

Peningkatan Kinerja Pelayanan Jasa Kereta Api Pangrango Lintas Bogor – Sukabumi

Nadya Aulia Chalik¹, Gloriani Novita Christin², Nyimas Arnita Aprilia³

Jurusan Diploma III Manajemen Transportasi Perkeretaapian

Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD

Jl. Raya Ps.Setu No. 58, Mekarwangi, Kec. Setu, Kab. Bekasi, Jawa Barat 17530

nadyaauliajanuari@gmail.com

ABSTRACT

In DAOP 1 Jakarta, there is the Pangrango Train crossing Bogor - Sukabumi, which stopped operating in April 2020 due to covid and the construction of a double track, as well as revitalizing stations and signaling on the Bogor - Cicurug crossing. After re-operation, many changes occurred, ranging from changes to train schedules, train classes, to changes in travel fares. The Pangrango Train is operated in 3 (three) round trips (PP) with a distance of 57 km with a travel time of 120 minutes, consisting of 2 executive trains and 5 non-PSO (Public Service Obligation) economy trains, with a fare of 45,000 rupiah for economy class and 80,000 for executive class. Passengers on the Pangrango Train come from all walks of life with various characteristics and interests. This diversity also causes differences in the assessment of the quality of service performance provided, for that in order to be able to provide maximum service to passengers, it is necessary to improve service performance in accordance with the needs and desires of passengers.

Keywords: Trains, Passenger Services, Public Service Obligations (PSO)

ABSTRAK

Pada DAOP 1 Jakarta terdapat Kereta Api Pangrango lintas Bogor – Sukabumi, namun sempat berhenti beroperasi pada April 2020 dikarenakan covid dan pembangunan jalur ganda (double track), serta revitalisasi stasiun dan persinyalan pada lintas Bogor – Cicurug. Setelah pengoperasian kembali, banyak perubahan yang terjadi, mulai dari perubahan jadwal kereta, kelas kereta, hingga perubahan tarif perjalanannya. Kereta Api Pangrango dioperasikan dalam 3 (tiga) kali perjalanan pulang pergi (PP) yang berjarak 57 km dengan waktu tempuh perjalanan 120 menit, terdiri dari 2 kereta eksekutif dan 5 kereta ekonomi non PSO (Public Service Obligation), dengan besaran tarif 45.000 rupiah untuk kelas ekonomi dan 80.000 untuk kelas eksekutif. Penumpang Kereta Api Pangrango berasal dari lapisan masyarakat yang memiliki berbagai macam karakteristik dan kepentingan. Keberagaman ini juga yang menyebabkan perbedaan penilaian akan kualitas kinerja pelayanan yang diberikan, untuk itu agar mampu memberikan pelayanan secara maksimal kepada penumpang maka perlu dilakukan peningkatan kinerja pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan penumpang.

Kata Kunci: Kereta Api, Pelayanan Jasa Penumpang, Kewajiban Pelayanan Publik (PSO)

I. PENDAHULUAN

Pada DAOP 1 Jakarta terdapat Kereta Api Pangrango lintas Bogor – Sukabumi, namun sempat berhenti beroperasi pada April 2020 dikarenakan covid dan pembangunan jalur ganda (double track), serta revitalisasi stasiun dan persinyalan pada lintas Bogor – Cicurug. Setelah pengoperasian kembali, banyak perubahan yang terjadi, mulai dari perubahan jadwal kereta, kelas kereta, hingga perubahan tarif perjalanannya.

Berdasarkan data yang diperoleh dari PT KAI, Kereta Api Pangrango dirasa masih belum dapat menarik minat masyarakat untuk menggunakannya dilihat dari rata-rata tingkat okupansi yang rendah dari kapasitas tempat duduk dalam 1 (satu) stamformasi sebanyak 500 tempat duduk.

Kereta Api Pangrango dioperasikan dalam 3 (tiga) kali perjalanan pulang pergi (PP) yang berjarak 57 km dengan waktu tempuh perjalanan 120 menit, terdiri dari 2 kereta eksekutif dan 5 kereta ekonomi non PSO (Public Service Obligation), dengan besaran tarif 45.000 rupiah untuk kelas ekonomi dan 80.000 untuk kelas eksekutif. Dengan besaran tarif kereta ekonomi non PSO yang ditetapkan, terdapat keluhan penumpang akan tarif perjalanan Kereta Api Pangrango tersebut.

Penumpang Kereta Api Pangrango juga berasal dari lapisan masyarakat yang memiliki berbagai macam karakteristik dan kepentingan. Keberagaman ini juga yang menyebabkan perbedaan penilaian akan kualitas kinerja pelayanan yang diberikan, untuk itu agar mampu memberikan pelayanan secara maksimal kepada penumpang maka perlu dilakukan peningkatan kinerja pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan penumpang.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis karakteristik penumpang dan karakteristik permintaan Kereta Api Pangrango, mengevaluasi tingkat pelayanan jasa penumpang yang diberikan di Kereta Api Pangrango serta membandingkan tingkat kemampuan dan kemauan membayar penumpang Kereta Api Pangrango dengan tarif non PSO yang ditetapkan sehingga penelitian ini diharapkan dapat memenuhi kepuasan penumpang terhadap pelayanan jasa Kereta Api Pangrango.

II. METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini berada di wilayah kerja Balai Teknik Perkeretaapian Kelas Wilayah Jawa Bagian Barat, yaitu pada lintas Bogor – Sukabumi. Pengambilan data di mulai pada tanggal 23 Mei 2022 sampai dengan 7 Juni 2022.

