

Kesediaan Membayar Pengguna terhadap Peningkatan Kualitas Layanan *Commuter Line*

The Consumers' Willingness to Pay (WTP) for the Improvement of Commuter Line Quality Services

Fredy Jhon Philip¹, Ferdinand Fassa², Fitriyah Nurhidayah³

^{1,3}Universitas Pembangunan Jaya, Jakarta, Indonesia

²Universitas Podomoro, Jakarta, Indonesia

Corresponding E-mail: fredy.jhon@upj.ac.id

ABSTRACT

The purpose of the research is to find out the relations between Commuter Line passengers' characteristics and factors affect respondents' answers of Willingness to Pay (WTP). Since October 2017, PT. KAI has operated Commuter Line from Cikarang to Jakarta Kota to enhance the mobility of Cikarang residents and the surrounding areas. The operational activity of Commuter Line should consider the consumers ability in paying and the quality of services provided by the operators. The data was collected by spreading the questioners to passengers in Cikarang station. The data was analyzed using quantitative descriptive and tabulated using SPSS. There are six characteristics with sufficient results related to passengers' satisfactory in using Commuter Line which are reliability, comfort, safety, easy access, equality, and secure. Factors affect WTP are income and purpose of the travel. The result shows that WTP is Rp.9.796 which means increasing about 95 % if the quality of services is also increasing.

Keywords: ; willingness to pay; commuter line; service quality

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara karakteristik pengguna KRL dan faktor yang mempengaruhi kesediaan membayar pengguna (*Willingness to Pay-WTP*) *Commuter Line*. Sejak Oktober 2017, PT. Kereta Commuter Indonesia mulai mengoperasikan KRL relasi Cikarang-Jakartakota dengan tujuan untuk meningkatkan mobilitas masyarakat di wilayah Cikarang dan sekitarnya. Namun keberlangsungan operasional layanan kereta commuter line harus mempertimbangkan kesediaan untuk membayar pengguna dan aspek kualitas pelayanan yang diberikan operator. Pengambilan data dilakukan dengan penyebaran kuisisioner kepada responden di area stasiun Cikarang. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode statistik kuantitatif deskriptif dan tabulasi silang dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek kepuasan pengguna KRL terhadap kehandalan, kenyamanan, keamanan, kemudahan dan kesetaraan serta keselamatan cukup baik, sedangkan faktor yang mempengaruhi pilihan besaran WTP responden adalah besarnya pendapatan dan maksud perjalanan. Dari hasil analisis besarnya WTP, rata-rata besaran WTP adalah Rp.9.796 atau mengalami kenaikan 95% apabila terjadi peningkatan kualitas pelayanan KRL seperti kecepatan perjalanan dan fasilitas kereta.

Kata kunci : kesediaan membayar; *commuter line*; kualitas pelayanan;

PENDAHULUAN

Kebutuhan masyarakat di perkotaan terhadap jasa angkutan massal yang efisien, cepat dan murah sangat diperlukan untuk menunjang aktivitas manusia yang semakin tinggi. Pertumbuhan kawasan pemukiman di kawasan kota penyangga yang cukup pesat tidak diikuti dengan ketersediaan sistem angkutan publik yang memadai. Hal ini menyebabkan masih tingginya ketergantungan masyarakat terhadap penggunaan mobil pribadi yang berdampak terhadap kemacetan lalu lintas menuju Jakarta yang semakin parah. Oleh karena itu sangat diperlukan sistem angkutan alternative untuk mengurangi beban jalan, salah satunya dengan perluasan jaringan kereta api seperti kereta rel listrik (KRL).

Kereta rel listrik sebagai salah satu sistem angkutan massal berbasis jalan rel dapat menjadi solusi dalam mengatasi kebutuhan pergerakan masyarakat Jabodetabek akibat kemacetan di jalan raya. Pertumbuhan pengguna KRL terus meningkat seiring dengan penambahan kapasitas yang terus diupayakan oleh pihak operator. Berdasarkan data yang diperoleh dari pihak PT.Kereta Commuter Indonesia (PT.KCI) jumlah pengguna penumpang kereta rel listrik pada tahun 2016 adalah 280 juta, dimana meningkat sebesar 8.9 % dibandingkan tahun 2015. Sebagai angkutan umum yang sangat diandalkan masyarakat di wilayah Jabodetabek, kebijakan yang diambil tentunya sangat berpengaruh terhadap masyarakat salah satunya kebijakan tarif.

