

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Perkembangan teknologi transportasi yang semakin canggih sangat mempengaruhi kehidupan masyarakat. Pola kehidupan masyarakat mengalami perubahan dari masyarakat tradisional berubah menjadi masyarakat modern, hal ini dipengaruhi oleh perkembangan teknologi transportasi. Aktivitas yang terjadi dalam kehidupan masyarakat yang selalu bergerak untuk berpindah dari satu tempat ke tempat lain tidak bisa lepas dari transportasi. Transportasi merupakan hal mendasar yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat, sehingga pengembangan akan teknologi transportasi menjadi salah satu faktor pendukung kebutuhan bagi masyarakat. Transportasi juga merupakan media pelayanan jasa angkutan umum yang sering ditemui diberbagai tempat yang digunakan untuk mempermudah dan mempersingkat jarak dan waktu yang ditempuh seseorang untuk menjalankan berbagai aktivitasnya.

Moda transportasi yang dikenal oleh masyarakat adalah moda transportasi darat, laut dan udara. Moda transportasi darat biasanya digunakan dalam transportasi darat seperti, moda jalan, kereta api, angkutan pipa dan angkutan gantung. Moda transportasi laut yaitu moda transportasi yang khusus dibuat diatas air, moda transportasi ini biasanya digunakan dalam transportasi laut/air, seperti kapal, perahu dan sampan. Moda transportasi udara yaitu moda yang biasanya digunakan dalam transportasi udara seperti, pesawat, helikopter, dan balon udara. Hingga saat ini moda transportasi darat masih merupakan jalur transportasi yang paling banyak diminati dan sering digunakan masyarakat dibandingkan dengan moda transportasi lainnya. Oleh sebab itu, transportasi darat mempunyai peranan yang sangat penting dalam memenuhi kebutuhan manusia.

Transportasi darat yang cepat, nyaman dan sederhana diharapkan mampu menggantikan penggunaan kendaraan pribadi untuk menggunakan transportasi umum, salah satunya transportasi berbasis kereta. Transportasi berbasis kereta atau sering kita sebut *Light Rail Transit* (LRT) merupakan salah satu sistem kereta api penumpang yang beroperasi di kawasan perkotaan yang konstruksinya ringan dan bisa berjalan bersama lalu lintas lain atau dalam lintasan khusus, yang disebut juga trem. (Sumber: Academia.edu, 2014).

Transportasi *Light Rail Transit* (LRT) merupakan kereta ringan yang dapat digunakan oleh penumpang dalam kehidupan sehari-hari, kereta ini juga bisa dijadikan sebagai transportasi yang bermanfaat bagi para penumpang misalnya, terhindar dari kemacetan, tindakan kejahatan, dan dapat mempermudah dalam melakukan perjalanan serta nyaman dan ramah lingkungan sehingga sangat cocok untuk digunakan oleh masyarakat umum. Menurut Thamrin dan Francis (2012), “Minat menggunakan ulang adalah minat yang didasarkan atas pengalaman pembelian atau penggunaan yang telah dilakukan dimasa lalu yang mencerminkan tingkat kepuasan yang tinggi dari konsumen ketika memutuskan untuk membeli atau menggunakan suatu produk”.

Minat menggunakan ulang penumpang tercipta berdasarkan kepuasan. Kepuasan penumpang ditentukan oleh kualitas jasa yang dikehendaki, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan. PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang dalam meningkatkan minat menggunakan ulang transportasi *Light Rail Transit* (LRT) melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai kenyamanan dan kecepatan moda transportasi tersebut serta menambah jam operasional kereta, hal ini untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Penambahan jam operasional transportasi ini dilakukan untuk meningkatkan minat penumpang dalam melakukan perjalanan dengan aman, bebas macet dan harga tiket yang terjangkau.

