

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Memasuki era 21 Indonesia sebagai negara yang kaya akan sumber daya manusia terus berupaya dalam meningkatkan kualitas hidup diberbagai dimensi kehidupan, salah satunya dibidang transportasi. Transportasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah pengangkutan barang oleh berbagai jenis kendaraan sesuai dengan kemajuan teknologi. Beragam jenis alat transportasi yang dikembangkan di Indonesia seiring dengan perkembangan zaman dan kemajuan teknologi guna mendukung upaya peningkatan kualitas hidup masyarakat. Dalam mendukung pembangunan sumber daya manusia dibutuhkan alat transportasi yang modern dan canggih guna memudahkan mobilitas masyarakat.

Semakin meningkatnya aktivitas masyarakat dalam melakukan perjalanan dari satu tempat ke tempat yang lain makan kegiatan berlalu lintas akan semakin padat sehingga diperlukan sarana atau alat transportasi yang dapat mengakomodir kebutuhan masyarakat tersebut. Pada era tahun 2000-an ini, teknologi sudah berkembang pesat di segala aspek kehidupan salah satunya alat transportasi. Kemajuan teknologi tersebut ditandai dengan berkembangnya alat transportasi berupa kereta yang difungsikan dengan tenaga listrik. Kereta listrik yang berkembang di Indonesia memiliki berbagai jenis sebutan salah satunya adalah *Light Rail Transit* (LRT). LRT adalah salah satu moda transportasi yang merupakan kereta cepat yang menggunakan jalan berupa rel yang difungsikan berupa tenaga listrik. Di Indonesia LRT sudah beroperasi di beberapa kota-kota besar salah satunya di Kota Palembang, yang menghubungkan Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II dengan Komplek Olahraga Jakabaring dalam rangka mendukung kegiatan Asean Games tahun 2018. Pembangunan LRT ini

difungsikan sebagai sarana transportasi penunjang warga Palembang dan sekitarnya. LRT merupakan moda transportasi yang baru di Kota Palembang, tentu mengupayakan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas serta kenyamanan yang didukung oleh fasilitas yang memadai sehingga membuat pengguna LRT Sumatera Selatan merasa nyaman dan aman. Pelayanan yang baik akan memunculkan kesan kepuasan bagi masyarakat sebagai pengguna LRT Sumatera Selatan karena ini merupakan hal baru bagi masyarakat Kota Palembang.

Pengguna LRT Sumatera Selatan yang berasal dari berbagai kalangan masyarakat menjadikan LRT sebagai alat transportasi yang ramai dikunjungi setiap harinya di Kota Palembang. Hal ini tentu perlu didukung oleh kualitas perjalanan dan pelayanan yang baik sehingga masyarakat senantiasa menggunakan jasa transportasi LRT Sumatera Selatan. Kepuasan pelanggan menjadi salah satu indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan suatu jasa. Kepuasan pelanggan menurut Sangadji (2013) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang dalam perbandingan antara kesannya konsumen terhadap tingkatan kinerja produk dan jasa ril atau aktual dengan kinerja sesuai harapan. Berdasarkan data jumlah penumpang LRT Sumatera Selatan yang diperoleh melalui Balai Pengelola Kereta Api Ringan selaku pengelola operasional LRT Sumatera Selatan dapat dilihat dalam beberapa tahun terakhir terdapat perubahan yang signifikan, adanya kenaikan dan penurunan jumlah penumpang yang sama.

Menurut Tjiptono (2012:301) kepuasan pelanggan adalah situasi yang diberikan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan apa yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Setiap konsumen atau pelanggan pada umumnya ingin mendapatkan pelayanan yang optimal. Kualitas pelayanan yang optimal dimaksudkan agar mampu memberikan kepuasan bagi konsumen atau pelanggan sesuai dengan uang atau biaya yang mereka bayarkan. Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas pelayanan yang diberikan

dengan baik (Aria dan Atik, 2018:16). Cara mengetahui apakah konsumen atau pelanggan puas dapat dilihat dari tanggapan pada saat ini. Perusahaan yang menyadari bahwa kualitas pelayanan merupakan daya tarik konsumen akan terus menjadikan pelayanan sebagai keunggulan yang diberikan.

Menurut data yang peneliti peroleh melalui Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan, pengguna LRT Sumsel mengalami penurunan setiap tahunnya sejak tahun 2019 hingga tahun 2021. Hal ini dapat dilihat dari tabel dibawah ini.

