

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dimasa sekarang ini transportasi telah menjadi kebutuhan penting bagi kehidupan manusia, hal ini dapat dilihat dengan semakin meningkatnya minat masyarakat dalam menggunakan transportasi umum maupun alat transportasi pribadi. saat ini transportasi sudah menjadi kebutuhan mendasar bagi masyarakat dan memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat. Aktivitas manusia di era modern ini sangat membutuhkan mobilitas yang tinggi serta membutuhkan efektifitas dan efesiensi waktu yang baik juga, terutama masyarakat dikota-kota besar khususnya dikota Palembang ini. Pertumbuhan pengguna transportasi selalu berbanding lurus dengan jumlah penduduk yang ada, artinya semakin banyak penduduk maka pengguna alat transportasi semakin banyak juga.

Kota Palembang merupakan ibu kota Provinsi Sumatera Selatan yang memiliki luas 400,6 km² dan memiliki jumlah penduduk lebih dari 1,7 juta jiwa (2022). Dengan adanya kepadatan penduduk dan pertumbuhan penduduk mengakibatkan arus mobilitas penduduk. Mobilitas yang tinggi harus diimbangi dengan infrastruktur yang memadai, maka dari itu transportasi publik harus memadai, sehingga masyarakat dapat memilih angkutan umum untuk di jadikan alat transportasi sehari-hari, (Wikipedia, 2022)

Angkutan umum merupakan sarana yang cukup penting untuk melayani kebutuhan transportasi masyarakat dan memiliki peranan cukup besar dalam sistem transportasi. Salah satu yang diperkenalkan dalam sistem angkutan umum di wilayah Kota Palembang adalah hadirnya *light rail transit* (LRT), yang telah beroperasi sejak tahun 2018.

Light Rail Transit (LRT) atau biasa disebut LRT Palembang adalah transportasi umum di kota Palembang. Sistem pembayaran angkutan jasa LRT menggunakan uang tunai, kartu Berlangganan dan QRIS. Kartu berlangganan

berbeda dengan QRIS, walaupun secara bentuk dan konsep sama. Akan tetapi, kartu berlangganan LRT dikeluarkan oleh Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan sebanyak 5000 kartu, dan hanya ditujukan untuk pelajar dan mahasiswa yang bisa digunakan pada angkutan LRT saja. Kartu berlangganan ini dapat diperoleh langsung pada stasiun-stasiun LRT. Walaupun konsepnya menggunakan deposit uang dan nilainya tersimpan dalam sebuah kartu, akan tetapi kartu berlangganan tidak dapat digunakan untuk multi transaksi. Hal ini sama saja dengan kartu berlangganan kereta api yang dikeluarkan PT KAI atau kartu timezone yang hanya bisa digunakan untuk transaksi pada perusahaan tersebut. QRIS dapat digunakan pada multi transaksi, seperti bisa digunakan untuk pembayaran LRT, atau untuk berbelanja pada perusahaan ritel.

Uang elektronik menawarkan kemudahan dalam transaksi pembayaran. Berbicara kartu berlangganan, tentu kita bicara teknologi. Teknologi pada layanan kartu berlangganan menawarkan kemudahan yang bermanfaat bagi pengguna LRT. Faktor lain selain kecepatan dan kemudahan yang merupakan komoditi utama Kartu berlangganan, faktor keamanan diperlukan untuk menimbulkan bahkan meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk menggunakan kartu berlangganan.

Dengan menggunakan kartu berlangganan membuat masyarakat kota Palembang menjadi aman apalagi adanya tindak kriminal yang semakin beranekaragam cara dan media yang digunakan. Persepsi manfaat dapat diartikan sebagai derajat atau tingkat keyakinan seseorang dalam penggunaan suatu sistem yang mampu meningkatkan kinerja para penggunanya. Hal ini mengacu pada pengertian manfaat yang merupakan kemampuan untuk dapat memberikan keuntungan semaksimal mungkin. Jika seseorang meyakini bahwa suatu sistem mampu memberikan manfaat atau sistem yang digunakan berguna maka seseorang tersebut akan menggunakannya. Konsep manfaat dari sistem yang digunakan adalah berkaitan dengan produktivitas, kinerja dalam mengerjakan tugas, efektifitas, pentingnya bagi pekerjaan serta kebermanfaat secara keseluruhan. Persepsi manfaat juga memiliki pengaruh terhadap persepsi kemudahan karena keduanya memiliki posisi yang setara, dimana

semakin mudah digunakan maka semakin bermanfaat sistem tersebut.

Minat penggunaan uang elektronik (kartu berlangganan) tentu tidak lepas dari sisi manfaat yang diberikan dibanding dengan memakai uang tunai dan alat pembayaran non tunai lainnya. Manfaat tersebut akan dirasakan langsung oleh penggunanya. Kelebihan kartu berlangganan adalah memberikan harga yang jauh lebih murah karena sistemnya yang berlaku sekali pengisian dan dapat digunakan untuk satu bulan penuh dan juga memberikan proses untuk menyelesaikan transaksi yang lebih cepat dan nyaman dibandingkan transaksi dengan uang tunai, khususnya untuk transaksi dengan nominal kecil. Hal tersebut dikarenakan dalam pemakaian kartu berlangganan pengguna tidak perlu menyediakan sejumlah uang pas untuk suatu transaksi atau harus menyimpan uang kembalian. Selain itu, kesalahan dalam menghitung uang kembalian dari suatu transaksi tidak terjadi apabila menggunakan kartu berlangganan. Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu transaksi dengan kartu berlangganan dapat dilakukan jauh lebih singkat dibandingkan QRIS karena tidak harus memerlukan proses otorisasi online, tanda tangan maupun PIN. Selain itu, dengan transaksi offline, maka biaya Balai Pengelola Kereta Api Ringan, Sumatera Selatan (BPKAR-SS).

Berikut ini jumlah penumpang LRT Sumatera Selatan yang menggunakan kartu berlangganan.

Tabel 1.1
Jumlah penumpang LRT yang menggunakan
kartu berlangganan tahun 2022

Stasiun	Maret 2022	April 2022	Mei 2022	Juni 2022	Juli 2022	Agustus 2022	September 2022	Oktober 2022	November 2022	Desember 2022	TOTAL
BANDARA	31	18	14	12	15	132	268	394	457	235	1,576
ASRAMA HAJI	26	98	61	72	34	905	2,303	4,163	4,624	3,144	15,430
PUNTI KAYU	17	37	19	8	18	453	745	1,184	1,557	1,087	5,125
RSUD	2	16	13	15	21	494	897	1,437	1,506	878	5,279
GARUDA DEMPO	13	29	73	47	51	1,276	1,786	2,092	2,131	943	8,441
DEMANG	55	99	49	62	95	1,627	2,658	3,343	4,307	1,943	14,238
BUMSRI	26	55	35	20	65	779	1,588	1,936	2,053	1,394	7,951
DISHUB	2	0	103	142	181	597	820	684	920	756	4,205
CINDE	1	8	5	0	81	1,128	2,443	2,960	3,135	1,401	11,162
AMPERA	86	56	13	11	138	597	1,034	2,063	2,537	1,790	8,600
POLRESTA	19	32	11	12	20	738	2,034	3,292	4,082	2,971	13,211
JAKABARING	6	12	5	10	23	234	372	495	469	343	1,969
DJKA	46	50	32	22	59	970	1,524	1,724	1,959	1,229	7,615
TOTAL	330	510	433	433	801	9,930	18,747	25,767	29,737	18,114	104,802

Sumber: Balai Pengelola Kereta Api Sumatera Selatan

Tabel 1.2
Jumlah penumpang LRT yang menggunakan
kartu berlangganan tahun 2022

Stasiun	Januari 2023	Febuari 2023	Maret 2023	April 2023	TOTAL
BANDARA	306	337	261	212	1,116
ASRAMA HAJI	3,341	3,854	4,464	2,558	14,217
PUNTI KAYU	1,236	1,416	1,558	782	4,992
RSUD	1,545	2,783	2,242	507	7,077
GARUDA DEMPO	1,849	1,884	1,690	704	6,127
DEMANG	3,497	3,564	2,923	1,356	11,340
BUMSRI	1,887	2,426	2,691	1,827	8,831
DISHUB	903	1,015	972	519	3,409
CINDE	2,588	2,832	2,144	1,113	8,677
AMPERA	2,133	2,840	2,574	1,291	8,838
POLRESTA	2,170	3,180	4,468	1,898	11,716
JAKABARING	362	425	331	167	1,285
DJKA	1,994	2,546	2,289	1,264	8,093
TOTAL	23,811	29,102	28,607	14,198	95,718

Sumber: Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan

Tabel 1.3
Jumlah Penumpang Qris Periode 2022-2023

NO	STASIUN	Penumpang Qris 2022	Penumpang Qris 2023
1	BANDARA	30	50
2	ASRAMA HAJI	21	55
3	PUNTI KAYU	12	28
4	RSUD	15	30
5	GARUDA DEMPO	8	28
6	DEMANG	10	22
7	BUMI SRIWIJAYA	15	28
8	DISHUB	7	29
9	CINDE	8	28
10	AMPERA	18	25
11	POLRESTA	10	24
12	JAKABARING	5	38
13	DJKA	10	42
TOTAL		169	427

Sumber: Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan, 2023

Pentingnya penelitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui persepsi pengguna kartu berlangganan pada transportasi umum LRT Sumatera Selatan. Pada penelitian ini, peneliti tertarik untuk meneliti penggunaan kartu berlangganan pada transportasi umum LRT Sumatera Selatan. sehingga penulis tertarik meneliti dengan judul **“ANALISIS PERSEPSI PENGGUNAAN KARTU BERLANGGANAN PADA TRANSPORTASI UMUM LRT SUMATERA SELATAN “**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka rumusan masalah yang didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Bagaimanakah persepsi manfaat pengguna kartu berlangganan pada transportasi umum LRT Sumatera Selatan?
2. Bagaimana persepsi kemudahan pengguna kartu berlangganan pada transportasi umum LRT Sumatera Selatan?
3. Bagaimanakah persepsi keamanan pengguna kartu berlangganan pada transportasi umum LRT Sumatera Selatan?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada pengguna transportasi umum LRT Sumatera Selatan yang menggunakan kartu berlangganan. Supaya Penulisan dalam pembuatan laporan akhir ini bisa terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang akan dibahas, yaitu Untuk mengetahui persepsi manfaat, persepsi kemudahan dan persepsi keamanan dalam menggunakan kartu berlangganan pada transportasi umum LRT dalam Sumatera Selatan.

1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan laporan akhir ini yaitu:

1. Untuk mengetahui persepsi manfaat penumpang dalam menggunakan kartu berlangganan pada transportasi umum LRT Sumatera Selatan.
2. Untuk mengetahui persepsi kemudahan penumpang dalam menggunakan kartu berlangganan pada transportasi umum LRT Sumatera Selatan.
3. Untuk mengetahui persepsi keamanan penumpang dalam menggunakan kartu berlangganan pada transportasi umum LRT Sumatera Selatan.

1.4.2 Manfaat Penulisan

Adapun penulisan dari laporan ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi wadah penulis dalam menerapkan seluruh ilmu yang didapatkan selama bangku perkuliahan dan dapat memperdalam ilmu pengetahuan penulis.

b. Bagi perusahaan

Laporan ini dapat menjadi bahan informasi dan referensi yang berguna dan menjadikan bahan masukan atau saran bagi instansi/badan layanan umum tentang kartu berlangganan yang dikeluarkan pada badan layanan umum tersebut Sebagai bahan masukan dalam meningkatkan, sehingga menjadikan bahan evaluasi badan layanan umum yang berguna untuk peningkatan pengguna LRT

c. Bagi pihak lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan bacaan dan juga refrensi bagi pembaca yang membutuhkan informasi dibidang perilaku konsumen.

1.5 Metode penelitian

1.5.1 Pendekatan Penelitian

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Pendekatan deskriptif kuantitatif merupakan teknik mengumpulkan, mengelola, menyederhanakan, menyajikan dan menganalisis data agar dapat memberikan gambaran tentang suatu kejadian dengan observasi yang dinyatakan menggunakan angka. Data kuantitatif didapat melalui perhitungan jawaban responden dalam kuesioner berdasarkan alternatif jawaban dan menggunakan skala likert sebagai alat pengukur untuk mendapatkan hasil.

1.5.2 Jenis dan sumber data

Adapun jenis dan sumber data yang diperoleh dalam penulisan

laporan akhir yaitu:

a. Sumber data

1. Data primer

Menurut Sugiyono (2018:456) data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Pada penelitian ini penulis memperoleh data melalui hasil kuesioner (angket) yang diberikan kepada responden, yaitu penumpang LRT yang menggunakan kartu berlangganan untuk mengetahui persepsi manfaat, kemudahan, keamanan penumpang LRT dalam menggunakan kartu berlangganan.

2. Data skunder

Menurut Sugiyono (2018:456) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam penelitian ini, penulis memperoleh data jumlah penumpang yang menggunakan kartu berlangganan yang telah diolah oleh perusahaan.

1.5.3 Teknik pengumpulan data

1. Riset lapangan

Riset lapangan digunakan untuk memperoleh langsung keterangan dari para responden. Objek penelitian dibatasi pada responden penumpang LRT yang menggunakan kartu berlangganan. Penulis menggunakan riset lapangan dengan cara menyebarkan kuesioner.

- **Kuesioner**

Teknik pengumpulan data dengan cara membuat daftar pernyataan mengenai hal-hal yang berhubungan dengan variabel yang diteliti. Jenis kuesioner yang penulis gunakan adalah kuesioner tertutup, yaitu kuesioner yang sudah

disediakan jawabannya, alasan penulis menggunakan kuesioner tertutup karena kuesioner jenis ini memberikan kemudahan kepada responden dalam memberikan jawaban, kuesioner tertutup lebih praktis, dan dapat mengimbangi keterbatasan biaya dan waktu penelitian.

2. Studi pustaka

Menurut Sugiyono (2018: 291) studi kepustakaan berkaitan dengan kajian secara teori melalui referensi-referensi terkait dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Penelitian kepustakaan ini tidak terlepas dari literatur-literatur ilmiah.

Metode studi kepustakaan digunakan untuk menghimpun data atau informasi yang relevan guna melengkapi penyusunan laporan akhir ini. Oleh karena itu, penulis memperoleh data yang dibutuhkan dari metode ini adalah data sekunder dimana data tersebut diperoleh melalui media perantara seperti buku, jurnal di internet, penelitian terdahulu, serta literatur yang ada hubungannya dengan penelitian.

1.5.4 Populasi dan sampel

a. Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2017:215) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini ialah penumpang LRT yang menggunakan kartu berlangganan yaitu terdapat 5000 kartu berlangganan yang telah dikeluarkan oleh pihak Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2017:215) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan penulis tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka penulis dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Maka sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah pengguna kartu berlangganan yang menggunakan jasa transportasi LRT Sumatera Selatan. Cara penarikan sampel yang digunakan dalam penulisan laporan ini adalah dengan menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{n}{1 + n(e)^2}$$

Keterangan:

n= Ukuran Sampel

n= Ukuran Populasi

e= Persentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan (10%) Dengan menggunakan rumus tersebut, ukuran sampel secara keseluruhan dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{5000}{1 + 5000(10\%)^2}$$

$$n = \frac{5000}{1 + 5000(0,01)}$$

$$n = \frac{5000}{51}$$

$$n = 98,3$$

Dengan demikian, besarnya sampel yang diperlukan sebanyak 98 penumpang yang menggunakan kartu berlangganan pada transportasi LRT Sumatera Selatan.

c. Teknik sampling

Menurut Sugiyono (2014:116) Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel.” Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan *random sampling*.

Penulis menggunakan teknik *random sampling* yang mana pengambilan sampel dari populasi secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi dan setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel. Artinya, sample dalam penelitian ini adalah penumpang LRT yang menggunakan kartu berlangganan.

1.5.5 Uji validitas

Uji validitas data yang digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner, biasanya dilakukan uji signifikan koefisien korelasi pada taraf signifikan 0,05. Menurut Azwar Priyatno (2010:90) pengujian validitas data dalam penelitian ini dilakukan secara statistik, yaitu dengan menggunakan bantuan program *Statistical Program for Special Science (SPSS) 26 Version*.

1.5.6 Uji Reabilitas

Pengujian reabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkah keabsahan data sehingga dapat menghasilkan data yang benar-benar sesuai dengan kenyataan dan dapat digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda, pengujian ini menggunakan uji Crobach alpha (α) yaitu jika $\alpha > 0,60$ maka dikatakan reliabel (Ghozali, 2006:42) Reabilitas menunjukkan pada bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik.

1.5.7 Analisis Data

Dalam penulisan laporan akhir ini, teknik analisa data yang penulis gunakan adalah deskriptif kuantitatif, ini membahas hasil pengelolaan data yang didapat dari responden dan menginterpretasikan atas hasil analisis yang ada dengan alat ukur yang digunakan untuk mengukur hasil pengisian kuesioner oleh responden adalah menggunakan skala numeric . Menurut Yusi dan Idris (2016:108), data Kuantitatif merupakan data yang diukur dalam suatu skala numerik (angka).

Tabel 1.3
Ukuran penilaian untuk variabel

No	Skala Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Cukup Setuju (Cs)	3
4	Tidak Setuju (Ts)	2
5	Sangat Tidak Setuju (Sts)	1

Sumber: sugiyono (2018:153)

Menurut sugiyono (1012:133) kriteria interpretasi skor berdasarkan jawabab responden dapat ditentukan sebagai berikut, “skor maksimum setiap kuesioner adalah 5 dan skor minimum adalah 1, atau berkisaran antara 20% sampai 100%, maka jarak antara skor yang berdekatan adalah 16%, (100%-20%/5). Cara perhitungan interpretasi skor yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

Rumus untuk pertanyaan peritem:

$$\text{Persentase jawaban} = \frac{\text{Totalskor yang didapat}}{\text{Skor ideal (tertinggi)}} \times 100\%$$

Rumus untuk seluruh pertanyaan:

$$\text{Total skor} = \text{skor teringgi} \sum \text{pertanyaan} \times \sum \text{sampel}$$

$$\text{Persentase total skor} = \frac{\sum \text{skor seluruh pertanyaan}}{\text{total skor}} \times 100$$

Sehingga dapat diperoleh kriteria sebagai berikut:

Tabel 1.4
Interprestasi skor

Hasil	Kategori
20% -35,99%	Sangat Rendah
36% -51,99%	Rendah
52% -67,99%	Sedang
68% -83,99%	Tinggi
84% -100%	Sangat Tinggi

Sumber: Sugiyono (2012:133)