B. Metode Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini terdiri dari data sekunder dan data primer. Data Sekunder terdiri dari data jumlah penumpang Kereta Api Pangrango, data okupansi Kereta Api Pangrango, dan data stamformasi Kereta Api Pangrango. Sementara data Primer terdiri dari survei wawancara penumpang di dalam kereta api (*on train passenger interview*) yaitu survei karakteristik penumpang dan karakteristik permintaan Kereta Api Pangrango, survei kepuasan dan kepentingan fasilitas pelayanan penumpang Kereta Api Pangrango, serta survei tingkat kemampuan dan kemauan membayar penumpang Kereta Api Pangrango

C. Pengolahan Data

Pengambilan sampel dengan Metode Slovin, dengan *error tolerance* 10 karena penelitian ini adalah kualitatif dengan mengukur persepsi penumpang terhadap pelayanan jasa Kereta Api Pangrango. Berikut ini hasil penentuan sampel menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{1055}{1 + 1055 (0,1)^2} \\ = 91 \text{ orang}$$

Dari hasil perhitungan jumlah sampel di atas diperoleh hasil 91 orang, maka sampel diambil dengan digenapkan menjadi 100 orang.

D. Analisis Data

Adapun metode analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) dilakukan untuk membandingkan penilaian penumpang Kereta Api Pangrango terhadap tingkat kepuasan penumpang (*performance*) dan tingkat kepentingan (*importance*) dengan menggunakan skala tingkat (Skala Likert) dan kemudian digambarkan dengan menggunakan diagram kartesius

2. Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) adalah index yang digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan penumpang secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut pelayanan jasa yang diukur.

Dalam metode ini, digunakan penilaian menggunakan skala Likert 5 tingkat. Menurut Dixon (1991) terdapat 4 langkah untuk menentukan CSI, yaitu:

a. Menentukan Nilai *Mean Importance Score* (MIS)

$$MIS = \frac{(\sum_{i=0}^n Y_i)}{n}$$

Rumus II. 1 Menentukan Nilai MIS

b. Menentukan Nilai *Mean Satisfaction Score* (MSS), adalah rata-rata tingkat kepuasan kinerja dengan menggunakan rumus:

$$MSS = \frac{(\sum_{i=0}^n X_i)}{n}$$

Rumus II. 2 Menentukan Nilai MSS

- c. Menentukan *Weight Factors* (WF), *Weight Score* (WS) dan *Weight Total* (WT), yang dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$WF = \frac{\text{Rata-rata kepentingan}}{\sum \text{Rata-rata kepentingan}} \times 100\%$$

Rumus II. 3 Menentukan WF)

$$WS = WF \times MSS$$

Rumus II. 4 Menentukan WS

$$WT = \sum WS$$

Rumus II. 5 Menentukan Weight Total

- d. Menentukan Nilai CSI (*Costumer Satisfaction Index*), merupakan nilai presentase yang dihitung dengan membagi jumlah skor tertimbang (WT) dengan skala maksimum yang digunakan.

$$CSI = \frac{(WT)}{\text{Skala Maksimum Yang Digunakan}}$$

Rumus II. 6 Menentukan Nilai CSI

3. Analisis Kemampuan Membayar (*Ability To Pay*)

Besar nilai *Ability To Pay* (ATP) diperoleh berdasarkan rata-rata pendapatan penumpang perbulan, prosentase rata-rata alokasi biaya yang dikeluarkan untuk transportasi perbulan, prosentase rata-rata alokasi biaya yang dikeluarkan untuk melakukan perjalanan menggunakan Kereta Api Pangrango ke tempat tujuan perbulan serta frekuensi penumpang tersebut menggunakan Kereta Api Pangrango dalam sebulan.

4. Analisis Kemauan Membayar (*Willingness To pay*)

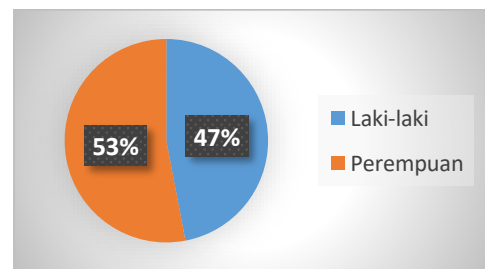
Willingness to pay merupakan jumlah maksimum yang akan dibayarkan konsumen untuk menikmati peningkatan kualitas.. Ada beberapa kondisi yang mungkin terjadi yaitu:

- ATP > WTP (*choice riders*).
- ATP = WTP
- ATP < WTP (*captove riders*).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

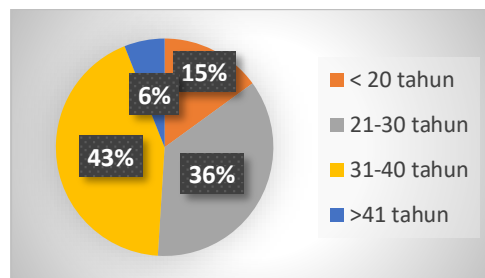
A. Karakteristik Penumpang Kereta Api Pangrango

Data karakteristik penumpang Kereta Api Pangrango yang diperoleh yang pertama adalah karakteristik penumpang berdasarkan gender, yang tersaji dalam diagram di bawah ini:



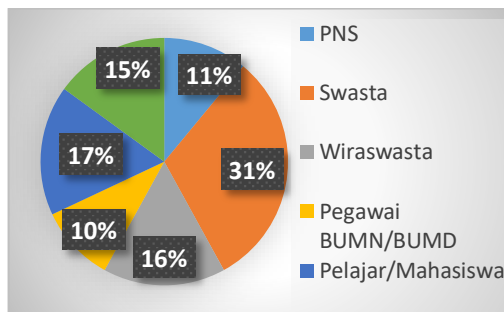
Gambar III. 1 Diagram Gender Penumpang KA Pangrango

Berdasarkan Gambar III. 1 rata-rata penumpang Kereta Api Pangrango didominasi oleh perempuan, dengan presentase sebanyak 53% perempuan dan 47% laki-laki.



