

**BAB I**  
**PENDAHULUAN**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Transportasi merupakan komponen penting dalam mendukung aktivitas sosial, ekonomi, dan pembangunan suatu wilayah. Transportasi massal menjadi bagian dari sistem transportasi berperan penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menjalani aktivitas harian, serta menjadi elemen yang tak terpisahkan dari dinamika perkembangan suatu kota secara keseluruhan (Bhakti, 2024). Salah satu transportasi massal yang sudah berkembang pesat di Indonesia adalah kereta api. Angkutan kereta api merupakan jenis angkutan yang bergerak di atas rel (Nasution, 2004). Kereta api adalah sarana transportasi yang dapat mengangkut penumpang dan barang dengan kapasitas yang besar dan terhubung dengan jenis transportasi lainnya (D. Kurniawan, 2021).

Di Indonesia, perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang jasa transportasi kereta api adalah dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Sebagai perusahaan yang bergerak di bawah naungan BUMN, PT. Kereta Api Indonesia (PT. KAI) dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang memadai dan menghasilkan laba bagi perusahaan. Jenis pelayanan pada PT. KAI dibagi menjadi dua, yaitu pelayanan kelas ekonomi untuk memenuhi perannya dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dan kelas non-ekonomi untuk memenuhi perannya dalam menghasilkan laba bagi perusahaan.

Salah satu rangkaian kereta api dengan jenis layanan kelas ekonomi yaitu Kereta Api Logawa yang telah beroperasi selama 25 tahun di Indonesia. Sejak awal tahun 2019, Kereta Api Logawa merupakan satu di antara lima layanan kereta api kelas

ekonomi yang mengalami perubahan tarif dari subsidi menjadi komersial (*Non Public Service Obligation*). Hal ini berpengaruh pada rangkaian Kereta Api Logawa yang akhirnya ditambahkan layanan kelas bisnis, sehingga menjadi satu-satunya kereta api penumpang dengan layanan kelas campuran bisnis dan ekonomi dari bulan November 2019 hingga 18 September 2024.

Pada pertengahan bulan September 2024, PT. Kereta Api Indonesia (PT. KAI) meluncurkan Kereta Api Logawa dengan rangkaian kereta api ekonomi generasi terbaru yang diproduksi oleh PT. Industri Kereta Api (Persero) dengan bahan rangkaian badan kereta menggunakan baja nirkarat, sehingga Kereta Api Logawa berganti nama menjadi Kereta Api Logawa *Stainless Steel New Generation* dengan jurusan Purwokerto – Jember dan sebaliknya. Dalam rute perjalanannya, Kereta Api Logawa *New Generation* melakukan pemberhentian pada 30 stasiun dari Jember hingga Purwokerto mulai dari Stasiun Jember, Rambipuji, Tanggul, Klakah, Probolinggo, Pasuruan, Bangil, Sidoarjo, Wonokromo, Gubeng, Mojokerto, Jombang, Kertosono, Nganjuk, Caruban, Madiun, Ngawi, Sragen, Purwosari, Klaten, Lempuyangan, Wates, Kutoarjo, Kutowinangun, Kebumen, Karanganyar, Gembong, Sumpiuh, Kroya, Purwokerto. Ditinjau dari rute perjalanan yang dilalui oleh Kereta Api Logawa *New Generation*, kereta api ini menghubungkan 3 provinsi di Pulau Jawa, yaitu Provinsi DI Yogyakarta, Jawa Tengah dan Jawa Timur. Dalam satu rangkaian Kereta Api Logawa *New Generation* terdiri atas satu lokomotif, 8 kereta penumpang kelas ekonomi, 1 kereta makan dan 1 kereta pembangkit. Kereta api Logawa *Stainless Steel New Generation* dapat menampung hingga 576 penumpang dalam satu kali perjalanan yang setiap kereta penumpangnya terdiri dari 72 tempat duduk dengan formasi 2-2.