Tarif merupakan besarnya biaya yang dikenakan untuk setiap penumpang kendaraan angkutan umum yang dinyatakan dalam besaran rupiah (Kementerian Perhubungan, 2002). Menentukan tarif pada angkutan umum merupakan salah satu isu krusial dan sensitif, hal ini disebabkan banyak variabel yang mempengaruhi dan melibatkan kepentingan konsumen sebagai penumpang dan pengelola angkutan umum. Keinginan pengguna jasa transportasi

yang mengharapkan kualitas pelayanan baik namun dengan harga terjangkau akan bertemu dengan tarif yang diharapkan memperoleh keuntungan bagi pengelola. Oleh karena itu, sangat diperlukan kompromi antara pemerintah sebagai regulator, operator sebagai penyedia jasa dan pengguna jasa.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan nomor 35 tahun 2016, terjadi penyesuaian tarif KRL Jabodetabek sebesar Rp 1.000 untuk seluruh relasi yang berlaku mulai 1 Oktober 2016. Peningkatan tarif ini mempertimbangkan kemampuan daya beli masyarakat yang semakin tinggi dan kualitas pelayanan KRL yang semakin membaik. Namun akan memberi dampak terhadap pengguna jasa angkutan KRL, terutama pada penumpang yang termasuk kategori memiliki pendapatan rendah atau *captive passengers*. Di sisi lain, PT.KCI memiliki target untuk meningkatkan jumlah pengguna KRL sebesar 1.2 juta / hari pada tahun 2019. Jika kebijakan tarif yang diambil tidak sesuai dengan kesediaan untuk membayar dari penumpang maka dapat menyebabkan permasalahan sosial.

Keputusan untuk menaikkan tarif juga dapat dilihat dari sisi pengguna jasa (*user*) yang mengharapkan adanya peningkatan kualitas pelayanan kereta commuter line. Di bidang transportasi umum, kualitas layanan diukur dengan persepsi pengguna dan harapan mereka tentang beberapa aspek kualitas pelayanan (Eboli, 2008). Faktor maksud perjalanan, produksi jasa angkutan yang disediakan oleh pengusaha, kualitas dan kuantitas pelayanan, dan pendapatan pengguna jasa dapat mempengaruhi pilihan pengguna jasa dalam menetapkan WTP (Tamin et.al, 1999). Preferensi dan persepsi atas faktor-faktor tersebut diperkirakan akan mempengaruhi secara signifikan besaran WTP suatu individu terhadap perbaikan layanan transportasi.

Menurut Fareit (2014) dalam Vanany (2015), kesediaan untuk membayar atau *willingness to pay* (WTP) menjelaskan

suatu nilai total atau maksimum yang konsumen atau pengguna pikirkan terhadap suatu barang atau jasa. Dalam bidang transportasi, pengukuran kesediaan untuk membayar dapat dipengaruhi oleh satu atau lebih karakteristik sosial ekonomi seperti usia, jenis kelamin, pendapatan maupun struktur rumah tangga (Phanikumar, 2007). Nilai WTP juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima oleh pengguna jasa transportasi tersebut.

Kualitas pelayanan merupakan suatu usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pengguna. Oleh karena itu, setiap penyedia jasa transportasi harus mengikuti standar pelayanan minimal (SPM) yang telah ditetapkan.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan No. 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta, terdapat enam kriteria utama, yaitu keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan dan kesetaraan yang dibedakan berdasarkan perjalanan untuk KA antar kota dan KA perkotaan. Dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan diharapkan semakin besarnya nilai WTP pengguna. Sebagai penyedia jasa angkutan umum, PT.KCI harus mampu menyelenggarakan pelayanan yang memenuhi persyaratan standar pelayanan minimum. Standar pelayanan minimum atau SPM merupakan acuan bagi penyelenggara jasa pelayanan kepada pengguna kereta api di stasiun kereta api maupun dalam perjalanan.

Hasil studi terdahulu menjelaskan mengenai faktor yang mempengaruhi keinginan seseorang untuk membayar. Dorn dan Suessmair (2017) menjelaskan bahwa kepuasan, kesadaran terhadap harga (*price consciousness*) dan keadilan (*fairness*) menjadi faktor yang paling krusial mempengaruhi kesediaan seseorang untuk membayar. Jin Woo Park et al. (2007) menjelaskan bahwa harga yang diterima (*perceived price*), nilai yang diterima

(*perceived value*), kepuasan pelanggan serta imej maskapai penerbangan memiliki hubungan secara langsung terhadap motivasi terhadap perilaku penumpang di masa yang akan datang.

Sedangkan Marta Rojo et al.(2012), studi yang dilakukan menjelaskan bahwa perbaikan pada waktu tempuh perjalanan atau frekuensi perjalanan per hari memiliki nilai lebih pada penumpang bus antar kota dibandingkan penumpang kereta dan mobil pribadi, sedangkan biaya perjalanan menjadi hal yang penting dalam menentukan pilihan moda yang digunakan namun yang paling penting adalah waktu tempuh perjalanan.

Tri Basuki Joewono (2009) menyatakan bahwa perbedaan karakteristik pengguna dan persepsi pengguna pada valuasi dan keputusan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, karakteristik perjalanan dan kondisi finansial pengguna. Sedangkan kajian mengenai evaluasi kebijakan tarif kereta api Bandara Kualanamu yang dilakukan oleh Julien dan Kasyful Mahalli (2008) menyatakan bahwa tarif kereta api bandara Kualanamu sebesar Rp 80.000/ penumpang oleh PT.Railink dipengaruhi oleh biaya operasi kendaraan (BOK), keunggulan layanan KA bandara, segmentasi pengguna kelas menengah ke atas, dan agar tidak mempengaruhi persaingan dengan moda angkutan lain.