Sebagian masyarakat berpendapat bahwa naik transportasi LRT itu terasa nyaman, karena fasilitasnya sangat baik. Hanya saja ketika ingin berhenti jarak stasiun yang dituju cukup jauh tidak berhenti di titik yang diinginkan sehingga penumpang harus berjalan kaki cukup jauh. Misalnya stasiun pemberhentian Taman Wisata Alam Pundi Kayu, itu tidak berada di depan pundi kayu hal ini membuat masyarakat masih harus berjalan kaki yang jaraknya kurang lebih 500 meter. (Sumber: <https://wartamelayu.com>, 2019).

Tabel 1.1
Data Penumpang Transportasi *Light Rail Transit* (LRT) Palembang
Periode Januari – Maret Tahun 2019
Pada Stasiun Bumi Sriwijaya

No.	Bulan	Jumlah Penumpang
1.	Januari	20.777
2.	Februari	15.114
3.	Maret	9.099
Total Penumpang		44.990

Sumber: *Light Rail Transit* (LRT) Sumatera Selatan, 2019.

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa pada bulan Januari sampai Maret 2019 jumlah penumpang transportasi *Light Rail Transit* (LRT) mengalami penurunan. Hal ini dikarenakan kurangnya minat penumpang terhadap transportasi *Light Rail Transit* (LRT) disebabkan karena fasilitas yang disediakan perusahaan belum optimal seperti stasiun yang ada tidak di semua titik kota, waktu tempuh LRT sedikit lambat dan beberapa kota belum bisa dijangkau LRT sehingga membuat penumpang masih kurang berminat dalam menggunakan ulang transportasi berbasis kereta ini.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk laporan akhir dengan judul **Persepsi Penumpang Terhadap Minat Menggunakan Ulang Transportasi *Light Rail Transit* (LRT) Palembang.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka penulis dapat menemukan rumusan masalah yang akan dibahas dalam laporan ini yaitu “Bagaimana persepsi penumpang terhadap minat menggunakan ulang transportasi *Light Rail Transit* (LRT) di Palembang”?.

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Agar penulisan laporan ini terarah dan tidak menyimpang dari pokok pembahasan, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasan ini pada persepsi penumpang terhadap minat menggunakan ulang transportasi *Light Rail Transit* (LRT) di stasiun Bumi Sriwijaya Palembang.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini adalah “Untuk mengetahui bagaimana persepsi penumpang terhadap minat menggunakan ulang transportasi *Light Rail Transit* (LRT) di Palembang”.

1.4.2 Manfaat

Adanya penelitian ini maka diharapkan dapat berguna bagi Penulis, Perusahaan dan bagi pihak-pihak lain khususnya bagi *Light Rail Transit* (LRT), yaitu:

1. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

a. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan dan pemahaman penulis mengenai persepsi penumpang serta sebagai pembelajaran bagi penulis untuk menerapkan teori-teori yang sudah di dapat.

b. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran dan referensi yang positif bagi perusahaan.

c. Bagi Pihak lain

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi referensi bagi para pembaca yang melakukan penelitian lebih lanjut dan sebagai bahan bacaan yang bisa bermanfaat bagi para pembacanya.

2. Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian secara teoritis ialah untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya bidang manajemen pemasaran.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Adapun dalam penelitian ini, penulis membatasi ruang lingkup penelitian supaya dalam pembahasan permasalahan akan lebih terarah dan tidak terjadi penyimpangan. Penulis melakukan penelitian mengenai persepsi penumpang terhadap minat menggunakan ulang transportasi *Light Rail Transit* (LRT) dengan fokus penelitian pada dimensi persepsi yang ditujukan pada Penumpang di stasiun Bumi Sriwijaya Palembang.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Penulisan dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua macam data berdasarkan cara memperolehnya yaitu data primer dan data sekunder. Adapun penjelasan jenis data berdasarkan cara memperolehnya, yaitu:

a. Data Primer

Data primer yang penulis peroleh dari hasil pengamatan secara langsung di lapangan dengan menyebarkan kuesioner kepada penumpang transportasi *Light Rail Transit* mengenai persepsi

penumpang terhadap minat menggunakan ulang transportasi *Light Rail Transit* (LRT) Palembang.