Gambar III. 2 Diagram Usia Penumpang KA Pangrango

Berdasarkan Gambar III. 2 rata-rata penumpang Kereta Api Pangrango terbanyak didominasi oleh usia 31-40 tahun dengan presentase sebanyak 43%, dan usia 21-30 tahun dengan presentase 36%.

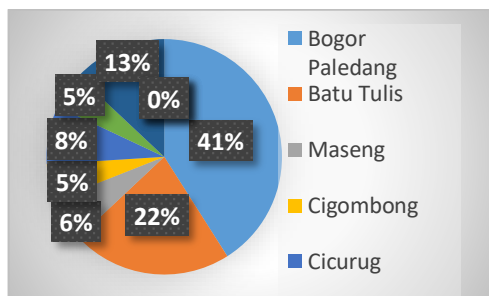


Gambar III.3 Diagram Jenis Pekerjaan Penumpang KA Pangrango

Berdasarkan Gambar III. 3 diketahui bahwa 31% penumpang Kereta Api Pangrango pekerja swasta, 17% pelajar/mahasiswa, 16% wiraswasta, 15% ibu rumah tangga, 11% PNS dan 10% sebagai pegawai BUMN/BUMD.

B. Karakteristik Permintaan Kereta Api Pangrango

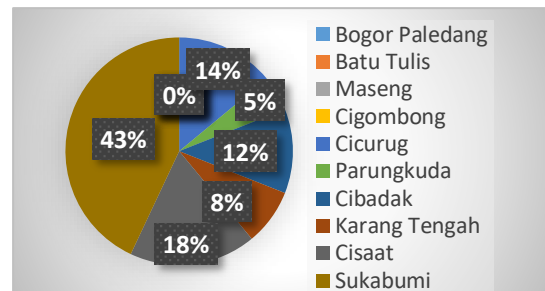
Adapun karakteristik penumpang Kereta Api Pangrango adalah sebagai berikut:



Gambar III.4 Diagram Stasiun Asal Perjalanan Penumpang KA Pangrango

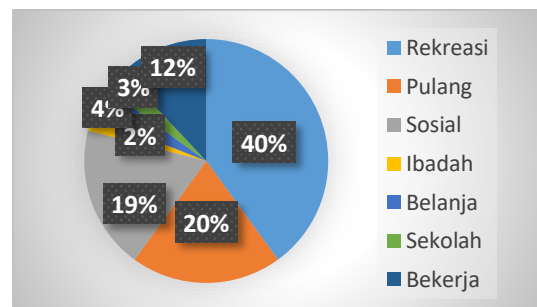
Stasiun asal perjalanan terbanyak penumpang Kereta Api Pangrango

adalah Stasiun Bogor Paledang sebanyak 41%.



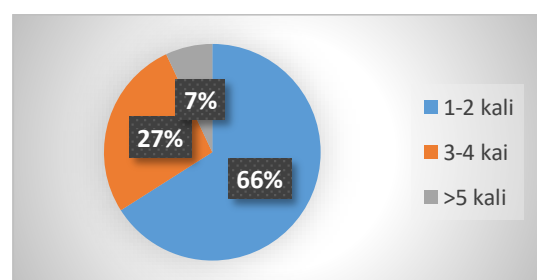
Gambar III.5 Diagram Stasiun Tujuan Perjalanan Penumpang KA Pangrango

Berdasarkan Gambar III. 5 di atas, Stasiun Sukabumi adalah Stasiun dengan tujuan perjalanan terbanyak dengan presentase 43%.



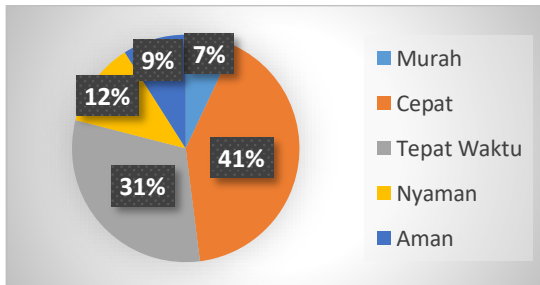
Gambar III.6 Diagram Maksud Perjalanan Penumpang KA Pangrango

Berdasarkan Gambar III. 6, maksud tujuan perjalanan penumpang Kereta Api Pangrango adalah untuk rekreasi dengan presentase sebanyak 40%, untuk pulang sebanyak 20%, untuk sosial sebanyak 19%.



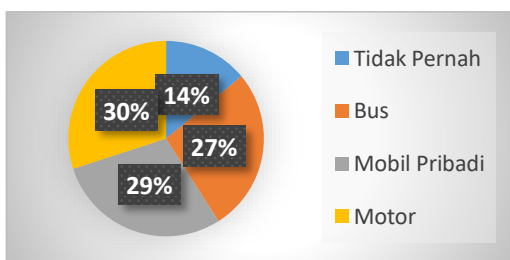
Gambar III.7 Diagram Frekuensi Menggunakan KA Pangrango

Dari Gambar III. 7 diketahui bahwa 66% penumpang Kereta Api Pangrango hanya menggunakan Kereta Api Pangrango 1-2 kali dalam sebulan.



