

**Dari Penyediaan Infrastruktur Menuju Akseptabilitas Pengguna:
Persepsi dan Kesiapan Membayar terhadap Jalan Tol Trans-Sumatera di
Provinsi Riau**

Nadia Fauzana, Isti Hidayati, S.T., M.Sc., Ph.D.

ABSTRAK

Jalan Tol Trans Sumatera merupakan investasi infrastruktur berskala besar yang ditujukan untuk meningkatkan konektivitas regional di Pulau Sumatera. Namun demikian, pada tahap awal operasinya, infrastruktur ini masih belum dimanfaatkan secara optimal di beberapa provinsi, termasuk Riau. Penelitian ini mengkaji persepsi pengguna dan *willingness to pay* terhadap Jalan Tol Trans Sumatera di Provinsi Riau, dengan fokus pada tingkat penerimaan pengguna pada fase awal operasional. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian ini menganalisis data yang dikumpulkan melalui survei daring terhadap penduduk Riau menggunakan analisis deskriptif, penilaian *willingness to pay* berbasis skenario, analisis regresi, serta segmentasi pengguna. Persepsi pengguna dianalisis melalui dua dimensi utama, yaitu persepsi efektivitas dan persepsi keterjangkauan, sementara *willingness to pay* diukur dalam skenario penggunaan sesekali dan penggunaan rutin.

Berdasarkan *Capability Approach*, penelitian ini mengonseptualisasikan penerimaan sebagai refleksi dari kemampuan pengguna dalam mengonversi peningkatan konektivitas fisik menjadi aksesibilitas yang efektif dan terjangkau sesuai dengan pola mobilitas sehari-hari dan keterbatasan ekonomi yang mereka hadapi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa secara umum pengguna memandang jalan tol sebagai infrastruktur yang efektif secara fungsional, khususnya dalam hal penghematan waktu tempuh. Sebaliknya, persepsi terhadap keterjangkauan menunjukkan variasi yang lebih beragam, dengan sebagian besar pengguna menilai tarif tol relatif mahal. *Willingness to pay* cenderung lebih tinggi dalam skenario penggunaan sesekali, namun menurun dalam kondisi penggunaan

rutin, yang menunjukkan adanya sensitivitas terhadap akumulasi beban biaya.

Secara keseluruhan, hasil analisis menunjukkan bahwa penerimaan lebih banyak dipengaruhi oleh faktor situasional, spasial, dan informasi dibandingkan dengan karakteristik demografis dasar. Temuan ini mengindikasikan bahwa rendahnya tingkat pemanfaatan pada tahap awal lebih mencerminkan fase transisi, di mana jalan tol belum sepenuhnya terintegrasi ke dalam pola perjalanan harian masyarakat. Dengan demikian, keterbatasan adopsi lebih merefleksikan kendala dalam mempertahankan penggunaan secara rutin, bukan penolakan langsung terhadap infrastruktur tersebut, terutama dalam konteks di mana kondisi jalan non tol dan praktik perjalanan yang telah terbentuk sebelumnya masih membentuk pilihan mobilitas sehari-hari.

Kata Kunci: Penerimaan Jalan Tol, Willingness to Pay, Persepsi Pengguna, Capability Approach, Provinsi Riau

From Infrastructure Provision to User Acceptability: Perception and Willingness to Pay for The Trans-Sumatera Toll Road in Riau Province

Nadia Fauzana, Isti Hidayati, S.T., M.Sc., Ph.D.

ABSTRACT

The Trans Sumatera Toll Road is a major infrastructure investment intended to improve regional connectivity in Sumatra, yet it remains underutilised during the early stage of operation in several provinces, including Riau. This study examines users' perceptions and willingness to pay for the Trans Sumatera Toll Road in Riau Province, with a focus on user acceptability during the initial phase of operation. Using a quantitative approach, the study analyses data collected through an online survey of Riau residents through descriptive analysis, scenario-based willingness to pay assessment, regression analysis, and user segmentation. Users' perceptions are examined through perceived effectiveness and perceived affordability, while willingness to pay is assessed under occasional use and frequent use scenarios.

Drawing on the Capability Approach, this study conceptualises acceptability as reflecting users' ability to convert improved physical connectivity into effective and affordable accessibility within their everyday mobility and economic constraints. The findings indicate that users generally perceive the toll road as functionally effective, particularly in terms of travel time savings. In contrast, perceptions of affordability are more mixed, with a substantial share of users evaluating the toll tariff as relatively expensive. Willingness to pay is higher under occasional use scenarios but declines under frequent use conditions, highlighting sensitivity to cumulative cost exposure.

Across the analyses, acceptability is shaped primarily by situational, spatial, and information related factors, rather than by basic demographic characteristics. Overall, the findings suggest that early underutilisation reflects a transitional phase in which the toll road has not yet been integrated into routine daily travel. Limited adoption therefore reflects constraints in sustaining regular use, rather than outright rejection of the infrastructure, particularly in a context where non toll road

conditions and travel practices continue to shape everyday mobility choices.

Keywords: Toll Road Acceptability; Willingness to Pay; User Perception; Capability Approach; Riau Province