b. Data Sekunder

Data sekunder yang penulis peroleh melalui berbagai macam referensi seperti jurnal-jurnal, buku ataupun penelitian pihak lain yang telah dipublikasikan yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Penulis memperoleh data-data yang dibutuhkan dalam memperkuat isi laporan ini, dengan menggunakan metode pengumpulan data yang sesuai dengan pokok permasalahan yang ada dengan mendatangi langsung Penumpang Transportasi *Light Rail Transit* (LRT) di stasiun Bumi Sriwijaya. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data yang diperlukan penulis antara lain:

a. Riset Lapangan (*Field Research*)

Melakukan penelitian lapangan untuk memperoleh data atau informasi secara langsung adalah dengan cara sebagai berikut:

1. Observasi

Penulis melakukan observasi langsung kepada penumpang transportasi *Light Rail Transit* (LRT).

2. Wawancara

Penulis melakukan wawancara kepada penumpang transportasi *Light Rail Transit* (LRT) Palembang guna mendapatkan informasi mengenai persepsi penumpang terhadap minat menggunakan ulang transportasi *Light Rail Transit* (LRT) Palembang.

3. Kuesioner

Penulis memberikan kuesioner kepada penumpang transportasi *Light Rail Transit* (LRT) di stasiun Bumi

Sriwijaya yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Hasil kuesioner inilah yang akan dijadikan bahan sebagai pembahasan dari permasalahan.

b. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Metode ini digunakan oleh penulis untuk mengambil data dan informasi yang ada kaitannya dengan masalah yang sedang dibahas sebagai landasan teori dalam menganalisis masalah yang ada, baik melalui buku-buku, artikel dari internet, dan literatur yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

1.5.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2018:136-137) populasi dan sampel dapat diartikan sebagai berikut:

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2018:136), menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah Penumpang Transportasi *Light Rail Transit* (LRT) Palembang.

Tabel 1.2
Data Penumpang Transportasi *Light Rail Transit* (LRT)
Palembang Periode Januari – Maret Tahun 2019
Pada Stasiun Bumi Sriwijaya

No.	Bulan	Jumlah Penumpang
1.	Januari	20.777
2.	Februari	15.114
3.	Maret	9.099
Total Penumpang		44.990

Sumber: *Light Rail Transit* (LRT) Sumatera Selatan, 2019.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2018:137), menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Penentuan jumlah sampel dari populasi pada penelitian ini didasarkan pada perhitungan dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Populasi

e = Presentasi kelonggaran atau ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan data.

Pengambilan sampel yang masih diinginkan (batas toleransi kesalahan bisa 1%, 5% atau 10%). Dalam mendapatkan populasi (N), maka dilakukan perhitungan dengan menggunakan rata-rata. Adapun jumlah sampel yang akan diperoleh dalam penelitian ini adalah Penumpang Transportasi *Light Rail Transit* (LRT) Palembang. Berdasarkan rumus Slovin maka ukuran sampel yaitu:

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

$$n = \frac{44990}{1 + 44990 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{44990}{1 + (449,9)}$$

$$n = \frac{44990}{450,9}$$

$$n = 99,77/100 \text{ Penumpang}$$

Berdasarkan perhitungan diatas, sampel yang digunakan adalah 100 Penumpang.

c. Teknik Sampling

Metode penentuan sampel dalam penelitian ini adalah dengan metode *Non Probability Sampling*. Jenis *Non Probability Sampling* yang digunakan adalah *Purposive Sampling*.

Menurut Sugiyono (2009:122) "*Purposive Sampling* (sampel bertujuan) merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu".