Pada awal tahun 2025 terdapat penyesuaian Grafik Perjalanan Kereta Api (GAPEKA) yang membuat rute perjalanan dari Kereta Api Logawa mengalami perpanjangan ke arah timur hingga Stasiun Ketapang, Banyuwangi. Namun, terdapat permasalahan ketika Kereta Api Logawa *Stainless Steel New Generation* hendak melintas melewati terowongan Garahan yang berada di dekat Stasiun Garahan, Kabupaten Jember, sehingga terdapat penyesuaian rangkaian kereta api. Mulai 1 Februari 2025, Kereta Api Logawa memakai rangkaian kereta api Ekonomi Premium generasi pertama dengan pemberhentian stasiun terakhir di Ketapang, Banyuwangi. Perpanjangan rute perjalanan kereta api ini menjadikan jumlah stasiun yang dilewati oleh Kereta Api Logawa bertambah mulai dari Stasiun Kalibaru, Kalisetail, Rogojampi, Banyuwangi Kota, dan berakhir di Stasiun Ketapang. Pengaturan tempat duduk pada rangkaian Kereta Api Logawa Ekonomi Premium juga mengalami perbedaan. Sebelumnya, dalam satu kereta penumpang memiliki kapasitas 72 tempat duduk dengan susunan 2 – 2 searah dengan laju kereta, menjadi 80 tempat duduk dengan susunan 2 – 2 saling berhadapan ke kiri dan berhadapan ke kanan.

Dalam pelaksanaan operasionalnya, diperlukan biaya untuk setiap rute perjalanan kereta api. Penetapan jumlah tarif melibatkan beberapa pihak, yaitu penumpang kereta, penyelenggara, dan pemerintah (Setiyaningsih et al., 2019). Pihak penyelenggara menginginkan tarif yang meliputi perhitungan biaya operasional kendaraan serta keuntungan yang diharapkan dapat diperoleh dengan jumlah yang besar. Sedangkan bagi pengguna jasa menginginkan penentuan tarif yang rendah, terjangkau, serta pelayanan yang memadai. Perbedaan kepentingan ini diperlukan adanya penengah untuk mencapai nilai tarif yang dapat menguntungkan kedua pihak. Tarif yang diterapkan seharusnya merupakan kesepakatan antara kemampuan dan

keinginan pengguna untuk membayar dengan biaya terendah yang dibutuhkan oleh penyelenggara untuk menjalankan operasional penyediaan jasa (Mahalli, 2018).

Dengan tarif yang berlaku saat ini, Kereta Api Logawa sudah seharusnya memberikan fasilitas dan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM) dalam perjalanan kereta api yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 63 (2019). Standar Pelayanan Minimum (SPM) dalam perjalanan kereta api merupakan ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia jasa dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 63 (2019) mengenai Standar Pelayanan Minimum (SPM) dalam perjalanan kereta api, terdapat 6 dimensi pelayanan yaitu, keselamatan, kemandirian, kehandalan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan.

Alasan yang mendasari dilakukan penelitian ini adalah adanya penyesuaian rangkaian kereta yang dan juga perubahan tarif karena perpanjangan rute perjalanan berdasarkan Grafik Perjalanan Kereta Api tahun 2025. Kondisi ini tentunya akan memengaruhi keputusan pengguna jasa transportasi Kereta Api Logawa, sehingga perlu adanya peninjauan kembali untuk mengevaluasi pelayanan berdasarkan standar pelayanan minimum dalam perjalanan kereta api dan tarif yang diberlakukan untuk rute perjalanan Surabaya – Jember dan sebaliknya berdasarkan sudut pandang penumpang.

Pada penelitian ini dilakukan analisis faktor muat (*load factor*) dari Kereta Api Logawa untuk mengetahui tingkat keterisian Kereta Api Logawa. Kemudian analisis mengenai standar pelayanan minimum dalam perjalanan pada Kereta Api Logawa dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode IPA digunakan untuk mempermudah mengklasifikasikan jenis pelayanan yang telah sesuai