Maya Fricilia dan Slamet Jauhari Legowo (2013) menjelaskan bahwa berdasarkan persepsi penumpang tentang pelayanan dapat diketahui bahwa pelayanan pada kereta Madiun Jaya Ekspres ini sudah baik sehingga operator sebaiknya menaikkan tarif hingga tarif BOK kereta agar terjadi keseimbangan antara pemenuhan biaya operasional moda dengan kemampuan membayar dari penumpang

Adapun tujuan penelitian ini adalah mengetahui hubungan faktor-faktor yang mempengaruhi nilai WTP yaitu produksi jasa angkutan yang disediakan operator, pendapatan pengguna, maksud perjalanan terhadap nilai WTP dari pengguna

KRL di wilayah Cikarang. Selanjutnya, melakukan estimasi besaran kesediaan untuk membayar sebagai respon pengguna atas peningkatan kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh operator dengan metode valuasi kontingensi. Sehingga hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan dalam pengambilan kebijakan tarif KRL

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif yang digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden, tingkat kepuasan serta kesediaan membayar bagi pengguna. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah pengguna KRL relasi Cikarang-Jakartakota, ditentukan dari jumlah penumpang harian rata-rata selama bulan Desember 2017. Sampel yang diambil menggunakan teknik *random sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dimana setiap populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih.

Adapun tahapan awal pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validasi dan reliabilitas. Uji validasi menggunakan korelasi *Product Momen Pearson*.

Langkah selanjutnya adalah melakukan analisis tabulasi silang (*crosstab*) dan pengujian Chi Square. Analisis data menggunakan analisis tabulasi silang, yaitu analisis korelasional yang digunakan untuk melihat hubungan antar variabel. Sehingga analisa tabulasi silang ini dapat digunakan untuk menganalisa lebih dari dua variabel. Alat statistik yang sering digunakan untuk mengukur asosiasi pada sebuah tabulasi silang adalah chi square

Analisis tabulasi silang dapat menggunakan jenis data berupa nominal, ordinal maupun interval. Dependensi hubungan dua buah variabel X dan Y digunakan tabel tabulasi silang (*Crosstabs*) yang mengikuti distribusi chi-square. Hipotesis pada Uji dependensi umumnya

adalah :

- h_0 = Dua klasifikasi variabel X dan variabel Y adalah independen
 h_1 = Dua klasifikasi variabel X dan variabel Y adalah dependen

Uji hipotesis dengan tingkat signifikan α menggunakan distribusi chi-square dengan derajat bebas $(b-1)(k-1)$ dengan b adalah banyak baris dan k adalah banyak kolom. Nilai X^2 yang besar akan cenderung pada penolakan H_0 atau penerimaan H_1 .

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengambilan sampel data kuisioner dilakukan sebanyak 373 responden yang diperoleh dari data populasi penumpang harian rata-rata pada bulan Desember 2017 pada tingkat keandalan 95%.

A. Karakteristik demografi dan perjalanan responden

Deskripsi data responden berdasarkan usia dan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 3. Dari hasil survei kuisioner, proporsi jenis kelamin responden adalah 54% laki-laki dan 46% perempuan. Sedangkan mayoritas usia responden adalah berusia 20-29 tahun sebesar 47.5%. Sedangkan berdasarkan pekerjaan, mayoritas responden adalah pegawai swasta sebesar 34.9 % dan pelajar/mahasiswa sebesar 26.5 % dimana tingkat pendidikan SMA sebesar 46.1 % dan level sarjana sebesar 30.2 %.

Mayoritas responden menggunakan KRL untuk tujuan ekonomi sebesar 46% , rekreasi dan hiburan sebesar 37% serta pendidikan sebesar 8%. Sedangkan alasan responden menggunakan jasa transportasi KRL yang paling utama adalah tarif yang terjangkau sebesar 53%, aksesibilitas mudah sebesar 14% , cepat dan nyaman sebesar 22%, dan sisanya memilih alasan lain seperti dekat dengan tujuan. Sebelum

KRL hadir di Cikarang, responden merupakan pengguna angkutan umum sebesar 43.2 % dan 56.8 % responden pengguna angkutan kendaraan pribadi (roda dua maupun roda empat).

Berdasarkan frekuensi penggunaan KRL, hanya 10.5 % responden yang menggunakan KRL setiap hari, sedangkan proporsi responden dengan frekuensi yang menggunakan KRL sebanyak 2-3 kali seminggu adalah 24.7%. Untuk kategori responden yang tergolong jarang menggunakan KRL (1 kali seminggu) cukup tinggi, yaitu sebesar 39.7%.

Sedangkan apabila ditinjau dari tingkat kepemilikan kendaraan pribadi, mayoritas responden memiliki kendaraan pribadi (minimal kendaraan roda 2) sebesar 78.6%.