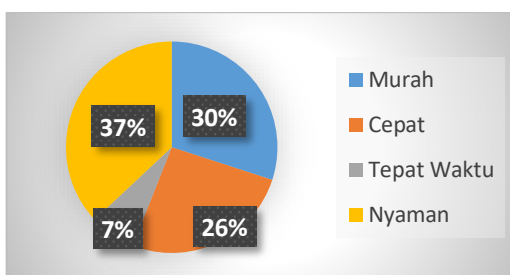
Gambar III.8 Diagram Alasan Menggunakan KA Pangrango

Dari Gambar III. 8, alasan penumpang menggunakan Kereta Api Pangrango karena merasa cepat dan tepat waktu, dengan presentase sebanyak 41% dan 31%.



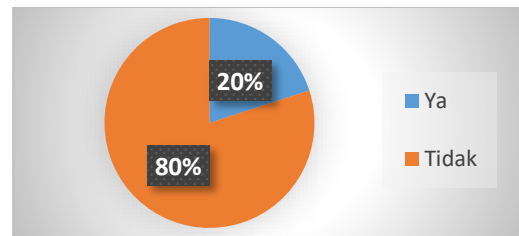
Gambar III.9 Diagram Moda Lain Yang Digunakan

Dari Gambar III. 9, diketahui bahwa moda lain yang sering digunakan penumpang selain Kereta Api Pangrango 30% adalah motor, 29% mobil pribadi.



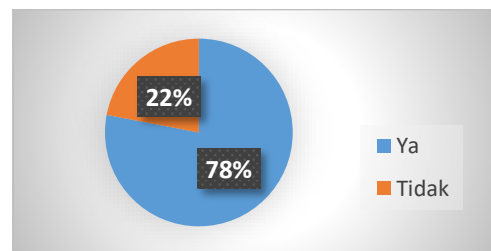
Gambar III.10 Diagram Alasan Menggunakan Moda Lain

Berdasarkan Gambar III.10, diketahui bahwa 37% alasan penumpang menggunakan moda transportasi lain adalah karena merasa nyaman, 30% adalah karena murah.



Gambar III.11 Diagram Kesesuaian Jadwal KA Dengan Kebutuhan Penumpang KA Pangrango

Berdasarkan Gambar III. 11 di atas, diketahui bahwa 80% penumpang merasa jadwal Kereta Api Pangrango belum sesuai dengan kebutuhan mereka.



Gambar III.12 Diagram Harga Tiket Menurut Penumpang KA Pangrango

Berdasarkan Gambar III. 12 , diketahui 78% penumpang masih merasa keberatan dengan harga tiket Kereta Api Pangrango yang ditetapkan.

Berdasarkan analisis, dapat diketahui bahwa penumpang Kereta Api Pangrango didominasi oleh usia 31-40 tahun, maksud perjalanan orang terbanyak menggunakan Kereta Api Pangrango adalah untuk rekreasi, pulang dan sosial dengan frekuensi perjalanan hanya 1-2 kali dalam sebulan dan hanya

12% penumpang yang menggunakan Kereta Api Pangrango untuk bekerja. Hal itu yang membuat okupansi Kereta Api Pangrango rendah di *weekday* dan tinggi ketika di *weekend*. Terdapat 80% penumpang merasa jadwal Kereta Api Pangrango tidak sesuai dengan kebutuhan mereka serta 78% penumpang

merasa keberatan dengan harga tiket yang ditawarkan, itu juga yang membuat kendaraan pribadi seperti motor dan mobil menjadi pilihan moda lain yang digunakan dengan alasan lebih nyaman dan murah. Dari hasil analisis tersebut dapat diketahui mengapa tingkat okupansi Kereta Api Pangrango rendah.

C. Analisis Tingkat Kepentingan Dan Kepuasan Kinerja Pelayanan (*Importance Performance Analysis/IPA*)

Analisis ini dilakukan terhadap 20 indikator pelayanan

- 1) Menentukan skor tingkat kepuasan dan kepentingan

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan dan kepentingan indikator pelayanan yang telah dilakukan, maka didapatkan skor total dan kemudian dapat dibuat rata-rata tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan per indikator pelayanan yang tersaji dalam tabel perhitungan sebagai berikut:

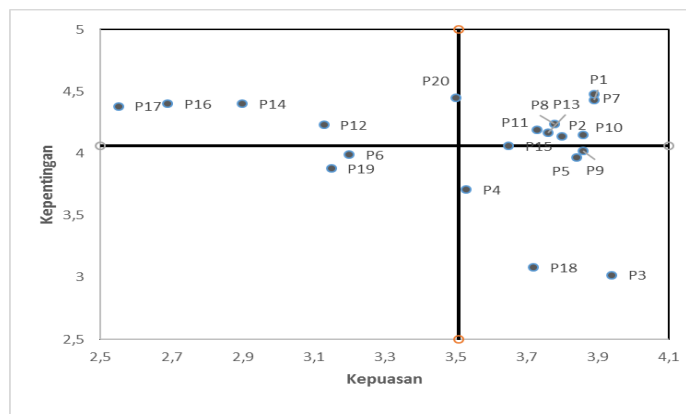
Tabel III. 1 Rata-rata Tingkat Kepuasan dan Kepentingan

Indikator Pelayanan	Tingkat Kepuasan	Rata-rata Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Rata-rata Tingkat Kepentingan
P1	389	3,89	443	4,43
P2	380	3,8	414	4,14
P3	394	3,94	302	3,02
P4	353	3,53	371	3,71
P5	384	3,84	397	3,97
P6	320	3,2	399	3,99
P7	389	3,89	448	4,48
P8	378	3,78	424	4,24
P9	386	3,86	402	4,02
P10	386	3,86	415	4,15
P11	373	3,73	419	4,19
P12	313	3,13	423	4,23
P13	376	3,76	417	4,17
P14	290	2,9	440	4,4
P15	365	3,65	406	4,06
P16	269	2,69	440	4,4
P17	255	2,55	438	4,38
P18	372	3,72	308	3,08
P19	315	3,15	388	3,88
P20	350	3,5	445	4,45
Jumlah	7037	70,37	8139	81,39
Rata-rata	351,85	3,5185	406,95	4,0695