maupun yang perlu ditingkatkan lagi kedepannya menggunakan diagram kartesius. Selain itu, evaluasi tarif untuk mengetahui kelayakan dari layanan kereta api akan menggunakan metode *Ability To Pay* (ATP) dan *Willingness To Pay* (WTP). Metode *Ability To Pay* (ATP) digunakan untuk menentukan besaran tarif yang mampu dibayarkan oleh penumpang, sedangkan metode *Willingness To Pay* (WTP) digunakan untuk mengetahui besaran tarif berdasarkan kemauan penumpang untuk mengeluarkan biaya atas jasa yang diperolehnya. Pengumpulan data dilakukan melalui survei langsung dengan panduan kuesioner secara *offline* pada responden yang akan atau pernah menggunakan Kereta Api Logawa. Dengan dilakukan penelitian ini diharapkan dapat mengetahui tingkat kepuasan dan kepentingan kinerja layanan Kereta Api Logawa berdasarkan standar pelayanan minimum (SPM) serta mengetahui besar tarif Kereta Api Logawa yang layak diberlakukan sesuai dengan kemampuan dan kemauan membayar penumpang.

## **1.2 Rumusan Permasalahan**

Rumusan permasalahan pada penelitian ini meliputi:

1. Apa sajakah yang memengaruhi karakteristik penumpang Kereta Api Ekonomi Premium Logawa rute perjalanan Surabaya – Jember?
2. Berapa nilai *load factor* pada Kereta Api Ekonomi Premium Logawa rute perjalanan Surabaya – Jember?
3. Apakah tarif yang berlaku pada Kereta Api Ekonomi Premium Logawa saat ini telah sesuai dengan kemampuan penumpang (*Ability To Pay*) dan kemauan penumpang (*Willingness To Pay*)?
4. Apakah pelayanan dalam Kereta Api Ekonomi Premium Logawa sudah sesuai dengan standar pelayanan minimum perjalanan kereta api?

5. Apa saja faktor yang memengaruhi kesediaan penumpang untuk membayar tarif Kereta Api Ekonomi Premium Logawa?
6. Apa strategi yang digunakan untuk meningkatkan pelayanan Kereta Api Ekonomi Premium Logawa berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)?

### **1.3 Tujuan**

Tujuan dari penelitian ini untuk menjawab rumusan permasalahan yang tertera sebelumnya, yaitu:

1. Mengetahui karakteristik penumpang Kereta Api Ekonomi Premium Logawa rute perjalanan Surabaya – Jember.
2. Mengetahui besar *load factor* Kereta Api Ekonomi Premium Logawa rute perjalanan Surabaya – Jember.
3. Memperkirakan nilai tarif berdasarkan *Ability To Pay* (ATP) dan *Willingness To Pay* (WTP) pengguna Kereta Api Ekonomi Premium Logawa.
4. Mengetahui kinerja pelayanan Kereta Api Ekonomi Premium Logawa menurut standar pelayanan minimum dalam perjalanan kereta.
5. Mengetahui faktor yang memengaruhi kesediaan penumpang untuk membayar tarif Kereta Api Ekonomi Premium Logawa.
6. Mengetahui strategi peningkatan layanan Kereta Api Ekonomi Premium Logawa berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

### **1.4 Batasan Permasalahan**

Batasan permasalahan pada penelitian ini dibuat untuk mengarahkan penelitian agar sesuai dengan alur penelitian dan tidak menyimpang dari rumusan masalah.