**Tabel 1.1**  
**Rekapitulasi Jumlah Penumpang Tahun 2019-2021**

NO	PERIODE	JUMLAH PENUMPANG
<b>TAHUN 2019</b>		
1	JANUARI	146,954
2	FEBRUARI	109,053
3	MARET	153,979
4	APRIL	194,345
5	MEI	150,941
6	JUNI	322,628
7	JULI	277,801
8	AGUSTUS	220,526
9	SEPTEMBER	211,105
10	OKTOBER	225,546
11	NOVEMBER	244,722
12	DESEMBER	361,559
<b>TAHUN 2020</b>		
13	JANUARI	313,582
14	FEBRUARI	243,284
15	MARET	160,469
16	APRIL	14,756
17	MEI	12,563
18	JUNI	21,921
19	JULI	31,475
20	AGUSTUS	48,487
21	SEPTEMBER	39,664
22	OKTOBER	46,808
23	NOVEMBER	52,464
24	DESEMBER	68,164
<b>TAHUN 2021</b>		
25	JANUARI	102,902
26	FEBRUARI	91,642

Lanjutan tabel 1.1

27	MARET	117,323
28	APRIL	112,413
29	MEI	147,884
30	JUNI	159,596
31	JULI	102,580
32	AGUSTUS	89,996
33	SEPTEMBER	125,082
34	OKTOBER	178,417
35	NOVEMBER	173,679
36	DESEMBER	197,619
<b>TOTAL KESELURUHAN</b>		<b>5,271,929</b>

Sumber: Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan:2022

Dapat dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah penumpang LRT Sumatera Selatan mengalami fluktuasi setiap bulannya. Hal ini tentu menjadi titik menarik bagi peneliti untuk membahas apakah kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator kepuasan pengguna jasa LRT Sumatera Selatan.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka peneliti tertarik dalam pengambilan judul **“TINGKAT KEPUASAAN PENGGUNA JASA LRT SUMATERA SELATAN.”**

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka peneliti merumuskan pokok permasalahan yang akan dibahas yaitu:

1. Bagaimana persentase tingkat kepuasan pengguna jasa LRT Sumatera Selatan?
2. Apa dimensi kualitas pelayanan yang diminati dalam tingkat kepuasan pengguna jasa LRT Sumatera Selatan?

## 1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Dalam pembahasan laporan ini, peneliti membatasi ruang lingkup pembahasan agar lebih terarah yaitu peneliti membahas Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa LRT Sumatera Selatan.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana persentase tingkat kepuasan pengguna selama menggunakan jasa transportasi LRT Sumatera Selatan.
2. Untuk mengetahui dimensi yang diminati pada tingkat kepuasan pengguna jasa LRT Sumatera Selatan.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Dapat mengaplikasikan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan dalam situasi dan kondisi serta dapat menambah wawasan dan pengetahuan khususnya dibidang ilmu Manajemen Pemasaran.

2. Bagi Perusahaan.

Laporan ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dan dapat dijadikan sebagai bahan koreksi bagi pihak pengelola LRT Sumatera Selatan.

## **1.5 Metodologi Penelitian**

### **1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Dalam melaksanakan penelitian ini, peneliti membatasi ruang lingkup penelitian yaitu peneliti melakukan penelitian pada Pengguna Jasa LRT Sumatera Selatan yang Memiliki Kartu Berlangganan LRT yang Berangkat-Tiba di Stasiun Bumi Sriwijaya, tepatnya di Jalan Angkatan 45, di depan Palembang Icon Mall, Kota Palembang.

### **1.5.2 Jenis dan Sumber Data**

Menurut Yusi dan Idris (2016:109), berdasarkan cara memperoleh

data dibagi menjadi dua yaitu:

### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objeknya. Dalam penelitian ini, data primer didapat dengan cara memberikan kuesioner berisi pernyataan-pernyataan terkait dengan pelayanan di LRT Sumatera Selatan yang kemudian peneliti akan mengolah data yang didapat dari kuesioner yang disebarakan kepada Pengguna LRT Sumatera Selatan.

### **2. Data Sekunder**

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, yang biasanya sudah dalam bentuk publikasi. Dalam laporan ini, data sekunder yang peneliti peroleh berupa sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan serta struktur organisasi Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan selaku pengelola LRT Sumatera Selatan.

## **1.5.3 Metode Pengumpulan Data**

### **a. Riset Lapangan (*Field Research*)**

Riset lapangan adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk mengumpulkan data melalui penelitian secara langsung. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu:

#### **1. Wawancara**

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung oleh pewawancara kepada responden dan jawaban-jawaban responden dicatat atau direkam (Hasan, 2002:85). Wawancara dilakukan apabila peneliti ingin melakukan pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga ingin mengetahui hal-hal yang lebih mendalam dari responden dengan jumlah responden sedikit. Dalam penelitian ini, peneliti ingin

mengetahui persepsi pengguna jasa LRT Sumatera Selatan tentang pelayanan di LRT Sumatera Selatan.

## **2. Angket (Kuesioner)**

Menurut Yusi dan Idris (2016:120) kuesioner merupakan alat pengumpulan data primer yang efisien dibandingkan dengan observasi ataupun wawancara. Dalam hal ini peneliti memberikan kuesioner kepada pengguna LRT Sumatera Selatan yang memiliki Kartu Berlangganan LRT. Hasil dari kuesioner tersebut akan dijadikan dasar pembahasan dari permasalahan laporan ini.