Teknik sampling yang dilakukan dalam penelitian ini digunakan untuk meneliti penumpang yang menggunakan transportasi *Light Rail Transit* (LRT) di Stasiun Bumi Sriwijaya karena penulis memilih orang-orang yang benar-benar mengetahui atau memiliki kompetensi dengan topik penelitian tersebut.

1.5.5 Analisis Data

a. Metode Kualitatif

Data kualitatif adalah data yang tidak dapat diukur dalam suatu skala numerik (Yusi dan Idris, 2016:108). Dalam hal ini, teknik analisis kualitatif digunakan untuk menjelaskan data-data yang diperoleh dari penelitian dan menghubungkannya dengan teori-teori yang ada dan berhubungan dengan masalah dari penelitian ini.

b. Metode Kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang dapat diukur dalam suatu skala numerik (Yusi dan Idris, 2016:108). Analisis data yang digunakan penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir adalah analisis data kuantitatif. Analisis data dengan metode kuantitatif dimaksudkan untuk melihat apakah ada Persepsi Penumpang Terhadap Minat Menggunakan Ulang Transportasi *Light Rail*

Transit (LRT) Palembang dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden.

Penulis menggunakan skala Likert untuk digunakan dalam kuesioner nantinya. Menurut Riduwan (2010:38-39), skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Dalam penelitian ini, gejala sosial telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang disebut sebagai variabel penelitian. Berikut ini adalah kualifikasi atau perhitungan kode angka dari setiap sikap dalam skala likert:

Tabel 1.3
Skala Pengukuran Likert

No.	Keterangan	Skala
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: Riduwan, 2010:38-39.

Skala Likert ini dibuat sebagai pilihan jawaban kuesioner untuk responden dan hasil jawaban itu akan di olah sebagai permasalahan untuk memperoleh jawaban dari permasalahan yang ada.

1.6 Uji Instrumen

1.6.1 Uji Validitas

Menurut Yusi dan Idris (2016:92), “Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen”. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah. Data keputusannya adalah: Jika r hitung $>$ r tabel, maka butir pertanyaan tersebut valid.

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir pertanyaan tersebut tidak valid.

Pada penelitian ini, penulis menghitung validitas dengan bantuan aplikasi SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) for windows 22.

1.6.2 Uji Reliabilitas

Menurut Yusi dan Idris (2016:92), suatu pengukuran dikatakan reliabel apabila pengukur tersebut menghasilkan hasil-hasil yang konsisten. Reliabilitas mendukung validitas dan merupakan syarat perlu (*necessary conditions*) tetapi tidak merupakan syarat kecukupan (*sufficient conditions*) bagi validitas.

Pada penelitian ini penulis melakukan pengujian realibilitas dengan menggunakan metode Alpha Conbach yang artinya diukur berdasarkan skala 0 sampai 100, jika nilai Alpha Conbach di atas 0,60 atau 60% maka dikatakan reliabel. Penulis juga melakukan pengolahan data uji reliabilitas ini dengan bantuan aplikasi SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) for windows 22.

1.7 Uji Hipotesis

1.7.1 Uji Parsial (Uji t)

Uji menentukan Hipotesis Nol (H_0) dan Hipotesis Alternatif (H_a).

1. Uji beda t-test digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh variabel bebas persepsi penumpang secara parsial terhadap minat menggunakan ulang transportasi *Light Rail Transit* (LRT).

Bentuk pengujian:

H_{01} : Tidak ada pengaruh positif dan signifikan kinerja produk terhadap minat menggunakan ulang transportasi *Light Rail Transit* (LRT).

H_{a1} : Ada pengaruh positif dan signifikan kinerja produk terhadap minat menggunakan ulang transportasi *Light Rail Transit* (LRT).

