



BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dari penelitian tugas akhir yang berjudul “Evaluasi Pelayanan dan Tarif Kereta Api Ekonomi Premium Logawa Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Perjalanan Kereta Api dan Metode ATP – WTP (Studi Kasus: Rute Perjalanan Surabaya – Jember)” dapat disimpulkan beberapa hal yang menjawab rumusan permasalahan yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengolahan data pada penelitian, hal-hal yang memengaruhi karakteristik penumpang Kereta Api Ekonomi Premium Logawa rute perjalanan Surabaya – Jember adalah sebagai berikut:
 - a) Penumpang kereta api mayoritas berjenis kelamin laki-laki dengan persentase sebesar 58%, yang menunjukkan bahwa mobilitas antarkota menggunakan transportasi umum lebih banyak dilakukan oleh laki-laki.
 - b) Dari segi usia, kelompok usia 20–30 tahun mendominasi dengan persentase 42,7%, dimana kelompok ini tergolong pada usia produktif yang memiliki aktivitas dan mobilitas yang tinggi.
 - c) Status pekerjaan responden didominasi adalah pelajar atau mahasiswa dengan persentase 31,3%. Hal ini mengindikasikan bahwa Kereta Api Ekonomi Premium Logawa banyak digunakan oleh kalangan pelajar dan mahasiswa.
 - d) Tujuan perjalanan paling banyak adalah untuk mengunjungi keluarga dengan persentase 58%, menunjukkan penggunaan kereta api untuk

kebutuhan mobilitas tidak rutin seperti pulang ke kampung halaman atau menjenguk keluarga.

- e) Alasan utama pemilihan moda transportasi Kereta Api Ekonomi Premium Logawa karena waktu tempuh yang singkat dengan persentase 36%, yang menunjukkan bahwa efisiensi waktu menjadi faktor penting bagi penumpang dalam memilih sarana transportasi.
 - f) Intensitas penggunaan Kereta Api Ekonomi Premium Logawa juga bersifat insidental, karena mayoritas responden yang menggunakannya hanya 1–2 kali dalam sebulan dengan persentase sebesar 82%.
 - g) Dari sisi ekonomi, sebanyak 40,7% responden memiliki pendapatan dalam rentang Rp0 – Rp3.000.000 per bulan dan 71,3% responden mengalokasikan biaya bulanan untuk perjalanan kereta berada pada rentang Rp0 – Rp500.000. Kondisi ini menunjukkan bahwa mayoritas penumpang berasal dari kalangan ekonomi menengah ke bawah yang cenderung lebih sensitif terhadap perubahan tarif kereta.
2. Besar nilai *load factor* pada Kereta Api Ekonomi Premium Logawa dengan rute perjalanan Surabaya – Jember diperoleh berdasarkan perbandingan antara jumlah penumpang dengan kapasitas muat Kereta Api Ekonomi Premium Logawa. Apabila jumlah penumpang semakin banyak, maka nilai *load factor* akan semakin tinggi. Pada tahun 2020 nilai rata-rata *load factor* yaitu 0,058 (5,8%), pada tahun 2021 nilai rata-rata *load factor* yaitu 0,01 (1%), pada tahun 2022 nilai rata-rata *load factor* yaitu 0,219 (21,9%), pada tahun 2023 nilai rata-rata *load factor* yaitu 0,389 (38,9%), dan pada tahun 2024 nilai rata-rata *load factor* yaitu 0,545 (54,5%). Pada tahun 2020 dan 2021 jadwal operasional kereta

tidak stabil (fluktuatif), sehingga memengaruhi nilai rata-rata *load factor* per tahunnya. Karena rata-rata *load factor* per tahun Kereta Api Ekonomi Premium Logawa dalam lima tahun terakhir masih berada jauh di bawah standar *load factor* yang ditetapkan oleh Direktorat Jendral Perhubungan Darat yaitu 0,7 (70%), maka dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan kapasitas Kereta Api Ekonomi Premium Logawa dinilai masih belum optimal.

3. Berdasarkan hasil analisis data pada penelitian, tarif Kereta Api Ekonomi Premium Logawa saat ini masih berada di bawah *Ability To Pay* (ATP) dan *Willingness To Pay* (WTP) penumpang. Saat ini tarif Kereta Api Ekonomi Premium Logawa pada hari kerja adalah sebesar Rp195.000,00 dan Rp220.000,00 untuk hari libur. Besar nominal yang penumpang rela bayarkan untuk perbaikan kualitas pelayanan adalah sebesar Rp9.267,00, maka tarif yang sesuai dengan besar WTP penumpang pada hari kerja adalah sebesar Rp204.267,00 dan Rp229.267,00 pada hari libur. Kemudian, kemampuan membayar atau nilai ATP penumpang berada pada Rp345.378,00, maka tarif yang berlaku saat ini masih bisa dinaikkan hingga batas WTP penumpang dengan catatan dilakukan adanya peningkatan pada layanan yang dianggap penting oleh penumpang yaitu kondisi tempat duduk yang nyaman dan layak, fasilitas baik dan bersih.
4. Berdasarkan hasil analisis data pada penelitian, aspek-aspek penting yang terdapat pada standar pelayanan minimum dalam perjalanan kereta api sudah tersedia pada Kereta Api Ekonomi Premium Logawa, kemudian untuk tingkat kesesuaian dapat diperoleh dengan membandingkan jumlah skor rata-rata pada tingkat kinerja dan tingkat harapan penumpang berdasarkan aspek yang tertera

pada standar pelayanan minimum perjalanan kereta api. Nilai rata-rata tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan penumpang pada Kereta Api Ekonomi Premium Logawa telah mencapai angka 96,56%.

