

EVALUASI PELAYANAN DAN TARIF KERETA API LOGAWA METODE ABILITY TO PAY – WILLINGNESS TO PAY

(Putri Amabel Carissa Pradana, Nugroho Utomo, dan Achmad Dzulfikar Alfiansyah)

EVALUASI PELAYANAN DAN TARIF KERETA API LOGAWA METODE ABILITY TO PAY – WILLINGNESS TO PAY

Putri Amabel Carissa Pradana¹, Nugroho Utomo^{2*}, dan Achmad Dzulfikar Alfiansyah^{3*}

^{1,2,3}Teknik Sipil, Fakultas Teknik dan Sains, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Surabaya

Jl. Rungkut Madya, Gn. Anyar, Kec. Gn. Anyar, Surabaya, Jawa Timur 60294

E-mail: 21035010008@student.upnjatim.ac.id¹, nugrohoutomo7577@gmail.com^{2*}, achmad.d.ts@upnjatim.ac.id^{3*}

(*) Penulis Korespondensi

(Artikel dikirim: 15 Juli 2025, Direvisi: 25 Juli 2025, Diterima: 29 Agustus 2025)

DOI: <http://dx.doi.org/10.30742/axial.v13i2.4695>

ABSTRAK: Kereta Api Ekonomi Premium Logawa merupakan salah satu moda transportasi antarkota yang melayani rute Surabaya–Jember dengan tarif terjangkau dan pelayanan yang mendukung mobilitas masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan Kereta Api Ekonomi Premium Logawa berdasarkan Standar Pelayanan Minimum (SPM) perjalanan kereta api serta menganalisis kesesuaian tarif menggunakan metode *Ability to Pay* (ATP) dan *Willingness to Pay* (WTP). Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui kuisioner kepada 150 responden penumpang. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengukur kesesuaian antara kinerja dan harapan penumpang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas penumpang berjenis kelamin laki-laki (58%), berusia 20–30 tahun (42,7%), dan berstatus pelajar atau mahasiswa (31,3%), dengan frekuensi perjalanan sebagian besar hanya 1–2 kali per bulan (82%). Nilai rata-rata ATP penumpang adalah Rp345.378,00 sedangkan nilai rata-rata tambahan tarif WTP sebesar Rp9.267,00, menunjukkan tarif saat ini masih dapat dinaikkan dengan catatan peningkatan kualitas pelayanan. Nilai rata-rata tingkat kesesuaian pelayanan adalah 96,40%. Berdasarkan analisis IPA, atribut prioritas utama peningkatan (kuadran I) meliputi kondisi pintu antar gerbong, CCTV, kenyamanan tempat duduk, fasilitas dan kebersihan toilet, serta fasilitas kereta makan. Sementara atribut yang kinerjanya perlu dipertahankan (kuadran II) adalah lampu penerangan, ketepatan waktu, rak bagasi, informasi perjalanan, sistem pembelian tiket, kaca film jendela, serta keberadaan nama/relasi dan nomor urut kereta. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun kemampuan membayar penumpang cukup tinggi, kesediaan untuk membayar lebih masih rendah apabila kualitas pelayanan tidak ditingkatkan.

KATA KUNCI : *Ability To Pay (ATP)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, *Willingness To Pay (WTP)*.

1. PENDAHULUAN

Transportasi merupakan komponen penting dalam menunjang aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat, serta berperan dalam pembangunan suatu wilayah. Transportasi massal berperan penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan menjadi bagian pokok dalam perkembangan suatu kota (Bhakti, 2024). Sebagai bagian dari sistem transportasi massal, kereta api memiliki keunggulan dalam mengangkut penumpang dan barang dalam jumlah besar dengan efisiensi tinggi (Kurniawan, 2021). Salah satu layanan kereta api kelas ekonomi yang telah lama beroperasi di Indonesia adalah Kereta Api Logawa.

Sejak tahun 2019, Kereta Api Logawa mengalami perubahan skema tarif dari subsidi menjadi komersial (non-PSO), yang diikuti dengan penambahan layanan kelas bisnis dalam rangkaian keretanya. Penetapan jumlah tarif

melibatkan beberapa pihak, yaitu penumpang kereta, penyelenggara, dan pemerintah (Setyaningsih et al., 2019). Pada awal tahun 2025, penyesuaian Grafik Perjalanan Kereta Api (GAPEKA) memperpanjang rute Kereta Api Logawa hingga Stasiun Ketapang, Banyuwangi. Namun, keterbatasan dimensi rangkaian *Stainless Steel New Generation* saat melintasi Terowongan Garahan di Kabupaten Jember menjadi hal yang mendasari perubahan rangkaian kereta yang akhirnya mengalami penurunan kelas rangkaian menjadi Ekonomi Premium generasi pertama.

Perubahan layanan ini menimbulkan pertanyaan terkait kesesuaian tarif dan kualitas pelayanan yang diberikan. Tarif yang diterapkan seharusnya merupakan kesepakatan antara kemampuan dan keinginan pengguna untuk membayar dengan biaya rendah yang dibutuhkan oleh penyelenggara untuk

menjalankan operasional penyediaan jasa (Mahalli, 2018).

Hal yang mendasari adanya evaluasi terhadap layanan Kereta Api Ekonomi Premium Logawa adalah untuk mengetahui kinerja layanan kereta sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM) sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 63 Tahun (2019) dan Peraturan Menteri Perhubungan No. 9 Tahun (2011). SPM tersebut mencakup enam aspek pelayanan yaitu keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan. Kepuasan penumpang akan meningkat apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan komitmen layanan yang dijanjikan (Windyastari et al., 2019). Peraturan mengenai standar perkeretaapian juga tercantum dalam Peraturan Pemerintah No. 56 Tahun (2009) tentang penyelenggaraan perkeretaapian.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik penumpang, mengevaluasi kesesuaian tarif berdasarkan *Ability To Pay* (ATP) dan *Willingness To Pay* (WTP), serta kinerja pelayanan Kereta Api Ekonomi Premium Logawa. Dalam menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kinerja layanan Kereta Api Ekonomi Premium Logawa digunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mempermudah mengklasifikasikan jenis pelayanan yang telah sesuai maupun yang perlu ditingkatkan lagi kedepannya menggunakan diagram kartesius.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif yang bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan Kereta Api Ekonomi Premium Logawa yang mengacu pada Standar Pelayanan Minimum (SPM) dalam perjalanan kereta api menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), serta evaluasi tarif Kereta Api Ekonomi Premium Logawa menggunakan metode *Ability to Pay* (ATP) dan *Willingness to Pay* (WTP).