B. Karakteristik penghasilan dan pengeluaran biaya transportasi responden

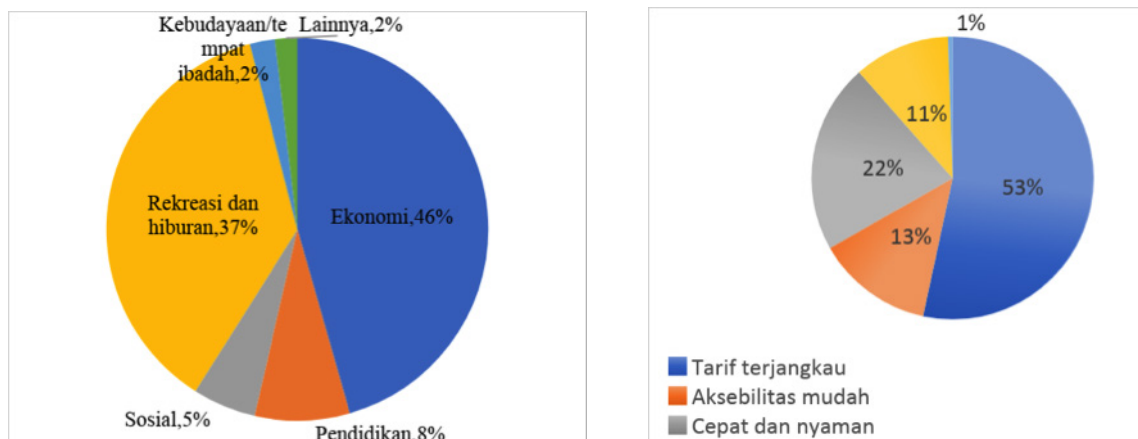
Berdasarkan penghasilan responden per bulan, diperoleh bahwa 42.1% berpendapatan kurang dari 2.5 juta sedangkan responden dengan pendapatan di atas 10 juta per bulan adalah sebesar 4.9%. Hal ini menunjukkan mayoritas responden adalah masyarakat dengan penghasilan rendah, yaitu di bawah 5 juta rupiah sebesar 50%.

Sedangkan untuk mengetahui besarnya biaya transportasi yang dikeluarkan oleh responden, terdapat 55% responden mengalokasikan kurang dari 10% penghasilannya untuk biaya transportasi dan 41.8% responden mengalokasikan antara 10-20% penghasilannya untuk biaya transportasi.

Sedangkan penilaian responden terhadap tarif yang berlaku saat ini sebesar Rp.5000 menunjukkan bahwa sebesar 58.7% responden menilai murah dan 39.4 % responden menilai tarif yang berlaku saat ini adalah sedang serta responden yang menilai tarif KRL saat ini mahal sebanyak 1.9% responden.

C. Deskripsi tingkat kepuasan dan kesiapan membayar

Aspek-aspek kualitas pelayanan merupakan suatu kinerja jasa transportasi yang diperoleh dari persepsi pengguna dengan menggunakan skala Likert, nilai 1 memiliki skor terendah dan 5 memiliki skor tertinggi. Berdasarkan persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan KRL menunjukkan bahwa responden cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh operator KRL, secara keseluruhan responden memberikan nilai rata-rata 3.685. Nilai persepsi tertinggi adalah aspek kenyamanan sebesar 3.831 dan nilai



Gambar 1 (a) Proporsi maksud perjalanan (b) Proporsi alasan memilih KRL

Tabel 1 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

No	Kualitas Pelayanan	Cronbach Alpha (α)	Kesimpulan
1	Kehandalan	0.757	Handal
2	Kenyamanan	0.681	Handal
3	Keamanan	0.822	Sangat andal
4	Kemudahan dan kesetaraan	0.734	Handal
5	Keselamatan	0.738	Handal

persepsi terendah adalah keselamatan sebesar 3.464. Atribut keselamatan yang harus ditingkatkan adalah jaminan keselamatan di dalam kereta selama dalam perjalanan dan peralatan kesehatan untuk penanganan darurat (Gambar 3).

Sedangkan berdasarkan asumsi kenaikan tarif KRL apabila dilakukan peningkatan kualitas pelayanan, faktor peningkatan kecepatan menjadi pertimbangan yang dipilih oleh pengguna sebesar 34% dan hanya 18% responden yang memilih peningkatan fasilitas kereta sebagai dasar pertimbangan perbaikan kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa cukup puas dengan fasilitas yang terdapat di dalam kereta dan waktu tempuh perjalanan menjadi prioritas yang diharapkan oleh responden dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Analisis Tabulasi Silang dan Uji Chi Square

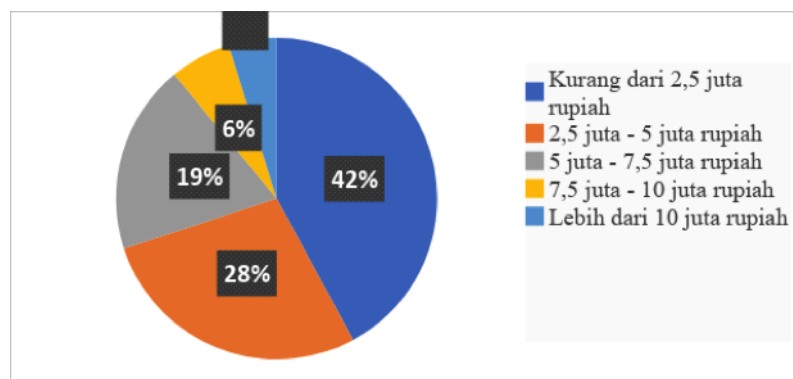
Analisis tabulasi silang dilakukan terhadap tujuan perjalanan, produksi jasa dan besarnya pendapatan responden per bulan terhadap pilihan jawaban kesediaan membayar masing-masing responden.