### **b. Riset Kepustakaan**

Riset kepustakaan merupakan teknik penyusunan laporan dengan cara mencari basis data dalam sebuah buku atau literasi yang terkait. Dalam hal ini, peneliti mengambil data dan informasi yang berhubungan dengan masalah melalui buku, artikel, internet, dan literasi lainnya.

## **1.5.4 Populasi dan Sampel**

### **a. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi bukan hanya jumlah obyek atau subyek, tetapi meliputi seluruh karakteristik yang dimiliki oleh obyek atau subyek tersebut. Dalam hal ini penulis mengambil populasi dari penumpang LRT atau pengguna LRT Sumatera Selatan yang memiliki Kartu Berlangganan LRT yakni berjumlah 260 penumpang.

### **b. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila populasi besar dan peneliti tidak

mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi karena mempunyai keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi yang sama. Jumlah ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini diambil dari jumlah pengguna LRT yang memiliki Kartu Berlangganan LRT. Data pengguna Kartu Berlangganan LRT yang diambil yaitu sebanyak 260 orang. Setelah dilakukan perhitungan data yang dibutuhkan, diketahui jumlah sampel yang dibutuhkan yaitu sebanyak 72 orang.

### c. Teknik Sampling

*Non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak dipilih secara acak. Unsur populasi yang terpilih menjadi sampel bisa disebabkan karena kebetulan atau karena faktor lain yang sebelumnya sudah direncanakan oleh peneliti. Teknik sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling*. Menurut Arikunto (2006:67), *purposive sampling* adalah teknik mengambil sampel dengan tidak berdasarkan random, daerah atau strata, melainkan berdasarkan atas adanya pertimbangan yang berfokus pada tujuan tertentu. Dengan teknik ini, maka pengambilan sampel dilakukan bagi pengguna LRT Sumatera Selatan yang memiliki Kartu Berlangganan LRT. Untuk menentukan sampel dengan menggunakan teknik solvin yaitu:

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\
 &= \frac{260}{1 + (260 \times 0,1^2)} \\
 &= \frac{260}{1 + 2,6} \\
 &= \frac{260}{3,6} = 72 \text{ responden}
 \end{aligned}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N= Jumlah Populasi

E= Tingkat Kesalahan

### 1.5.5 Analisis data

#### 1. Metode Kuantitatif

Data kuantitatif diperoleh dengan mengukur nilai atau lebih variabel dalam sampel (atau populasi). Semua data merupakan variabel yang akan diukur dapat diklasifikasikan menjadi data kuantitatif. Untuk mengolah data kuantitatif, peneliti menggunakan perhitungan secara persentase yang digunakan untuk menghitung persentasi jawaban. Menurut Yusi dan Idris (2016:7) rumus persentase dan kriteria interpretasi skor sebagai berikut:

$$IS = \frac{\sum skor\ penilaian}{\sum skor\ ideal} \times 100\%$$

Keterangan:

IS : Interpretasi skor

Skor Penilaian : Jawaban Responden x Bobot Nilai (1-5)

Skor ideal : Skala nilai tertinggi x Jumlah Responden

Selain itu, peneliti juga menggunakan skala likert untuk digunakan dalam kuesioner. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang digunakan dalam kuesioner. Sugiyono (2016:134) mengemukakan bahwa skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Berdasarkan kuesioner dengan model *closed-ended question* dan dengan skala Likert untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna LRT Sumatera Selatan. Alternatif jawaban dalam skala likert yang digunakan diberi skor sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Skala Likert**

<b>Tipe</b>	<b>Skor</b>
Sangat Tidak Setuju	5
Tidak Setuju	4
Ragu-ragu	3
Setuju	2
Sangat Setuju	1

*Sumber: Sugiyono (2016:135)*

Hasil perhitungan persentase jawaban responden tersebut kemudian akan diinterpretasikan berdasarkan kriteria interpretasi skor/angka yang telah ditentukan dalam tabel berikut:

**Tabel 1.3**  
**Interpretasi Skor**

<b>Skor/Angka</b>	<b>Keterangan</b>
0% – 20%	Sangat Tidak Puas
21% – 40%	Tidak Puas
41% – 60%	Cukup Puas
61% – 80%	Puas
81% – 100%	Sangat Puas

*Sumber: Sugiyono (2016:135)*

## **2. Metode Deskriptif**

Metode analisis deskriptif digunakan dengan tujuan memberikan penjelasan, interpretasi, serta informasi pada tabulasi data dalam pengolahan data primer yang didapatkan oleh peneliti. Pada penelitian ini, metode analisis deskriptif digunakan untuk memberikan penjelasan dari hasil perhitungan data secara kuantitatif yang berupa persentase dari jawaban responden yang selanjutnya akan diinterpretasikan dalam bentuk skala.