2.1 Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 150 responden penumpang Kereta Api Ekonomi Premium Logawa. Pemilihan responden dilakukan kepada penumpang Kereta Api Ekonomi Premium Logawa yang melakukan perjalanan dengan rute Surabaya – Jember dan sebaliknya. Data sekunder diperoleh dari instansi yaitu PT. Kereta Api Indonesia (PT. KAI).

2.2 Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis atau IPA merupakan teknik analisis deskriptif untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut (Sihotang & Oktarina, 2022). Perhitungan tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kinerja penyedia jasa dapat diperoleh dari hasil penilaian tingkat kepentingan dan kinerja. Untuk mengetahui nilai kinerja dan kepentingan dari pengguna jasa digunakan skala *likert* yang ditunjukkan pada **Tabel 1**.

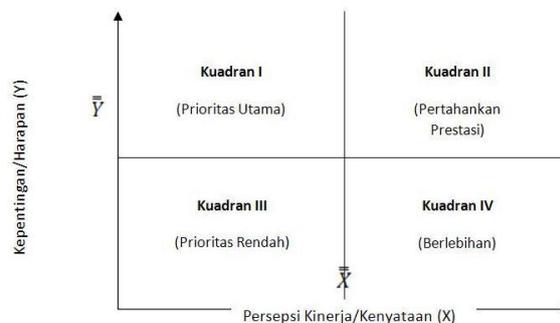
Tabel 1.

Tabel 1. Skala *Likert*

Skor	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan
1	Sangat tidak puas	Sangat tidak penting
2	Tidak puas	Tidak penting
3	Puas	Penting
4	Sangat puas	Sangat penting

(Sumber: Sugiyono, 2019)

Skor rata-rata tingkat kepuasan kinerja dan tingkat kepentingan setiap item atribut diolah ke dalam diagram kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA). Diagram kartesius metode IPA ditunjukkan pada **Gambar 1**.



Gambar 1. Diagram Kartesius Metode IPA (Sumber: Google)

2.3 Ability To Pay (ATP)

Ability to Pay (ATP) adalah kemampuan seseorang dalam membayar suatu barang atau jasa yang didasarkan pada persentase pengeluarannya terhadap pendapatan (Basuki & Chuadinata, 2019). Pendekatan yang dilakukan analisis ATP dengan mempertimbangkan alokasi biaya transportasi serta intensitas perjalanan pengguna. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut.

$$ATP = \frac{Irs \times Pp \times Pt}{Trs} \dots\dots\dots(1)$$

EVALUASI PELAYANAN DAN TARIF KERETA API LOGAWA METODE ABILITY TO PAY – WILLINGNESS TO PAY
 (Putri Amabel Carissa Pradana, Nugroho Utomo, dan Achmad Dzulfikar Alfiansyah)

Dimana:

- Irs = Penghasilan per bulan
- Pp = Persentase alokasi biaya untuk transportasi
- Pt = Persentase alokasi biaya Kereta Api Logawa
- Trs = Intensitas perjalanan per bulan

2.4 Willingness To Pay (WTP)

Willingness to Pay umumnya diartikan sebagai kesediaan pengguna membayar sejumlah uang sebagai imbalan atas jasa yang diterima (Afriyana, 2019). Pada penelitian ini, pendekatan dalam mengevaluasi tarif berdasarkan kemauan penumpang menggunakan metode penawaran bertingkat (*Bidding Game Method*) yang nantinya akan ditetapkan harga-harga tertentu untuk mengetahui sejauh mana penumpang rela mengeluarkan biaya dalam membayar tarif kereta api dengan peningkatan fasilitas-fasilitas yang dinilai penting oleh penumpang. Dalam WTP dapat dihitung seberapa jauh kerelaan pengguna jasa untuk mengeluarkan uang dalam memperbaiki kondisi lingkungan agar sesuai dengan kondisi yang diinginkan. Rumus yang digunakan dalam menghitung WTP adalah sebagai berikut.

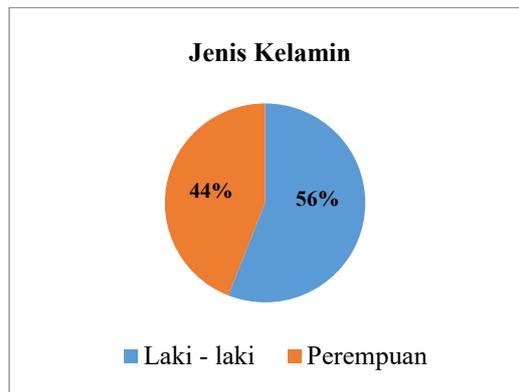
$$WTP = \sum \frac{\text{Tarif yang dipilih} \times \text{Jumlah responden}}{\text{Total jumlah responden}} \dots\dots(2)$$

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Karakteristik Responden

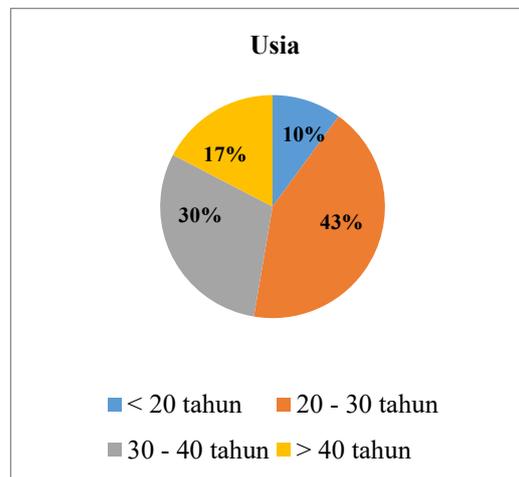
Data dalam penelitian ini diperoleh langsung dari hasil kuesioner berdasarkan pendapat masing-masing individu. Dalam penelitian ini, kuesioner telah dibagikan kepada 150 penumpang Kereta Api Ekonomi Premium Logawa yang melakukan perjalanan pada rute Surabaya–Jember dan sebaliknya. Dari hasil tersebut, diperoleh data mengenai karakteristik para penumpang sebagai berikut:

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebar secara acak pada 150 penumpang Kereta Api Ekonomi Premium Logawa, diperoleh rincian persentase jumlah penumpang Kereta Api Ekonomi Premium Logawa berdasarkan jenis kelamin yang ditunjukkan pada **Gambar 2**.