5. Berdasarkan analisis data pada penelitian, faktor-faktor yang dapat memengaruhi kesediaan penumpang dalam membayar tarif Kereta Api Ekonomi Premium Logawa meliputi besar pendapatan bulanan penumpang, besar alokasi biaya untuk Kereta Api Ekonomi Premium Logawa, frekuensi atau intensitas perjalanan penumpang menggunakan Kereta Api Ekonomi Premium Logawa, serta tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan yang diberikan.
6. Berdasarkan analisis data pada penelitian dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), atribut-atribut yang perlu dilakukan peningkatan yaitu yang berada pada kuadran I dan mempertahankan kinerja pada atribut kuadran II. Strategi peningkatan pelayanan Kereta Api Ekonomi Premium Logawa yaitu sebagai berikut:
 - a) Peningkatan kualitas pada pintu masuk/keluar atau pintu antar gerbong saat ini dengan pintu otomatis menggunakan tombol atau sensor yang dapat membuka dan menutup secara otomatis.
 - b) Peningkatan CCTV berdasarkan posisi atau letak pada rangkaian kereta agar penempatannya lebih strategis sehingga dapat mencakup seluruh area dalam kereta.
 - c) Peningkatan kualitas pada kondisi tempat duduk penumpang dengan menyesuaikan desain sandaran tempat duduk agar lebih nyaman.
 - d) Peningkatan kondisi dan fasilitas toilet penumpang dari segi kebersihan, ketersediaan air, hingga kelengkapan sarana pendukung di dalam toilet.

- e) Peningkatan fasilitas pada kereta makan dari segi kebersihan, penataan ruang, tingkat pencahayaan, hingga kenyamanan kursi makan penumpang.
- f) Mempertahankan kinerja layanan pada lampu penerangan kereta api dengan melakukan pemeriksaan dan pemeliharaan secara rutin dan berkala untuk memastikan seluruh lampu berfungsi dengan baik.
- g) Mempertahankan kinerja layanan pada ketetapan waktu keberangkatan dan kedatangan kereta dengan meningkatkan konsistensi jadwal dan mengantisipasi potensi keterlambatan baik akibat faktor internal akibat eksternal,
- h) Mempertahankan kondisi rak bagasi di atas tempat duduk penumpang dengan memperhatikan kondisi, kapasitas dan dimensi rak bagasi sesuai dengan kebutuhan penumpang.
- i) Mempertahankan kualitas layanan informasi stasiun yang akan disinggahi dan jika terjadi gangguan perjalanan dengan memperjelas suara pengumuman di dalam kereta, menambah jumlah papan informasi, serta petugas dalam kereta yang lebih responsif.
- j) Mempertahankan kualitas layanan untuk memudahkan pembelian tiket kereta dan menjaga sistem yang telah berjalan, serta melakukan evaluasi secara berkala.
- k) Mempertahankan kualitas jendela kereta yang telah dilengkapi kaca film dengan melakukan pemeriksaan rutin terhadap efektivitas kaca film dan mempertimbangkan penggantian kaca film secara berkala.

- l) Mempertahankan letak nama/relasi kereta dan nomor urut kereta api dengan pemeriksaan secara berkala untuk menghindari adanya kesalahan kode atau nama kereta.

5.2 Saran

Berdasarkan dari penelitian tugas akhir yang dilakukan tentang “Evaluasi Pelayanan dan Tarif Kereta Api Ekonomi Premium Logawa Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Perjalanan Kereta Api dan Metode ATP – WTP (Studi Kasus: Rute Perjalanan Surabaya – Jember)”, terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan untuk penelitian selanjutnya yaitu:

1. Pada penelitian ini, metode yang digunakan untuk mengevaluasi tarif dengan menggunakan metode *Ability To Pay* (ATP) dan *Willingness To Pay* (WTP), diharapkan pada penelitian selanjutnya bisa menggunakan metode lainnya seperti dengan meninjau kelayakan tarif berdasarkan Biaya Operasional Kereta Api (BOKA).
2. Dalam penelitian ini, evaluasi kualitas pelayanan kereta api dilakukan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) sebagai metode analisis. Diharapkan pada penelitian selanjutnya mempertimbangkan penggunaan metode lain atau melakukan perbandingan dengan metode lain seperti metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Servqual*, atau Kano untuk memperoleh gambaran yang lebih luas terkait tingkat kepuasan penumpang serta mendukung peningkatan kinerja pelayanan.
3. Pada penelitian ini rute perjalanan yang diambil terbatas hanya pada rute Surabaya–Jember. Pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat mencakup rute penuh Kereta Api Ekonomi Premium Logawa atau membandingkan dengan

layanan kereta ekonomi lainnya, agar diperoleh hasil yang lebih menyeluruh mengenai persepsi pengguna dan evaluasi tarif kereta api antarkota.