Skor nilai tertinggi adalah indikator pelayanan P3 Yaitu kerapihan petugas dengan rata-rata 3,94, skor nilai terendah adalah indikator pelayanan P17 yaitu harga tiket yang ditawarkan dengan rata-rata 2,55. Sedangkan kondisi fasilitas dan pelayanan yang diberikan berdasarkan tingkat kepentingan yang memiliki skor nilai tertinggi adalah indikator pelayanan P7 yaitu ketepatan waktu perjalanan KA dengan rata-rata 4,48 dan skor terendah adalah indikator pelayanan P3 yaitu kerapihan petugas dengan rata-rata 3,02.

2) Penggambaran Diagram Kartesius

Berikut ini tampilan diagram kartesius dari indikator pelayanan penumpang Kereta Api Pangrango:



Gambar III. 13 Diagram Kartesius

Berdasarkan gambar diagram kartesius di atas, ditunjukkan bahwa yang termasuk kedalam Kuadran I (Prioritas Utama) adalah indikator P12, P14, P16, P17 dan P20, dengan keterangan masing-masing indikator tersebut adalah kecepatan pelayanan terhadap keluhan penumpang, kecepatan dalam pemberian informasi, kemudahan naik turun penumpang, harga tiket yang ditawarkan serta mengenai kesesuaian jadwal dengan kebutuhan penumpang.

D. Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang (*Customer Satisfaction Index/CSI*)

Untuk memperoleh nilai *csi*, dilakukan langkah-langkah berikut:

1. Menentukan Nilai *Mean Importance Score* (MIS)

Untuk mendapatkan Nilai *Mean Importance Score* (MIS) digunakan Rumus II. 1 dan didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel III. 2 Hasil Perhitungan Nilai MIS

INDIKATOR PELAYANAN	NILAI TINGKAT KEPENTINGAN	MIS
P1	443	4,43
P2	414	4,14
P3	302	3,02

P4	371	3,71
P5	397	3,97
P6	399	3,99
P7	448	4,48
P8	424	4,24
P9	402	4,02
P10	415	4,15
P11	419	4,19
P12	423	4,23
P13	417	4,17
P14	440	4,4
P15	406	4,06
P16	440	4,4
P17	438	4,38
P18	308	3,08
P19	388	3,88
P20	445	4,45
JUMLAH RATA-RATA		81,39

Berdasarkan hasil analisis nilai tingkat kepentingan indikator pelayanan pada Kereta Api Pangrango di dapatkan nilai *Mean Importance Score* (MIS) sebesar 81,39.

2. Menentukan Nilai *Mean Satisfaction Score* (MSS)

Untuk mendapatkan nilai *Mean Importance Score* (MSS) digunakan Rumus II. 2 dan didapatkan hasil:

Tabel III. 3 Hasil Perhitungan Nilai MSS

INDIKATOR PELAYANAN	NILAI TINGKAT KEPUASAN	MSS
P1	389	3,89
P2	380	3,8
P3	394	3,94
P4	353	3,53
P5	384	3,84
P6	320	3,2
P7	389	3,89
P8	378	3,78
P9	386	3,86
P10	386	3,86
P11	373	3,73
P12	313	3,13
P13	376	3,76
P14	290	2,9
P15	365	3,65
P16	269	2,69
P17	255	2,55
P18	372	3,72
P19	315	3,15
P20	350	3,5
JUMLAH RATA-RATA		70,37

Berdasarkan Tabel III. 4 nilai *Mean Satisfaction Score* (MSS) sebesar 70,37.

3. Menentukan *Wight Factors* (WF) dan *Wight Score* (WS)

Untuk mendapatkan nilai *Weight Factors* atau faktor tertimbang digunakan Rumus II. 3, sehingga didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel III. 4 Hasil Perhitungan Nilai WF

INDIKATOR PELAYANAN	MIS	WF
P1	4,43	5,44
P2	4,14	5,09
P3	3,02	3,71
P4	3,71	4,56
P5	3,97	4,88
P6	3,99	4,90
P7	4,48	5,50
P8	4,24	5,21
P9	4,02	4,94
P10	4,15	5,10
P11	4,19	5,15
P12	4,23	5,20
P13	4,17	5,12
P14	4,4	5,41
P15	4,06	4,99
P16	4,4	5,41
P17	4,38	5,38
P18	3,08	3,78
P19	3,88	4,77
P20	4,45	5,47
JUMLAH	81,39	100

Berdasarkan tabel III. 5, *Weight Factors* digunakan untuk menentukan nilai WS:

Tabel III. 5 Hasil Perhitungan Nilai WS

INDIKATOR PELAYANAN	WF	MSS	WS
P1	5,44	3,89	21,17
P2	5,09	3,8	19,33
P3	3,71	3,94	14,62
P4	4,56	3,53	16,09
P5	4,88	3,84	18,73
P6	4,90	3,2	15,69
P7	5,50	3,89	21,41
P8	5,21	3,78	19,69
P9	4,94	3,86	19,07
P10	5,10	3,86	19,68
P11	5,15	3,73	19,20
P12	5,20	3,13	16,27
P13	5,12	3,76	19,26
P14	5,41	2,9	15,68
P15	4,99	3,65	18,21
P16	5,41	2,69	14,54
P17	5,38	2,55	13,72
P18	3,78	3,72	14,08
P19	4,77	3,15	15,02
P20	5,47	3,5	19,14
WEIGHT TOTAL (WT)			350,60

Berdasarkan tabel III. 6, didapatkan total nilai Weight Total (WT) yang diperoleh menggunakan sebesar 350,60 yang akan digunakan untuk menghitung nilai *Costumer Satisfaction Index* (CSI).