Gambar 2. Jenis Kelamin Responden (Sumber: Pengolahan Data)

Berdasarkan hasil pada **Gambar 2**, penumpang Kereta Api Ekonomi Premium Logawa didominasi oleh laki-laki dengan persentase sebesar 58%, kondisi ini menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki umumnya memiliki tingkat mobilitas yang lebih tinggi, terutama untuk perjalanan antarkota dengan menggunakan transportasi umum. Berdasarkan hasil kuesioner yang disebar secara acak pada 150 penumpang Kereta Api Ekonomi Premium Logawa, diperoleh rincian persentase jumlah penumpang Kereta Api Ekonomi Premium Logawa usia yang ditunjukkan pada **Gambar 3**.

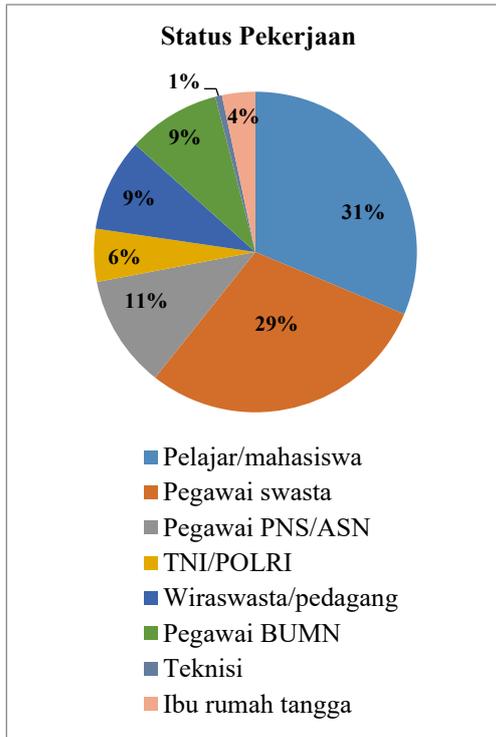


Gambar 3. Usia Responden (Sumber: Pengolahan Data)

Berdasarkan hasil pada **Gambar 3**, rentang usia penumpang Kereta Api Ekonomi Premium Logawa paling banyak berada pada rentang 20-30 tahun dengan persentase sebesar 43%. Responden dengan rentang usia 20 – 30 tahun mendominasi karena rentang usia ini termasuk dalam kategori usia produktif, yang umumnya

memiliki tingkat mobilitas dan aktivitas perjalanan yang lebih tinggi.

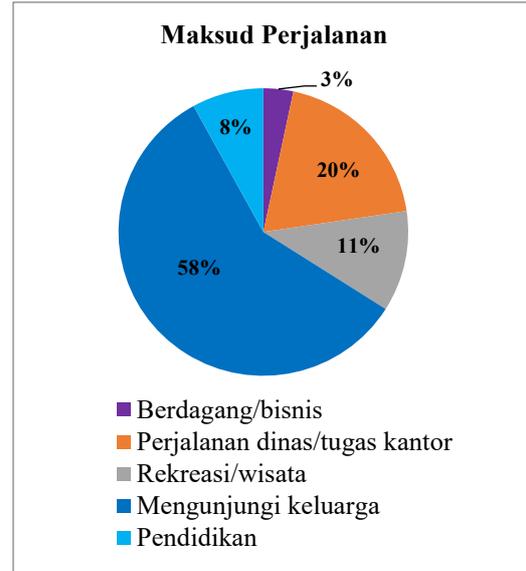
Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarakan secara acak pada 150 penumpang Kereta Api Ekonomi Premium Logawa, diperoleh rincian persentase jumlah penumpang Kereta Api Ekonomi Premium Logawa berdasarkan status pekerjaan ditunjukkan pada **Gambar 4**.



Gambar 4. Status Pekerjaan Responden (Sumber: Pengolahan Data)

Berdasarkan hasil pada **Gambar 4**, status pekerjaan penumpang Kereta Api Ekonomi Premium Logawa mayoritas sebagai pelajar/mahasiswa dengan persentase sebesar 31%. Hal ini menunjukkan bahwa Kereta Api Ekonomi Premium Logawa banyak digunakan oleh pelajar dan mahasiswa sebagai sarana transportasi massal.

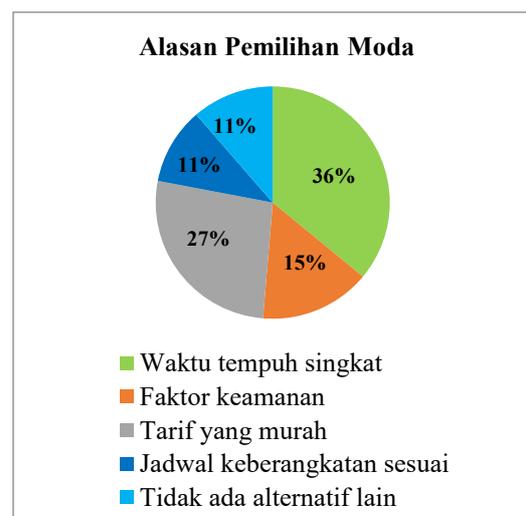
Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarakan secara acak pada 150 penumpang Kereta Api Ekonomi Premium Logawa, diperoleh rincian persentase jumlah penumpang Kereta Api Ekonomi Premium Logawa berdasarkan tujuan perjalanannya ditunjukkan pada **Gambar 5**.



Gambar 5. Maksud Perjalanan (Sumber: Pengolahan Data)

Berdasarkan hasil pada **Gambar 5**, tujuan perjalanan penumpang kereta mayoritas untuk mengunjungi keluarga dengan persentase sebesar 58%. Hal ini menunjukkan bahwa Kereta Api Ekonomi Premium Logawa banyak diminati sebagai transportasi untuk pulang ke daerah masing-masing, dikarenakan mayoritas pengguna jasa kereta api adalah pelajar atau mahasiswa.