1. Hubungan tujuan perjalanan dengan pilihan jawaban WTP responden

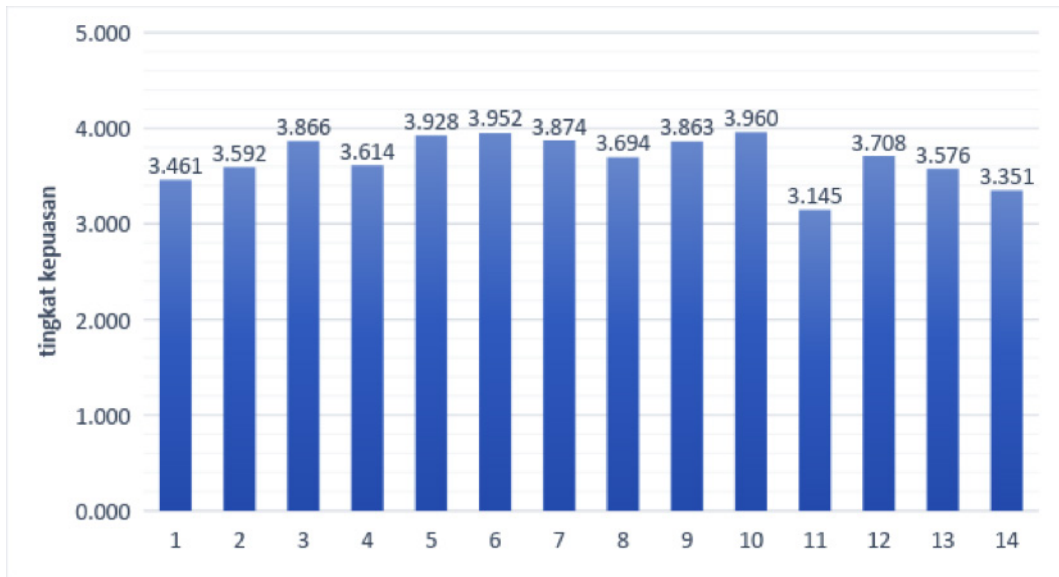
Hipotesis awal yang digunakan yaitu :

- H_0 : Tujuan perjalanan dan pilihan jawaban WTP responden tidak saling berhubungan
- H_1 : Tujuan perjalanan dan pilihan jawaban WTP responden saling berhubungan

Hasil analisis yang ditunjukkan pada Tabel 2 menyatakan bahwa nilai *p-value* yang diperoleh 0.00, nilai tersebut lebih kecil dari tingkat signifikan $\alpha = 0.05$



Gambar 2 Karakteristik pendapatan per bulan



Gambar 3 Grafik Persepsi Pengguna Terhadap kualitas Pelayanan KRL

sehingga hipotesis null (H_0) ditolak dan H_1 diterima. Hal ini menjelaskan bahwa tujuan perjalanan mempengaruhi hasil jawaban responden terhadap nilai WTP. Nilai WTP untuk maksud perjalanan ekonomi dan pendidikan memiliki proporsi terbesar pada WTP antara Rp.3.000-Rp.5.000 sebesar 14.2% dan 4.56%. Hal ini dimungkinkan karena responden didominasi oleh pelajar/mahasiswa sebesar 26.5% dan berusia antara 17-29 tahun sebesar 55.5%.

Sedangkan untuk maksud perjalanan dengan tujuan sosial, rekreasi dan tempat ibadah cenderung terdistribusi merata untuk setiap kelompok WTP. Kondisi menunjukkan bahwa pada kelompok yang memilih maksud perjalanan tersebut tidak memperhitungkan tarif tertentu dalam

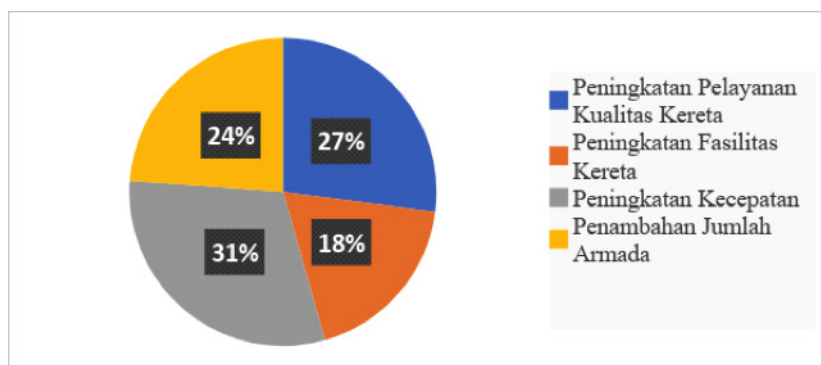
menentukan pilihan perjalanan

2. Hubungan produksi jasa dengan pilihan jawaban WTP responden

Produksi jasa yang dimaksud adalah ketersediaan armada kereta KRL dimana responden memberikan jawaban terhadap pilihan penambahan jumlah armada apabila tarif KRL dinaikkan. Hipotesis awal yang digunakan yaitu :