Batasan-batasan permasalahan yang diambil pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sarana transportasi yang diamati adalah Kereta Api Ekonomi Premium Logawa dengan rute perjalanan Surabaya – Jember dan sebaliknya.
2. Pengambilan data primer dilakukan pada hari kerja dan hari libur dengan jadwal perjalanan yang telah ditentukan oleh PT. KAI.
3. Pernyataan dalam kuesioner yang disajikan telah disesuaikan dengan standar pelayanan minimum dalam perjalanan kereta api menurut Peraturan Menteri Perhubungan No. 63 Tahun 2019.
4. Data primer merupakan hasil dari jawaban kuesioner penumpang Kereta Api Ekonomi Premium Logawa terhadap komponen kemauan dan kemampuan daya beli penumpang, serta tingkat kepuasan dan kepentingan pelayanan Kereta Api Logawa.
5. Pada penelitian ini hanya menganalisis kinerja pelayanan dalam kereta berdasarkan persepsi penumpang dan tidak menganalisis kinerja kereta api.
6. Besar tarif eksisting sudah ditentukan dan disesuaikan dengan besaran Biaya Operasional Kereta Api (BOK), sehingga kelayakan tarif hanya ditinjau dari segi *Ability To Pay* (ATP) dan *Willingness To Pay* (WTP).
7. Perhitungan *load factor* hanya untuk mengetahui nilai *load factor* kereta api.
8. Metode yang digunakan untuk mengetahui strategi peningkatan layanan kereta api pada penelitian ini adalah *Importance Performance Analysis* (IPA).
9. Sampel dalam penelitian ini merupakan penumpang Kereta Api Logawa dengan rute perjalanan Surabaya – Jember dan sebaliknya.

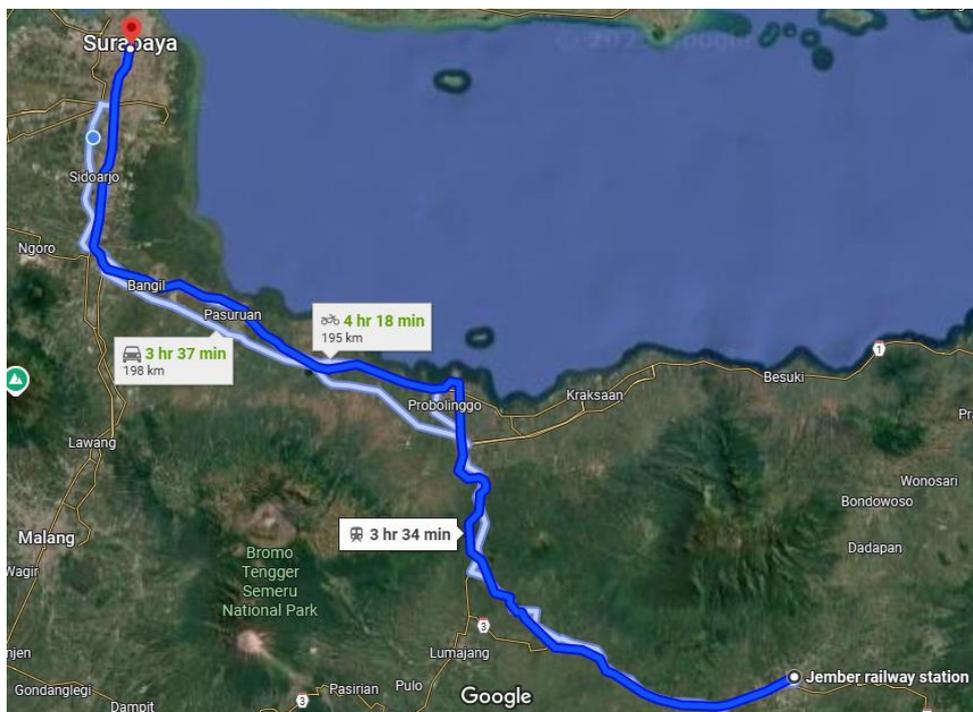
## 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi para mahasiswa dan akademisi untuk menambah pengetahuan dalam bidang teknik sipil mengenai evaluasi tarif kereta api.
2. Sebagai bahan pertimbangan pihak-pihak yang bersangkutan dalam membuat kebijakan mengenai tarif perjalanan khususnya kereta api.
3. Menjadi masukan untuk PT. KAI dalam meningkatkan pelayanan kereta api.
4. Diharapkan dapat digunakan sebagai pembanding untuk mengembangkan dan memperkuat penelitian berikutnya.

## 1.6 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Stasiun Gubeng Baru Surabaya pada waktu kedatangan dan keberangkatan kereta dari Surabaya ke Jember dan dari Jember ke Surabaya. Lokasi penelitian ini ditunjukkan pada gambar 1.1.



**Gambar 1.1** Rute Perjalanan Surabaya – Jember  
Sumber: *Google Maps* (2025)