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarakan secara acak pada 150 penumpang Kereta Api Ekonomi Premium Logawa, diperoleh rincian persentase jumlah penumpang Kereta Api Ekonomi Premium Logawa berdasarkan alasan pemilihan moda ditunjukkan pada **Gambar 6**.

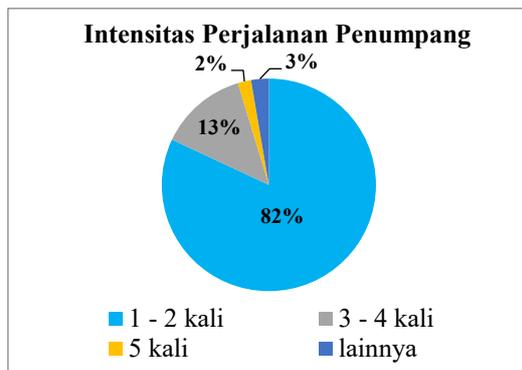


Gambar 6. Alasan Pemilihan Moda (Sumber: Pengolahan Data)

EVALUASI PELAYANAN DAN TARIF KERETA API LOGAWA METODE ABILITY TO PAY – WILLINGNESS TO PAY

(Putri Amabel Carissa Pradana, Nugroho Utomo, dan Achmad Dzulfiqar Alfiansyah)

Berdasarkan hasil pada **Gambar 6**, alasan pemilihan moda transportasi Kereta Api Ekonomi Premium Logawa yaitu karena waktu tempuh yang singkat dengan persentase sebesar 36%. Hal ini menunjukkan bahwa efisiensi waktu menjadi faktor utama dalam pengambilan keputusan moda transportasi tiap penumpang, serta menunjukkan bahwa Kereta Api Ekonomi Premium Logawa memiliki keunggulan yang kompetitif dari segi kecepatan sehingga memiliki waktu tempuh perjalanan yang singkat dibandingkan moda transportasi umum lainnya. Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarakan secara acak pada 150 penumpang Kereta Api Ekonomi Premium Logawa, diperoleh rincian persentase jumlah penumpang Kereta Api Ekonomi Premium Logawa berdasarkan intensitas perjalanan penumpang yang ditunjukkan pada **Gambar 7**.



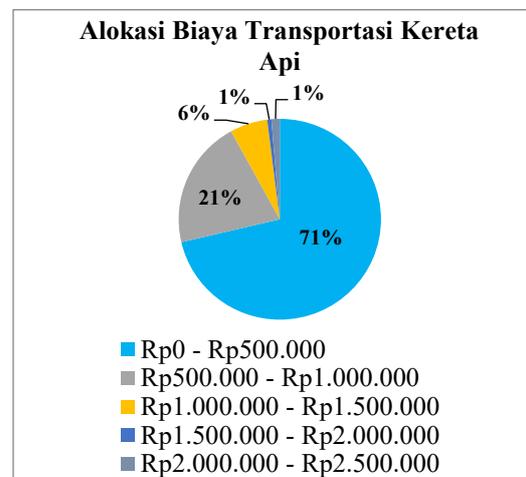
Gambar 7. Intensitas Perjalanan Penumpang
(Sumber: Pengolahan Data)

Berdasarkan hasil pada **Gambar 7**, intensitas perjalanan penumpang menggunakan Kereta Api Ekonomi Premium Logawa paling banyak yaitu 1-2 kali dalam sebulan dengan persentase sebesar 82%. Hal ini menunjukkan bahwa responden menggunakan Kereta Api Ekonomi Premium Logawa untuk perjalanan spesifik yang sifatnya tidak rutin, seperti pulang ke kampung halaman, mengunjungi keluarga atau perjalanan dinas. Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarakan secara acak pada 150 penumpang Kereta Api Ekonomi Premium Logawa, diperoleh rincian persentase jumlah penumpang Kereta Api Ekonomi Premium Logawa berdasarkan besar pendapatan penumpang tiap bulan yang ditunjukkan pada **Gambar 8**.



Gambar 8. Besar Pendapatan Penumpang
(Sumber: Pengolahan Data)

Berdasarkan hasil pada **Gambar 8**, penumpang Kereta Api Ekonomi Premium Logawa mayoritas berpendapatan pada rentang Rp0 – Rp3.000.000 dengan persentase sebesar 40%. Hal ini menunjukkan bahwa responden merupakan masyarakat dengan penghasilan menengah ke bawah yang mayoritasnya adalah dari kalangan pelajar atau mahasiswa, pegawai swasta, buruh dan lain-lain. Hasil besar pendapatan yang relatif rendah ini memungkinkan sebagian besar responden lebih sensitif apabila terjadi perubahan atau penambahan tarif secara signifikan. Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarakan secara acak pada 150 penumpang Kereta Api Ekonomi Premium Logawa, diperoleh rincian persentase jumlah penumpang Kereta Api Ekonomi Premium Logawa berdasarkan besar alokasi biaya transportasi kereta api yang ditunjukkan pada **Gambar 9**.



Gambar 9. Besar Alokasi Biaya Untuk Transportasi Kereta Api

(Sumber: Pengolahan Data)

Berdasarkan hasil pada **Gambar 9**, penumpang Kereta Api Ekonomi Premium Logawa mengalokasikan biaya transportasi kereta api yaitu karena waktu tempuh yang singkat dengan persentase sebesar 36%. Dari hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa responden menggunakan Kereta Api Ekonomi Premium Logawa bukan untuk perjalanan rutin setiap hari atau hanya bersifat insidental, sehingga responden dapat mengalokasikan biaya kereta api dengan range biaya terendah. Hal ini berhubungan dengan intensitas perjalanan

penumpang yang sebagian besar hanya 1-2 kali per bulannya.

3.2 Analisis Pelayanan Penumpang Menggunakan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*)

Importance Performance Analysis Method merupakan metode analisis yang digunakan untuk menilai sejauh mana tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) suatu atribut, layanan, atau produk berdasarkan pandangan responden.