4. Menentukan Nilai *Costumer Satisfaction Index* (CSI)

Untuk mendapatkan nilai CSI digunakan Rumus II. 6 dengan perhitungan sebagai berikut:

$$CSI = \frac{350,60}{5} = 70,12$$

Berdasarkan hasil perhitungan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) di atas, didapatkan hasil nilai **CSI sebesar 70,12**. Nilai itu termasuk ke dalam kategori **Puas**.

E. Analisis Kemampuan Membayar (*Ability To Pay*)

Penelitian ini dilakukan terhadap 100 penumpang Kereta Api Pangrango dengan perbandingan kelas eksekutif sebanyak 20 orang dan untuk kelas ekonomi sebanyak 80 orang.

1. Kemampuan Membayar Penumpang Kelas Eksekutif

Diketahui bahwa rata-rata pendapatan dari 20 orang penumpang kelas eksekutif yaitu Rp. 5.400.000, dengan *range* terbanyak pada 5-6 juta perbulan sebanyak 60%. Untuk mendapatkan nilai ATP digunakan Rumus II. 7, dan hasil perhitungan disajikan dalam tabel perhitungan di bawah ini:

Tabel III. 6 Perhitungan Nilai ATP Penumpang Kelas Eksekutif

Responden	It	%Pp	Pp	%Pt	Pt	Tt	ATP (It x Pp x Pt/Tt)
1	Rp 5.000.000	20	Rp1.000.000	5	Rp 50.000	1	Rp 50.000
2	Rp 6.000.000	30	Rp1.800.000	15	Rp270.000	6	Rp 45.000
...	...	...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...	...	...
20	Rp 5.000.000	30	Rp1.500.000	10	Rp150.000	2	Rp 75.000
Rata-Rata Pendapatan perbulan	Rp 5.400.000				Rata-Rata ATP	Rp	61.625

Berdasarkan hasil analisis nilai ATP didapatkan rata-rata jumlah ATP dari 20 penumpang Kereta Api Pangrango Kelas Eksekutif sebesar Rp.61.625 dengan rata-rata pendapatan perbulannya sebesar Rp. 5.400.000

2. Kemampuan Membayar Penumpang Kelas Ekonomi

Diketahui bahwa rata-rata pendapatan dari 80 orang penumpang kelas ekonomi yaitu Rp. 3.950.000, dengan *range* ter banyak pada 3-4 juta perbulan sebanyak 48%.

Tabel III. 7 Perhitungan Nilai ATP Penumpang Kelas Ekonomi

Responden	It	%Pp	Pp	%Pt	Pt	Tt	ATP (It x Pp x Pt/Tt)
1	2.000.000	15	Rp 300.000	30	Rp 90.000	2	Rp 45.000
2	5.000.000	20	Rp1.000.000	30	Rp300.000	6	Rp 50.000
...	...	...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...	...	...
80	5.000.000	30	Rp1.500.000	15	Rp225.000	4	Rp 56.250
Rata-Rata Pendapatan perbulan	Rp. 3.950.000				Rata-Rata ATP	Rp	48.584

Berdasarkan hasil analisis nilai ATP didapatkan rata-rata jumlah ATP dari 80 penumpang Kereta Api Pangrango Kelas Ekonomi sebesar Rp.48.584 dengan rata-rata pendapatan perbulannya sebesar Rp. 3.950.000. Berikut ini distribusi frekuensi nilai ATP penumpang kelas ekonomi:

Tabel III. 8 Distribusi Frekuensi ATP Penumpang Kelas Ekonomi

ATP	Frekuensi	%Frekuensi
25.000-34.000	6	8%
35.000-44.000	13	16%
45.000-54.000	42	53%
55.000-64.000	16	20%
65.000-74.000	3	4%

Jika dibandingkan dengan tarif yang ditetapkan saat ini yaitu sebesar Rp.45.000, maka terdapat 77% penumpang yang memiliki kemampuan membayar sesuai tarif yang ditetapkan, dan hanya 23% penumpang yang tidak mampu membayar sesuai dengan tarif yang ditetapkan saat ini.

F. Analisis Kemauan Membayar (*Willingness To Pay*)

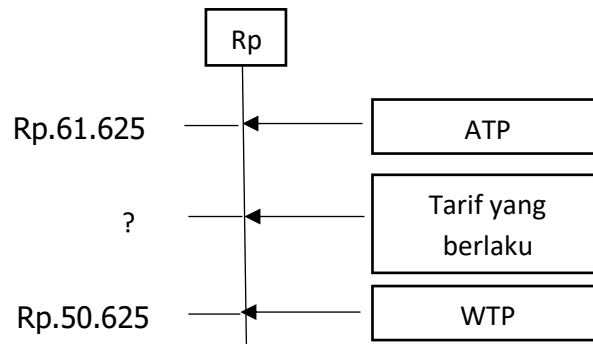
1. Kemauan Membayar Penumpang Kelas Eksekutif

Perolehan Nilai WTP untuk penumpang kelas eksekutif yaitu sebagai berikut:

Tabel III. 9 Perhitungan Nilai WTP Penumpang Kelas Eksekutif

Tarif Ideal Menurut Penumpang (WTP)	Nilai Tengah	Frekuensi	Jumlah
45.000-50.000	Rp47.500	15	Rp 712.500
51.000-55.000	Rp53.000	1	Rp 53.000
56.000-60.000	Rp58.000	2	Rp 116.000
61.000-65.000	Rp63.000	1	Rp 63.000
66.000-70.000	Rp68.000	1	Rp 68.000
Jumlah WTP			Rp 1.012.500
Rata-rata Nilai WTP			Rp 50.625

Nilai WTP dari 20 orang penumpang Kereta Api Pangrango kelas Eksekutif yaitu sebesar Rp.50.625. Dengan diperolehnya nilai ATP dan WTP, maka digambarkan posisi ATP dan WTP untuk penumpang kelas Eksekutif adalah sebagai berikut:



Gambar III. 14 Posisi ATP dan WTP Penumpang Kelas Eksekutif

Nilai ATP lebih besar dari pada nilai WTP. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kemampuan membayar penumpang Kereta Api Pangrango lebih besar daripada keinginan membayar jasa tersebut. Hal ini bisa terjadi jika penumpang mempunyai penghasilan yang relatif tinggi tetapi utilitas terhadap jasa tersebut relatif rendah. Penumpang Kereta Api Pangrango pada kondisi ini disebut **Choiced Riders**.

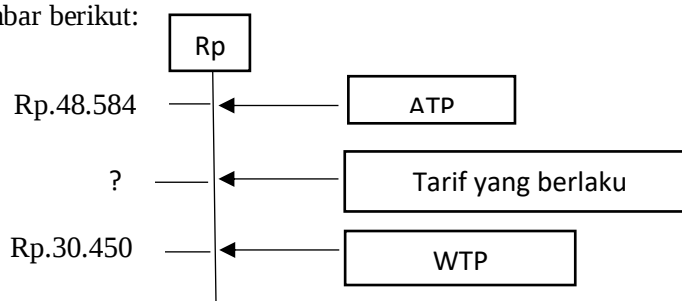
2. Kemauan Membayar Penumpang Kelas Ekonomi

Perolehan Nilai WTP untuk penumpang kelas ekonomi yaitu sebagai berikut:

Tabel II. 1 Perhitungan Nilai WTP Penumpang Kelas Ekonomi

Tarif Ideal Menurut Penumpang (WTP)	Nilai Tengah	Frekuensi	Jumlah
25.000-30.000	Rp27.500	48	Rp 1.320.000
31.000-35.000	Rp33.000	22	Rp 726.000
36.000-40.000	Rp38.000	8	Rp 304.000
41.000-45.000	Rp43.000	2	Rp 86.000
Jumlah WTP			Rp 2.436.000
Rata-rata Nilai WTP			Rp 30.450

Nilai WTP dari 80 orang penumpang Kereta Api Pangrango kelas Ekonomi yaitu sebesar Rp.50.625 sehingga dapat digambarkan kondisi nilai ATP dan WTP penumpang kelas ekonomi seperti gambar berikut:

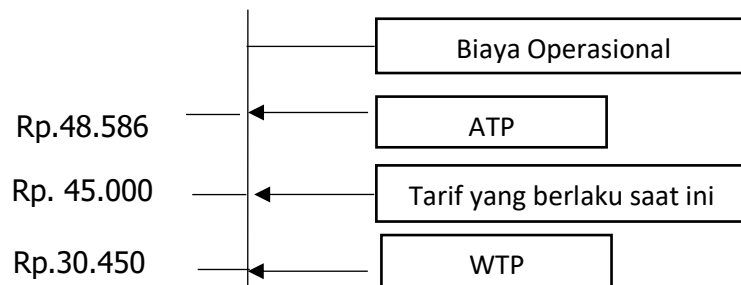


Gambar III. 15 Posisi ATP dan WTP Penumpang Kelas Ekonomi

Sama halnya dengan penumpang kelas eksekutif, pada penumpang kelas ekonomi nilai ATP lebih besar dari pada nilai WTP. **Perbandingan Atp, Wtp, Biaya Operasional Dan Tarif Yang Ditetapkan**

Berdasarkan data yang diperoleh dari PT KAI Daerah Operasi 1 Jakarta, diketahui bahwa Pendapatan Kereta Api Pangrango dengan tarif yang ditetapkan saat ini yaitu Rp.45.000 masih belum bisa menutup Biaya Operasional Kereta Api Pangrango itu sendiri. Dengan perhitungan tingkat okupansi kereta api 100% (asumsi tempat duduk penuh atau sama dengan 500 tempat duduk) dalam 1 rangkaian kereta dan dalam 6 kali perjalanan sehari, pendapatannya hanya 70% menutup Biaya Operasional Kereta Api Pangrango.

Sehingga dapat digambarkan posisi nilai ATP, WTP, Biaya Operasional KA, dan tarif yang ditetapkan saat ini untuk kelas ekonomi adalah sebagai berikut:



Gambar III. 16 Kondisi Tarif

Tarif Kereta Api Pangrango yang berlaku saat ini berada di bawah perhitungan Biaya Operasional Kereta Api dan tarif rata-rata kemampuan membayar penumpang (ATP) dan berada di atas rata-rata tarif kemauan membayar penumpang (WTP). Pada kondisi ini, tarif sangat sulit ditetapkan karena utilitas dan daya beli penumpang terhadap jasa tersebut rendah dan penyelenggara sarana (PT KAI) akan mengalami kerugian jika tarif tersebut dipaksakan di bawah Biaya Operasional. Pada kondisi $ATP > WTP$, tarif bisa dinaikkan maksimum sampai dengan nilai ATP bila disertai dengan perbaikan pelayanan yang dapat dilakukan pada pelayanan yang muncul pada Kuadran I, yang mencakup indikator pelayanan yang dinilai oleh penumpang memiliki kepentingan yang tinggi, namun tingkat kinerjanya rendah, yaitu mengenai kecepatan pelayanan terhadap keluhan penumpang, kecepatan dalam pemberian informasi, kemudahan naik turun penumpang, harga tiket yang ditawarkan dan mengenai kesesuaian jadwal dengan kebutuhan penumpang.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dan hasil analisis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis karakteristik penumpang Kereta Api Pangrango, rata-rata penumpang Kereta Api Pangrango didominasi oleh perempuan dengan rata-rata usia 31-40 tahun dan jenis pekerjaan paling banyak didominasi oleh pekerja swasta. Berdasarkan hasil analisis karakteristik permintaan Kereta Api Pangrango, Stasiun asal perjalanan terbanyak yaitu Stasiun Bogor Paledang dan stasiun tujuan perjalanan terbanyak yaitu Stasiun Sukabumi. Diketahui bahwa tingkat okupansi Kereta Api Pangrango rendah saat *weekday* dikarenakan maksud perjalanan orang terbanyak menggunakan Kereta Api Pangrango adalah untuk rekreasi, pulang dan sosial dengan frekuensi perjalanan 1-2 kali dalam sebulan dan 12% penumpang menggunakan Kereta Api Pangrango untuk bekerja. Hal ini membuat okupansi Kereta Api Pangrango menjadi rendah saat *weekday* dan tinggi saat *weekend* atau hari libur nasional. Selain itu, terdapat 80% penumpang merasa jadwal Kereta Api Pangrango tidak sesuai dengan kebutuhan mereka dan 78% penumpang merasa keberatan dengan tarif yang ditawarkan.
2. Berdasarkan hasil analisis CSI, penumpang Kereta Api Pangrango merasa Puas terhadap pelayanan yang diberikan di dalam Kereta Api Pangrango, dengan perolehan nilai CSI sebesar 70,12. Berdasarkan hasil analisis IPA, indikator pelayanan yang berada di kuadran I (Prioritas Tinggi) adalah kecepatan pelayanan terhadap keluhan penumpang, kecepatan dalam pemberian informasi, kemudahan naik turun penumpang, harga tiket yang ditawarkan dan kesesuaian jadwal dengan kebutuhan penumpang, yang artinya indikator pelayanan tersebut merupakan indikator pelayanan yang memiliki prioritas yang tinggi untuk dilakukan evaluasi dan perbaikan menurut penilaian penumpang.
3. Berdasarkan hasil analisis ATP dan WTP, *Ability To Pay* penumpang lebih besar dari pada *Willingness To Pay*, pada kondisi tersebut penumpang Kereta Api Pangrango disebut *Choiced Riders*. Tarif berdasarkan ATP penumpang kelas eksekutif senilai Rp. 61.625 dan berdasarkan WTPnya senilai Rp. 50.625. Sementara ATP penumpang

kelas ekonomi sebesar Rp.48.584 dan berdasarkan WTPnya senilai Rp. 30.450.

V. SARAN

Untuk upaya peningkatan pelayanan kereta api pangrango yang sesuai dengan harapan penumpang, yaitu sebagai berikut:

1. Perlu adanya penyesuaian jadwal Kereta Api Pangrango dengan kebutuhan penumpang sehingga dapat memenuhi kebutuhan penumpang.
2. Berdasarkan hasil analisis penumpang yang padat pada *weekday* dan libur nasional dan dilihat dari maksud perjalanan penumpang terbanyak yaitu untuk rekreasi maka perlu adanya penambahan KA Fakultatif di hari tertentu guna memenuhi permintaan.
3. Perlu adanya penyesuaian tarif dengan tingkat kemampuan dan kemauan membayar penumpang, karena 78% penumpang merasa keberatan dengan tarif yang ditetapkan. Penetapan tarif pada kondisi $ATP > WTP$, dalam kondisi ini tarif bisa dinaikkan maksimum sampai dengan nilai ATP bila disertai dengan perbaikan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Herman, Reginawati Tamara. 2020. *Penetapan Tarif pada Reaktivasi Kereta Api Bandung – Ciwidey dengan Metode Ability to Pay (ATP)*

dan Willingness to Pay), Bandung. Institut Teknologi Nasional.

Iman, Basuki. 2019. *Analisis Ability To Pay And Willingness To Pay Jasa Kereta Api Yogyakarta International Airport*, Yogyakarta. Universitas Atma Jaya.

Kasyful, Julien. *Analisis Ability To Pay Dan Willingness To Pay Pengguna Jasa Kereta Api Bandara Kualanamu (Airport Railink Service)*.

Khoirunnisa, Jian. 2021. *Evaluasi Fasilitas Pelayanan Angkutan Penumpang Dalam Perjalanan Di KA Rapih Dhoho Relasi Wonokromo –Jombang*, Bekasi. Polikenik Transportasi Darat Indonesia – STTD.

Muntaha, Khoirul. 2019. *Upaya Pengembangan Kereta Api Logawa Relasi Purwokerto Jember*, Bekasi. Sekolah Tinggi Transportasi Darat.

—. (2007). *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian*.

—. (2019). *Peraturan Menteri Nomor 63 tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api*.

—. (2019). *Peraturan Menteri Nomor 36 tahun 2019 tentang Angkutan Orang Dengan Kereta Api Pelayanan Kelas Ekonomi Untuk Melaksanakan Kewajiban Pelayanan Publik*.

Ramadhan, Fahrul. 2019, *Peningkatan Fasilitas Pelayanan Untuk Memenuhi Kepuasan Penumpang KA Jenggala*, Bekasi. Sekolah Tinggi Transportasi Darat..