- H_0 : Produksi jasa dan pilihan jawaban WTP responden tidak saling berhubungan
- H_1 : Produksi jasa dan pilihan jawaban WTP responden saling berhubungan

Berdasarkan hasil perhitungan yang ditunjukkan dalam Tabel 3, maka dapat



Gambar 4 Persentasi faktor yang perlu ditingkatkan apabila terjadi kenaikan tarif KRL

Tabel 2 Tabulasi Silang Antara Tujuan Perjalanan Terhadap Pilihan Jawaban WTP

Tujuan melakukan perjalanan	WTP (%)									p value
	3000-5500	5500-8000	8000-105000	10500-13000	13000-15500	15500-18000	18000-20500	20500-23000	23000-25500	
Ekonomi	14.21	4.56	13.67	2.14	8.85	0.27	1.34	0.27	0.27	0.00
Pendidikan	4.56	1.07	1.34	0.27	0.27	0.00	0.27	0.27	0.00	
Sosial	1.61	1.88	0.80	0.00	0.54	0.27	0.27	0.00	0.00	
Rekreasi atau hiburan	9.65	3.22	12.33	1.61	6.97	0.80	1.34	0.27	0.80	
Kebudayaan/tempat ibadah	0.27	0.54	0.54	0.00	0.27	0.27	0.00	0.00	0.27	
Lainnya	0.80	0.00	0.27	0.00	0.27	0.00	0.00	0.00	0.54	

Tabel 3. Tabulasi Silang Antara Produksi Jasa Terhadap Pilihan Jawaban WTP

Produksi Jasa	WTP (%)									p value
	3000-5500	5500-8000	8000-105000	10500-13000	13000-15500	15500-18000	18000-20500	20500-23000	23000-25500	
Perlu	7.51	4.29	6.17	1.61	2.68	0.80	0.54	0.00	0.27	0.095
Tidak perlu	23.59	6.97	22.79	2.41	14.48	0.80	2.68	0.80	1.61	

disimpulkan bahwa penambahan jumlah armada tidak signifikan mempengaruhi pilihan responden untuk menentukan besaran WTP dimana nilai p value sebesar $0.360 > \alpha = 0.05$. Dari hasil analisis menyatakan bahwa responden menilai penambahan jumlah armada dianggap tidak perlu, namun responden menentukan nilai WTP lebih mempertimbangkan faktor kualitas pelayanan yang diberikan.

3. Hubungan pendapatan per bulan dengan pilihan jawaban WTP

Hipotesis awal yang digunakan yaitu :

H_0 : Pendapatan per bulan dan pilihan jawaban WTP responden tidak saling berhubungan

H_1 : Pendapatan per bulan dan pilihan jawaban WTP responden saling berhubungan

Tabel 4 menunjukkan bahwa pendapatan signifikan mempengaruhi pilihan responden untuk menentukan besaran WTP dimana nilai p value sebesar $0.00 < \alpha = 0.05$ artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima. Semakin tinggi pendapatan responden memiliki alokasi biaya transportasi yang lebih besar sehingga kesediaan membayar tarif angkutan

Tabel 4 Tabulasi Silang Pendapatan Terhadap Pilihan Jawaban WTP

Pendapatan	WTP (%)									p value
	3000-5500	5500-8000	8000-105000	10500-13000	13000-15500	15500-18000	18000-20500	20500-23000	23000-25500	
< 2.500.000	15.55	3.75	14.21	1.07	5.63	0.54	0.54	0.27	0.54	0.00
2.500.000-5.000.000	9.92	4.02	8.04	0.27	4.02	0.27	0.54	0.27	0.54	
5.000.000-7.500.000	4.02	1.88	5.09	1.88	4.56	0.27	0.80	0.27	0.27	
7.500.000-10.000.000	1.07	1.07	1.34	0.00	1.07	0.27	1.07	0.00	0.27	
> 10.000.000	0.54	0.54	0.27	0.80	1.88	0.27	0.27	0.00	0.27	

Tabel 5 Tabulasi Silang Tingkat Kepuasan Responden dan Jawaban WTP

Tingkat kepuasan responden	WTP (%)									p value
	3000-5500	5500-8000	8000-105000	10500-13000	13000-15500	15500-18000	18000-20500	20500-23000	23000-25500	
Buruk	0,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.757
Baik	17	7	18	3	11	1	2	1	1	
Sangat baik	14	4	11	1	6	0	1	0	1	

meningkat. Hal ini ditunjukkan dari pilihan responden yang memiliki penghasilan di bawah 2.5 juta lebih didominasi menjawab pilihan WTP antara Rp.3.000-Rp.5.500 sebesar 15.55% dan proporsinya cenderung turun dengan penghasilan yang lebih tinggi pada semua kategori rentang jawaban WTP.