Tabel 2. Analisis Tingkat Kesesuaian Antara Kinerja dan Harapan

Atribut Pernyataan	Kinerja	Harapan	Tingkat Kesesuaian (Tki) %
P1	3,43	3,50	97,90%
P2	3,63	3,65	99,63%
P3	3,40	3,61	94,10%
P4	3,50	3,73	93,75%
P5	3,41	3,67	92,74%
P6	3,51	3,59	97,77%
P7	3,56	3,61	98,71%
P8	3,62	3,67	98,55%
P9	3,58	3,72	96,24%
P10	3,42	3,70	92,43%
P11	3,41	3,77	90,44%
P12	3,51	3,67	95,64%
P13	3,65	3,75	97,16%
P14	3,63	3,71	98,02%
P15	3,65	3,66	99,82%
P16	3,71	3,72	99,64%
P17	3,59	3,67	97,64%
P18	3,38	3,54	95,48%
P19	3,41	3,56	95,88%
Rata – rata	3,53	3,66	96,40%

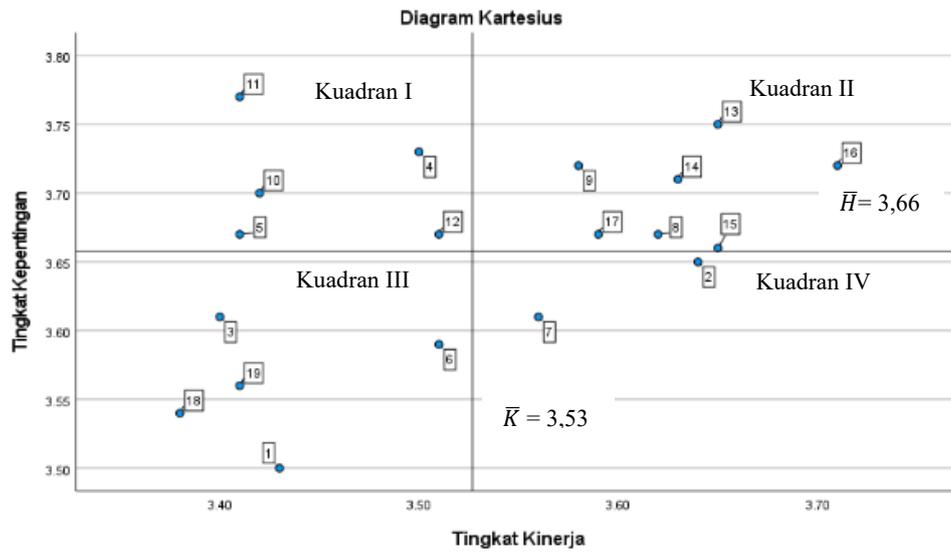
(Sumber: Pengolahan Data)

Berdasarkan analisis tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pada **Tabel 2**, dapat diketahui nilai rata-rata dari keseluruhan atribut dengan besar nilai rata-rata atribut kinerja $\bar{K} = 3,53$ yang akan digunakan untuk mewakili sumbu horizontal atau sumbu (x) dan nilai rata-

rata atribut kepentingan/harapan $\bar{H} = 3,66$ yang mewakili sumbu vertikal atau sumbu (y) pada diagram kartesius. Hasil diagram kartesius metode IPA dapat ditunjukkan pada **Gambar 10**.

EVALUASI PELAYANAN DAN TARIF KERETA API LOGAWA METODE ABILITY TO PAY – WILLINGNESS TO PAY

(Putri Amabel Carissa Pradana, Nugroho Utomo, dan Achmad Dzulfiqar Alfiansyah)



Gambar 10. Diagram Kartesius Kinerja dan Kepentingan Penumpang Kereta Api Logawa (Sumber: Pengolahan Data)

Berdasarkan **Gambar 10** atribut-atribut dikategorikan dalam bentuk kuadran yang meliputi:

a) Kuadran I, berisi atribut-atribut yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Atribut pada kuadran ini memiliki tingkat kinerja yang rendah namun harapan penumpang tinggi. Atribut-atribut pernyataan yang termasuk dalam kuadran I adalah:

- Pernyataan no.4 yaitu pintu keluar/masuk dan pintu antar gerbong dalam kondisi baik.
- Pernyataan no.5 yaitu terdapat minimal 2 CCTV dalam 1 rangkaian Kereta Api Ekonomi Premium Logawa.
- Pernyataan no.10 yaitu kondisi tempat duduk yang nyaman dan layak.
- Pernyataan no.11 yaitu toilet dalam kondisi yang bersih, ketersediaan air yang cukup, serta berfungsi dengan baik.
- Pernyataan no.12 yaitu kereta makan dalam kondisi yang bersih, nyaman, dan layak.

b) Kuadran II, berisi atribut-atribut yang memiliki kinerja dan tingkat kepentingan/harapan yang tinggi. Atribut pada kuadran ini menunjukkan bahwa penyedia jasa telah berhasil memenuhi harapan penumpang dalam aspek-aspek penting, sehingga harus terus

dipertahankan. Atribut-atribut pernyataan yang termasuk dalam kuadran II adalah:

- Pernyataan no.8 yaitu lampu penerangan di dalam rangkaian kereta dalam kondisi baik.
- Pernyataan no.9 yaitu ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan.
- Pernyataan no.13 yaitu rak bagasi di atas tempat duduk tersedia dengan baik dan tidak mengganggu.
- Pernyataan no.14 yaitu tersedia informasi untuk setiap stasiun yang akan disinggahi dan informasi apabila terjadi gangguan perjalanan.
- Pernyataan no.15 yaitu kemudahan dalam menemukan nama/relasi kereta dan nomor urut kereta.
- Pernyataan no.16 yaitu kemudahan dalam mengakses dan membeli tiket kereta.
- Pernyataan no.17 yaitu kereta dilengkapi kaca film jendela untuk mengurangi panas dari sinar matahari luar tanpa mengurangi pandangan keluar kereta api

c) Kuadran III, berisi atribut-atribut dengan tingkat kinerja dan kepentingan/harapan yang rendah. Atribut pada kuadran ini memiliki kinerja yang belum optimal, namun tidak dinilai terlalu penting oleh penumpang, sehingga peningkatan pada item ini dapat dilakukan secara bertahap. Atribut-atribut pernyataan yang termasuk dalam kuadran III adalah:

- Pernyataan no.1 yaitu terdapat petunjuk/informasi yang jelas mengenai tata cara evakuasi.
 - Pernyataan no.3 yaitu terdapat petunjuk/informasi mengenai fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat.
 - Pernyataan no.6 yaitu terdapat petugas keamanan minimal 2 orang petugas dalam 1 rangkaian kereta.
 - Pernyataan no.18 yaitu tersedia minimal 4 kursi prioritas dalam 1 kereta yang dilengkapi stiker petunjuk.
 - Pernyataan no.19 yaitu terdapat tempat khusus untuk meletakkan kursi roda atau sesuai standar teknis sarana yang diberi penanda khusus kursi roda.
- d) Kuadran IV, berisi atribut-atribut dengan tingkat kinerja tinggi namun tingkat kepentingan/harapan yang rendah. Atribut pada kuadran ini berpotensi mengalami pemborosan karena dinilai sangat baik padahal tidak terlalu penting bagi penumpang.
- Pernyataan no.2 yaitu terdapat fasilitas keselamatan pada setiap gerbong kereta
 - Pernyataan no.7 yaitu terdapat informasi mengenai jasa/layanan pengaduan apabila terjadi gangguan keamanan

3.3 Analisis *Ability To Pay* (ATP) dan *Willingness To Pay* (WTP)

Dalam mengevaluasi tarif kereta api, metode *Ability to Pay* (ATP) dan *Willingness to Pay* (WTP). Metode ATP digunakan untuk mengukur kemampuan membayar penumpang berdasarkan besar pendapatan dan pengeluarannya. Sementara itu, metode WTP digunakan dalam menilai kesediaan penumpang untuk membayar berdasarkan jasa yang mereka rasakan terhadap layanan Kereta Api Ekonomi Premium Logawa. Analisis WTP dilakukan menggunakan metode *bidding game*, yaitu dengan menanyakan harga awal dan menaikkan atau menurunkan tawaran hingga diperoleh tarif maksimum yang bersedia dibayar (Puspitasari et al., 2024). Saat ini, tarif Kereta Api Ekonomi Premium Logawa berada pada harga Rp195.000,00 untuk hari kerja dan Rp220.000,00 untuk hari libur.

a) Analisis *Ability To Pay* (ATP)
Melalui analisis *Ability To Pay* pada tiap responden, dapat diketahui besar tarif berdasarkan kemampuan penumpang untuk

membayar harga tiket Kereta Api Ekonomi Premium Logawa rute Surabaya – Jember. Kemudian dilakukan penyederhanaan data melalui distribusi frekuensi menggunakan Metode *Sturgess*. Hasil rincian distribusi frekuensi nilai interval dari data ATP tiap responden ditunjukkan pada **Tabel 3**.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Nilai Interval *Ability To Pay* Tiap Responden

Interval	Frekuensi	Persentase
Rp33.333 – Rp191.665	16	11%
Rp191.666 - Rp349.999	86	57%
Rp350.000 - Rp508.332	35	23%
Rp508.333 - Rp666.665	4	3%
Rp666.666 - Rp824.999	4	3%
Rp825.000 - Rp983.332	0	0%
Rp983.333 - Rp1.141.665	3	2%
Rp1.141.666 - Rp1.300.000	2	1%
Total	150	100%
Rata – Rata ATP	Rp345.378,00	

(Sumber: Pengolahan Data)

b) Analisis *Willingness To pay* (WTP)
Pada penelitian ini, hasil dari penambahan tarif berdasarkan nilai WTP yang diperoleh melalui metode *bidding game* yang nantinya akan berpengaruh dalam peningkatan kualitas layanan, terutama pada item yang paling banyak diprioritaskan oleh responden. *Item* yang menjadi prioritas penumpang Kereta Api Ekonomi Premium Logawa ditunjukkan pada **Tabel 4**.

Tabel 4. Persentase *Item* Prioritas Penumpang Kereta Api Ekonomi Premium Logawa

<i>Item</i> Prioritas	Jumlah	Persentase (%)
Kesediaan fasilitas keselamatan dan kesehatan	77	16%
Kesediaan jasa pengaduan, petugas keamanan, fasilitas CCTV, penerangan kereta	72	15%

EVALUASI PELAYANAN DAN TARIF KERETA API LOGAWA METODE ABILITY TO PAY – WILLINGNESS TO PAY

(Putri Amabel Carissa Pradana, Nugroho Utomo, dan Achmad Dzulfiqar Alfiansyah)

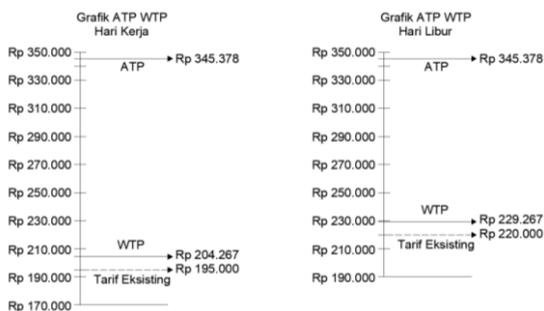
Ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan kereta api	104	21%
Kondisi tempat duduk nyaman dan layak, fasilitas baik dan bersih	113	23%
Kemudahan menemukan nama kereta, dan informasi setiap stasiun yang akan disinggahi	79	16%
Ketersediaan kursi prioritas dan tempat khusus meletakkan kursi roda	51	10%

(Sumber: Pengolahan Data)

Melalui teknik *bidding game* terhadap besar nilai penambahan biaya yang rela dibayarkan penumpang untuk peningkatan kualitas pelayanan pada item prioritas diperoleh nilai rata-rata *willingness to pay* penumpang Kereta Api Ekonomi Premium Logawa adalah sebesar Rp9.267,00. Apabila tarif yang dikenakan pada hari kerja yang sebelumnya adalah Rp195.000,00 maka dapat ditingkatkan menjadi Rp204.267,00, sedangkan untuk hari libur yang sebelumnya dikenakan Rp220.000,00 dapat ditingkatkan hingga sebesar Rp229.267,00.

