konfirmasi pesanan maka akan muncul pemberitahuan ketentuan vaksin penumpang. Untuk Kereta Api Lokal, dalam meningkatkan kenyamanan dan keamanan penumpang kereta api PT KAI mewajibkan untuk seluruh penumpang sudah mendapatkan vaksin minimal dosis pertama serta memenuhi persyaratan lainnya sebelum melakukan perjalanan.



Gambar II. 9 Tampilan Konfirmasi Pemesanan Aplikasi KAI Access
Sumber: Aplikasi KAI Access, 2023

7) Isi informasi pribadi penumpang

Tahap selanjutnya, jika data penumpang dan pemesan berbeda, isikan data diri penumpang. Namun, jika data pemesan dan penumpang sama, penumpang hanya perlu mencentang kolom sama dengan pemesan.

8) Pembayaran transaksi

Langkah selanjutnya adalah pembayaran. Untuk pembayaran kereta lokal dapat melalui *E-Wallet* yang saat ini dapat menggunakan OVO dan QRIS yang dapat menggunakan Link Aja, OVO, Gopay, Dana , dan ShopeePay dalam melakukan pembayaran. *QR code* hanya berlaku selama 5 menit.

9) Melakukan *Boarding Pass* di mesin CIC (*Check In Counter*)

Salah satu kemudahan yang diperoleh dari aplikasi KAI Access adalah *E-Boarding Pass*. *E-Boarding pass* KAI Access merupakan tiket elektronik kereta api dalam bentuk berupa *QR Code*. *E-Boarding* pass ini dapat ditunjukkan saat mau *check in* ke ruang tunggu. Penumpang tidak perlu mencetak

boarding pass lagi, hanya perlu mencetak *e-boarding* pass pada aplikasi, kemudian *scan QR Code* pada *scanner* yang tersedia di meja petugas *boarding*.

Gambar II. 10 Melakukan *Boarding Pass* di Meja Petugas