4. Hubungan antara tingkat kepuasan dengan pilihan jawaban responden.

Hipotesis awal yang digunakan yaitu :

- H_0 : Tingkat Kepuasan dan pilihan jawaban WTP responden tidak saling berhubungan
 H_1 : Tingkat kepuasan dan pilihan jawaban WTP responden saling berhubungan

Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan responden signifikan mempengaruhi pilihan responden untuk menentukan besaran WTP dimana nilai p value sebesar $0.757 > \alpha = 0.05$ artinya H_0 diterima dan H_1 ditolak. Tingkat kepuasan responden dan pilihan jawaban WTP responden tidak saling berhubungan, hal ini

dipengaruhi bahwa responden mayoritas menilai pelayanan yang diberikan sudah memenuhi tingkat kepuasan. Sehingga pemilihan WTP tidak dipengaruhi oleh tingkat kepuasan responden.

D. Estimasi nilai WTP

Penilaian responden terhadap besaran maksimum kesediaan untuk membayar tarif untuk KRL relasi Cikarang -Jakartakota dilakukan dengan mempertimbangkan peningkatan kualitas pelayanan. Skenario peningkatan pelayanan yang dilakukan adalah dengan penambahan jumlah armada kereta KRL sehingga frekuensi perjalanan meningkat dari 14 perjalanan menjadi 20 perjalanan sehingga interval keberangkatan (*headway*) lebih singkat dari 60 menit menjadi 30 menit. Alternatif lainnya adalah dengan peningkatan kondisi stasiun Cikarang dengan menambahkan loket, pembangunan infrastuktur yang memadai dan penambahan petugas keamanan serta petugas stasiun.

Berdasarkan hasil simulasi terhadap

Tabel 6 Proporsi Kesediaan Membayar Responden dengan Lima Skenario

Skenario WTP	Proporsi Pilihan Jawaban Responden (%)		TOTAL	Elastisitas harga
	Tidak	Ya		
Rp.3.000	4.45	15.55	20.00	
Rp.4.000	3.16	16.84	20.00	0.248
Rp.5.000	5.74	14.26	20.00	-0.613
Rp.6.000	7.51	12.49	20.00	-0.621
Rp.7.000	6.43	13.57	20.00	0.518
TOTAL	27.29	72.71	100.00	

pilihan jawaban kesediaan membayar dengan skenario harga Rp.3.000, Rp.4000, Rp.5.000, Rp.6.000 dan Rp.7.000 diperoleh proporsi jawaban seperti ditunjukkan pada Tabel 6. Untuk menguji hubungan pilihan jawaban responden dengan skenario yang diberikan, maka digunakan hipotesis sebagai berikut :

- H_0 : $\rho_1 = \rho_2$, tidak terdapat hubungan antara pilihan jawaban responden dengan skenario WTP yang diberikan
- H_1 : $\rho_1 \neq \rho_2$, terdapat hubungan antara pilihan jawaban responden dengan skenario WTP yang diberikan

Dari hasil pengujian beda kontingensi dari proporsi pilihan jawaban WTP pada Tabel 6, hasil *Pearson Chi square* diperoleh nilai 54.08 dengan nilai Sig.sebesar $0.00 < 0.05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara pilihan jawaban responden dengan skenario WTP yang diberikan. Besarnya perbedaan tersebut dinyatakan oleh koefisien kontingensi 16.78%.

Sedangkan dari nilai elastisitas perubahan harga terhadap perubahan jumlah responden yang menjawab “ya”, menunjukkan bahwa nilai elastisitas (E) < 1(permintaan tidak elastis). Nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa perubahan harga

tidak berpengaruh terhadap jawaban “ya”, hal ini dapat dijelaskan dengan kondisi bahwa responden menilai KRL sebagai moda angkutan utama yang tidak bisa disubstitusi dengan moda transportasi lain walaupun terjadi kenaikan harga.

Hasil pengolahan data juga menunjukkan bahwa kesediaan untuk membayar responden bervariasi dengan rentang nilai WTP antara Rp.3.000,- sampai dengan Rp.15.000. Rata-rata nilai WTP dari 373 responden adalah Rp.9.796,- dengan nilai tengah adalah Rp.10.000,-, parameter statistik lainnya diperlihatkan pada Tabel 7.

Besaran rata-rata WTP responden adalah Rp.9.796,- artinya nilai tersebut lebih besar 95% dari tarif yang berlaku saat ini yaitu Rp.5.000,-. Besarnya WTP responden dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain: (1) mayoritas responden menilai tarif yang berlaku saat ini sebesar Rp.5.000 adalah murah, yaitu sebesar 58.7%. Walaupun 50 % responden memiliki penghasilan < Rp.5.000.000,-, namun dengan manfaat yang diperoleh dari angkutan KRL seperti waktu tempuh yang lebih cepat maka WTP responden lebih tinggi dari tarif yang berlaku saat ini; (2) rata-rata persepsi tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan yang diberikan PT.KCI cukup tinggi yaitu sebesar 3.685 dari skala 5. Hal ini menunjukkan upaya yang dilakukan

Tabel 7 Parameter Statistik Deskriptif WTP

N	Valid	373
	Missing	0
Mean		9796.246
Median		8000.0000
Mode		5000.00
Std. Deviation		5786.06380
Variance		33478534.262
Range		54500.00
Minimum		5000.00
Maximum		55000.00

oleh operator telah memberikan kepuasan terhadap pengguna angkutan KRL.