3.4 Analisis Tingkat Kesesuaian Tarif

Hasil analisis *Ability To Pay* (ATP) dan *Willingness To Pay* (WTP) terhadap tarif Kereta Api Ekonomi Premium Logawa saat ini ditunjukkan pada **Gambar 11**.



Gambar 11. Tingkat Kesesuaian Tarif Penumpang Kereta Api Ekonomi Premium Logawa

(Sumber: Pengolahan Data)

Pada penelitian ini didapatkan bahwa nilai ATP lebih tinggi dari WTP, dan nilai WTP masih melebihi nilai tarif eksisting. Hal ini

menunjukkan bahwa meskipun penumpang memiliki kemampuan membayar lebih, namun kesediaan untuk membayar tarif masih relatif rendah. Karena nilai *Willingness To Pay* penumpang masih lebih tinggi daripada tarif kereta saat ini, maka tarif kereta dapat dinaikkan hingga batas penambahan nilai WTP yang didapatkan dengan meningkatkan kualitas layanan, terutama pada item yang dinilai penting bagi penumpang.

3.5 Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Berdasarkan Evaluasi Tarif Penumpang

Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa beberapa atribut pelayanan berada pada Kuadran I (Prioritas Utama) dan Kuadran II (Pertahankan Prestasi) dalam diagram kartesius. Atribut-atribut pada Kuadran I merupakan item pelayanan yang dinilai sangat penting namun memiliki kinerja rendah, sehingga perlu ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan penumpang. Atribut-atribut yang terdapat pada kuadran I diagram kartesius yaitu:

- Pintu keluar/masuk dan pintu antar gerbong pada Kereta Api Ekonomi Premium Logawa
Untuk meningkatkan kenyamanan dan keselamatan mengenai kondisi pintu Kereta Api Ekonomi Premium Logawa saat ini, disarankan agar sistem pintu diganti dengan pintu otomatis menggunakan tombol atau sensor yang dapat membuka dan menutup secara otomatis, sehingga proses keluar-masuk menjadi lebih mudah, aman, dan efisien.
- Terdapat minimal 2 CCTV dalam 1 rangkaian kereta
Untuk meningkatkan rasa aman penumpang, disarankan agar penempatannya diatur lebih strategis sehingga dapat mencakup seluruh area dalam kereta, termasuk area sambungan antar gerbong dan pintu masuk-keluar.
- Kondisi tempat duduk pada Kereta Api Ekonomi Premium Logawa
Peningkatan kualitas pada kursi penumpang agar penumpang merasa lebih nyaman ketika dalam perjalanan dengan mendesain sandaran agar menyesuaikan lekuk tubuh serta kursi yang bisa diatur kemiringannya.
- Toilet dalam kondisi yang bersih, air yang cukup, serta berfungsi dengan baik

Peningkatan fasilitas toilet dapat ditinjau dari segi kebersihan, ketersediaan air, perawatan secara berkala, hingga kelengkapan sarana pendukung ketika di dalam toilet, agar dapat memberikan layanan yang lebih layak.

- e) Kereta makan dalam kondisi yang bersih, nyaman dan layak

Untuk kenyamanan penumpang, peningkatan kualitas pada kereta makan dapat ditinjau dari segi kebersihan, penataan ruang, hingga kenyamanan kursi makan penumpang. Kondisi pencahayaan dan desain interior dalam kereta makan juga berpengaruh dalam kepuasan penumpang.

Atribut yang termasuk dalam kuadran II juga memerlukan adanya perhatian khusus. Meskipun atribut-atribut pada kuadran ini dinilai sudah berjalan dengan baik, namun penyedia jasa harus tetap menjaga kualitas pelayanan karena dinilai penting oleh penumpang. Atribut-atribut yang terdapat pada kuadran II diagram kartesius yaitu:

- a) Lampu penerangan kereta
Untuk menjaga kualitas pelayanan ini, disarankan agar dilakukan pemeriksaan dan pemeliharaan secara rutin untuk memastikan seluruh lampu berfungsi dengan baik.
- b) Ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan
Untuk menjaga kualitas pelayanan ini, diperlukan komitmen dalam menjaga dan meningkatkan konsistensi jadwal. Melalui pemeliharaan sarana dan prasarana secara berkala, dapat mengantisipasi potensi keterlambatan baik akibat faktor internal maupun faktor eksternal.
- c) Rak bagasi di atas tempat duduk
Untuk menjaga kualitas pelayanan ini, disarankan untuk tetap menjaga kebersihan, kekuatan, serta memperhatikan kapasitas dan dimensi rak bagasi agar tetap sesuai dengan kebutuhan penumpang.
- d) Ketersediaan informasi untuk setiap stasiun yang akan disinggahi dan ketika terjadi gangguan perjalanan
Untuk menjaga kualitas pelayanan ini, dapat dilakukan dengan memperjelas suara pengumuman di dalam kereta, menambah jumlah papan informasi yang mudah terlihat, serta petugas dalam kereta yang lebih responsif dalam memberikan informasi langsung kepada penumpang.
- e) Kemudahan dalam mengakses dan membeli tiket
Untuk menjaga kualitas pelayanan ini, dengan melakukan evaluasi secara berkala

untuk memastikan kelancaran transaksi, transparansi informasi ketersediaan kursi, dan pembelian tiket secara daring maupun luring untuk mempermudah penumpang.

- f) Kereta dilengkapi kaca film jendela untuk mengurangi panas
Untuk menjaga kualitas pelayanan ini, dilakukan pengecekan rutin terhadap efektivitas kaca film tersebut.
- g) Kemudahan dalam menemukan nama/relasi dan nomor urut kereta
Untuk menjaga kualitas pelayanan ini, disarankan agar letak nama/relasi kereta dan nomor urut kereta api tetap sesuai dengan standar dan pengecekan secara berkala untuk menghindari adanya kesalahan kode atau nama kereta.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dari penelitian yang dilakukan pada pelayanan dan tarif Kereta Api Ekonomi Premium Logawa rute Surabaya–Jember, diperoleh bahwa penumpang Kereta Api Ekonomi Premium Logawa rute Surabaya–Jember didominasi laki-laki (58%), dengan kelompok usia terbanyak 20–30 tahun (42,7%) yang termasuk usia produktif. Mayoritas berstatus pelajar atau mahasiswa (31,3%) dan tujuan perjalanan terbanyak adalah mengunjungi keluarga (58%). Alasan utama pemilihan kereta ini karena waktu tempuhnya singkat (36%). Intensitas penggunaan bersifat insidental, di mana 82% responden hanya menggunakan 1–2 kali per bulan. Dari sisi ekonomi, 40,7% responden berpendapatan Rp0–Rp3.000.000 per bulan dan 71,3% mengalokasikan biaya perjalanan Rp0–Rp500.000 per bulan, menunjukkan penumpang berasal dari kalangan ekonomi menengah ke bawah yang sensitif terhadap tarif.

Tarif saat ini masih berada di bawah nilai nilai ATP dan WTP penumpang, dimana nilai rata-rata ATP penumpang sebesar Rp345.378,00, sedangkan nilai WTP penumpang Rp204.267,00 pada hari kerja dan Rp229.267,00 pada hari libur, sehingga tarif masih dapat dinaikkan hingga batas tersebut dengan peningkatan kualitas pelayanan. Tingkat kesesuaian kinerja dan harapan penumpang mencapai 96,56%, menandakan pelayanan telah memenuhi harapan. Ketersediaan membayar tarif dipengaruhi oleh pendapatan, alokasi pengeluaran transportasi, frekuensi perjalanan, dan kepuasan pelayanan. Berdasarkan analisis IPA, atribut yang perlu ditingkatkan adalah pintu antar gerbong, CCTV, kenyamanan tempat duduk, fasilitas dan kebersihan toilet, serta kualitas ruang makan.

EVALUASI PELAYANAN DAN TARIF KERETA API LOGAWA METODE *ABILITY TO PAY – WILLINGNESS TO PAY*

(Putri Amabel Carissa Pradana, Nugroho Utomo, dan Achmad Dzulfiqar Alfiansyah)

Sementara atribut yang perlu dipertahankan meliputi pencahayaan kereta, ketepatan waktu, rak bagasi, informasi perjalanan, sistem pembelian tiket, jendela kaca film, serta nama relasi kereta dan nomor kereta.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar penyedia jasa meningkatkan kenyamanan tempat duduk penumpang dengan desain yang lebih ergonomis, mengingat atribut ini berada pada kuadran I dalam analisis IPA. Selain itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengevaluasi tarif tidak hanya melalui pendekatan ATP dan WTP, tetapi juga dengan mempertimbangkan kelayakan berdasarkan Biaya Operasional Kereta Api (BOKA). Metode evaluasi pelayanan yang digunakan saat ini adalah *Importance Performance Analysis* (IPA), namun untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai kepuasan penumpang, disarankan penggunaan atau perbandingan dengan metode lain seperti *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Servqual*, atau Kano. Terakhir, karena penelitian ini hanya mencakup rute Surabaya–Jember, maka penelitian mendatang sebaiknya mencakup keseluruhan rute Kereta Api Logawa atau melakukan perbandingan dengan layanan kereta ekonomi lainnya guna mendapatkan hasil yang lebih menyeluruh terkait persepsi pengguna dan evaluasi tarif.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Afriyanah, S. R. (2019). *Ability to Pay dan Willingness to Pay* Pengguna Jasa dan Efektifitas Pelayanan Kereta Bandara (Studi Kasus: Kereta Bandara Soekarno-Hatta). *Jurnal Penelitian Transportasi Darat*, 21(2), 183–190. <https://doi.org/10.25104/jptd.v21i2.1248>
- Basuki, I., & Chuadinata, S. (2019). Analisis *Ability To Pay* dan *Willingness To Pay* Jasa Kereta Api Yogyakarta International Airport. *Jurnal Spektran*, 7(2), 140–146. <http://ojs.unud.ac.id/index.php/jsn/index>
- Bhakti, F. M. (2024). Peningkatan Mutu Transportasi Umum Dalam Pelayanan Publik Dan Mengurangi Angka Kemacetan Yang Di Sebabkan Banyaknya Kendaraan Pribadi Di Indonesia. *J-Sipils*, 1(1), 34–42. <https://journal.univgresik.ac.id/index.php/j-sipil/index>
- Kurniawan, D. (2021). Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Sidoarjo Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum dan IPA (*Importance Performance Analysis*). *Seminar Teknologi Perencanaan, Perancangan, Lingkungan, Dan Infrastruktur II*, 37–44. <https://ejournal.itats.ac.id/stepplan/article/view/1533/1282>
- Mahalli, J. K. (2018). Analisis *Ability To Pay* dan *Willingness To pay* Pengguna Jasa Kereta Api Bandara Kualanamu (*Airport Railink Service*). *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan*, 2(3), 167–179. <https://doi.org/10.25104/jptd.v21i2.1569>
- Peraturan Menteri Perhubungan PM 9 Tahun 2011 Tentang Standar Pelayanan Minimum Orang Dengan Kereta Api (2011).
- Peraturan Menteri Perhubungan PM 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Orang Dengan Kereta Api, Pub. L. No. 63 (2019).
- Peraturan Pemerintah PP 56 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian (2009).
- Puspitasari, C., Sutrisno, J., & Antriyandarti, E. (2024). *Analysis of willingness to pay of farmers on irrigation networks maintenance fees in the Gonggang reservoir*, Magetan. *Journal of Water and Land Development*, 60, 91–99. <https://doi.org/10.24425/jwld.2024.149111>
- Setiyaningsih, I., Hajar Asari, S., Idris, Z., Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura, J. A., & Tengah, J. (2019). Evaluasi Tarif Kereta Api Malabar Kelas Ekonomi Menurut ATP dan WTP Penggunaanya. *Prosiding Seminar Nasional Teknik Sipil*, 75–82. <https://proceedings.ums.ac.id/index.php/sipil/article/view/1547>
- Sihotang, F. P., & Oktarina, R. (2022). Penggunaan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) Dalam Menganalisis Pengaruh Sistem *E-Service* Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *JTSI*, 3(1), 1–12. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v3i1.2439>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D* (2nd ed.). Alfabeta.
- Windiyastari, S., Huda, M., & Rini, T. S. (2019). Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Penumpang Pesawat Terbang Di Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin. 7(1), 67–74. <http://dx.doi.org/10.30742/axial.v7i1.709>