- H₀₂: Tidak ada pengaruh positif dan signifikan kehandalan produk terhadap minat menggunakan ulang transportasi *Light Rail Transit* (LRT).
- H_{a2}: Ada pengaruh positif dan signifikan kehandalan produk terhadap minat menggunakan ulang transportasi *Light Rail Transit* (LRT).
- H₀₃: Tidak ada pengaruh positif dan signifikan fitur produk terhadap minat menggunakan ulang transportasi *Light Rail Transit* (LRT).
- H_{a3}: Ada pengaruh positif dan signifikan fitur produk terhadap minat menggunakan ulang transportasi *Light Rail Transit* (LRT).
- H₀₄: Tidak ada pengaruh positif dan signifikan daya tahan produk terhadap minat menggunakan ulang transportasi *Light Rail Transit* (LRT).
- H_{a4}: Ada pengaruh positif dan signifikan daya tahan produk terhadap minat menggunakan ulang transportasi *Light Rail Transit* (LRT).
- H₀₅: Tidak ada pengaruh positif dan signifikan kesesuaian produk terhadap minat menggunakan ulang transportasi *Light Rail Transit* (LRT).
- H_{a5}: Ada pengaruh positif dan signifikan kesesuaian produk terhadap minat menggunakan ulang transportasi *Light Rail Transit* (LRT).
- H₀₆: Tidak ada pengaruh positif dan signifikan kemampuan diperbaiki produk terhadap minat menggunakan ulang transportasi *Light Rail Transit* (LRT).
- H_{a6}: Ada pengaruh positif dan signifikan kemampuan diperbaiki produk terhadap minat menggunakan ulang transportasi *Light Rail Transit* (LRT).

- H₀₇: Tidak ada pengaruh positif dan signifikan keindahan produk terhadap minat menggunakan ulang transportasi *Light Rail Transit* (LRT).
- H_{a7}: Ada pengaruh positif dan signifikan keindahan produk terhadap minat menggunakan ulang transportasi *Light Rail Transit* (LRT).
- H₀₈: Tidak ada pengaruh positif dan signifikan kualitas yang dirasakan terhadap minat menggunakan ulang transportasi *Light Rail Transit* (LRT).
- H_{a8}: Ada pengaruh positif dan signifikan kualitas yang dirasakan produk terhadap minat menggunakan ulang transportasi *Light Rail Transit* (LRT).

2. Menentukan kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis yaitu jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H₀ diterima. Sebaliknya, jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_a ditolak.
3. Menentukan taraf signifikan sebesar 5%.

1.7.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan terhadap minat menggunakan ulang transportasi *Light Rail Transit* (LRT). uji F dilakukan untuk melihat pengaruh variabel-variabel independen secara keseluruhan terhadap variabel dependen. Uji F dilakukan juga untuk mengetahui kelayakan model regresi yang digunakan dalam penelitian ini. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} . Kriteria pengambilan keputusannya yaitu jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ H₀ ditolak. Sebaliknya, jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H₀ diterima.

1.7.3 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar prosentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

1.7.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk memprediksi atau menguji pengaruh variabel bebas atau independen terhadap variabel terikat atau dependen. Adapun dalam penelitian ini, analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat, yaitu persepsi penumpang terhadap minat menggunakan ulang transportasi *Light Rail Transit* (LRT) Palembang. Untuk mengetahui besarnya koefisien regresi, penulis menggunakan bantuan program SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) for windows 22.

Persamaan regresi pada penelitian ini adalah:

$$Y = \alpha + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 + b_6x_6 + b_7x_7 + b_8x_8 + e$$

Keterangan:

Y = Minat menggunakan ulang transportasi LRT

α = Konstanta

$b_1..b_8$ = Koefisien regresi

x_1 = Kinerja Produk

x_2 = Keandalan Produk

x_3 = Fitur Produk

x_4 = Daya Tahan Produk

x_5 = Kesesuaian Produk

x_6 = Kemampuan Diperbaiki Produk

x_7 = Keindahan Produk

x_8 = Kualitas yang Dirasakan Produk

e = Residual atau *prediction error*