Untuk mengetahui rentang nilai dari suatu parameter nilai rata-rata WTP responden maka dilakukan perhitungan terhadap nilai *confidence interval of mean*. Dari hasil analisis menunjukkan bahwa besarnya nilai WTP responden untuk tingkat kepercayaan 95% adalah antara Rp. 8.834,- sampai Rp.10.012,-, sedangkan besarnya rata-rata WTP dari responden adalah Rp.9.796. .

SIMPULAN

Nilai rata WTP pengguna KRL di kota Cikarang adalah sebesar Rp.9.796 dengan nilai estimasi pada tingkat kepercayaan 95% adalah antara Rp.8.834 sampai Rp.10.012. Hasil studi juga menunjukkan bahwa pengguna KRL merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga walaupun responden memiliki penghasilan rendah namun dengan manfaat yang diperoleh dari angkutan KRL seperti waktu tempuh yang lebih cepat maka WTP rata-rata yang lebih tinggi 95% dari harga yang berlaku saat ini. Faktor yang mempengaruhi penilaian kesediaan untuk membayar pengguna KRL adalah maksud perjalanan dan tingkat pendapatan responden. Sedangkan penambahan jumlah armada dianggap tidak mempengaruhi besaran kesediaan untuk membayar. Berdasarkan simulasi pilihan jawaban WTP dari rentang Rp.3.000 hingga Rp.7.000 apabila terjadi peningkatan kualitas, terdapat perbedaan sebesar 16% dari pilihan responden untuk setiap kenaikan Rp.1.000 dimana elastisitas tarif KRL menunjukkan nilai lebih kecil dari 1, artinya pengguna akan tetap memilih menggunakan KRL dibandingkan moda lain pada pilihan nilai WTP antara Rp.3.000 sampai Rp.7.000 dengan peningkatan kualitas yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Kabupaten Bekasi. 2015. *Statistik Daerah Kabupaten Bekasi 2015*. www.bekasikab.bps.go.id. [13 Juni 2018].
- [Kemenhub RI] Kementerian Perhubungan Republik Indonesia .2002. Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan dalam Trayek Tetap dan Teratur. Jakarta. Keputusan Direktur Jendral Perhubungan Darat.
- [Kemenhub RI] Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. 2017. Keputusan Menteri Perhubungan No.27 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 35 Tahun 2016 Tentang Tarif Angkutan Orang dengan Kereta Api Kelas Ekonomi Untuk Melaksanakan Kewajiban Pelayanan Publik (Public Service Obligation). Jakarta. Kemenhub RI.
- Eboli, L. & Mazzulla, G. (2008). "Willingness-to-Pay of Public Transport Users for Improvement in Service Quality". *European Transport* 38 : 107-118.
- Tamin, O.Z. (1999). "Evaluasi Tarif Angkutan Umum dan Analisis Ability to Pay (ATP) dan Willingness to Pay (WTP) di DKI-Jakarta". *Jurnal Transportasi* 1(2) : 121- 135.
- Vanany, I. (2015). "Willingness to pay for Surabaya Mass Rapid Transit (SMART) options". *Procedia Manufacturing* 4 : 373-382.
- Phanikumar, C.V. & Maitra, B. (2007). "Willingness to pay and preference heterogeneity for rural bus attributes". *Journal of Transportation Engineering* 133 : 62-69.
- Bateman, I. J. (2002). *Economic Evaluation with Stated Preference Techniques : A Manual*, 1st ed. London. Edward Elgar Publishing Limited.

- [Kemenhub RI] Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. 2015. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No.48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Jakarta. Kemenhub RI.
- Siew, M.K. (2015). "Estimating willingness to pay for wetland conservation: a contingent valuation study of Paya Indah Wetland, Selangor Malaysia". *Procedia Environmental Sciences* 30 : 268-272.
- Asian Development Bank (ADB) Retrieved March 19, 2007 from http://www.adb.org/Documents/Guidelines/Eco_Analysis/glossary.asp [30 Mei 2018].
- Dorn, T., & Suessmair, A. (2017). "Determinants in Pay-What-You-Want Pricing Decisions -A Cross-Country Study". *American Journal of Industrial and Business Management* 7: 115-142.
- Jin, W.P. (2009). "Differences in air passengers buying behaviour: findings from Korean and Australian international passengers". *Transportation Planning and Technology Journal* 32 (5): 441-460.
- Rojo, M. (2013). "Interurban bus service quality from the users' viewpoint". *Transportation Planning and Technology Journal* 36 (7): 599-616.
- Joewono, T.B. (2009). "Exploring the Willingness and Ability to Pay for Paratransit in Bandung Indonesia". *Journal of Public Transportation* 12 (2):85-103.
- Fricilia, L., & Legowo, S.J. (2013). "Evaluasi penerapan komitmen anggota angkutan umum kereta api (studi kasus kereta api Madiun Jaya Express)". *E – Jurnal Matriks Teknik Sipil* : 46-53.
- Julien & Mahalli, K. (2008). "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.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta