

**STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN LRT SUMATERA
SELATAN DALAM INTEGRASI ANTAR MODA**
**MEWUJUDKAN TRANSPORTASI
BERKELANJUTAN**



TESIS

ENDAH WAHYUNI

SUMBER DAYA MANUSIA

212510040

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN – S2
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG**

2023

**STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN LRT SUMATERA
SELATAN DALAM INTEGRASI ANTAR MODA**
**MEWUJUDKAN TRANSPORTASI
BERKELANJUTAN**



Tesis ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar

MAGISTER MANAJEMEN

ENDAH WAHYUNI

SUMBER DAYA MANUSIA

212510040

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN – S2
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG

2023

Halaman Pengesahan Pembimbing Tesis

Judul Tesis: STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN LRT SUMATERA SELATAN DALAM INTEGRASI ANTAR MODA MEWUJUDKAN TRANSPORTASI BERKELANJUTAN

Oleh ENDAH WAHYUNI , Nim 212510040, Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh Pembimbing Program Studi Manajemen-S2 konsentrasi MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA, Program Pascasarjana Universitas Bina Darma pada 6 September 2023 dan telah dinyatakan LULUS.

Palembang, 6 September 2023

Mengetahui,
Program Studi Manajemen- S2
Universitas Bina Darma
Ketua,



.....
Dr.Sulaiman Helmi, S.E., M.M.

Pembimbing :
Pembimbing,


.....

Prof. Dr. Ir. Hasmawaty AR, M.M., M.T

Halaman Pengesahan Penguji Tesis

Judul Tesis: STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN LRT SUMATERA SELATAN

DALAM INTEGRASI ANTAR MODA MEWUJUDKAN
TRANSPORTASI BERKELANJUTAN

Oleh ENDAH WAHYUNI , Nim 212510040 , Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh Tim Penguji Program Studi Manajemen-S2 konsentrasi MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA , Program Pascasarjana Universitas Bina Darma pada 6 September 2023 dan telah dinyatakan LULUS.

Palembang, 6 September 2023

Mengetahui,

Program Pascasarjana
Universitas Bina Darma
Direktur,



.....
Prof. Hj. Isnawijayani, M.Si., Ph.D.

Tim Penguji :

Penguji I ,

.....


Prof. Dr. Ir. Hasmawaty AR, M.M., M.T.

Penguji II,

.....

Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ed.

Penguji III,

.....

Dr. Fitriasuri, S.E., Ak., M.M.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ENDAH WAHYUNI
NIM : 212510040

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis Saya (Tesis, Skripsi, Tugas Akhir) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik (Magister, Sarjana, dan Ahli Madya) di Universitas Bina Darma;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian Saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar pustaka;
4. Karena yakin dengan keaslian karya tulis ini, Saya menyatakan bersedia Tesis/Skripsi/Tugas Akhir, yang Saya hasilkan di unggah ke internet;
5. Surat Pernyataan ini Saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima sanksi dengan aturan yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 6 September 2023
Yang Membuat Pernyataan,



ENDAH WAHYUNI
NIM: 212510040

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan dan mencari solusi yang dapat meningkatkan kemajuan kereta cepat LRT Sumsel. Dengan menggunakan metode analisis SWOT, kami mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang dihadapi LRT Sumsel. Metode penelitian ini melibatkan pengumpulan data primer melalui wawancara, kuisioner, observasi dan dokumentasi terhadap karyawan LRT Sumsel dan penumpang kereta cepat. Populasi penelitian ini adalah karyawan internal sebanyak 86 orang dan penumpang eksternal sebanyak 100 orang. Kami menggunakan teknik nonprobability sampling dengan jumlah responden 65 orang. Data dianalisis menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa LRT Sumsel mengalami kemajuan dalam peningkatan kualitas layanannya. Alternatif strategi yang diidentifikasi melalui analisis SWOT meliputi pemanfaatan sumber daya manusia yang kompeten, memaksimalkan infrastruktur yang ada, pemanfaatan jalur LRT secara lebih efektif, dan perlunya perbaikan manajemen sistem untuk mencapai target yang telah ditetapkan. Strategi ini diharapkan dapat membantu mengatasi tantangan dan memaksimalkan potensi kereta cepat LRT Sumsel untuk mencapai transportasi berkelanjutan.

Kata Kunci: *light rail transit, transportasi berkelanjutan.*

Abstract

This research aims to identify problems and find solutions that can improve the progress of the South Sumatra LRT fast train. By using the SWOT analysis method, we identified the strengths, weaknesses, opportunities and threats facing the South Sumatra LRT. This research method involves collecting primary data through interviews, questionnaires, observations and documentation from South Sumatra LRT employees and high-speed train passengers. The research population included 86 internal employees and 100 external passengers. We used nonprobability sampling techniques with 65 respondents. Data was analyzed using qualitative and quantitative approaches. The research results show that the South Sumatra LRT has made progress in improving the quality of its services. Alternative strategies identified through SWOT analysis involve utilizing competent human resources, maximizing existing infrastructure, utilizing LRT routes more effectively, and needing to improve system management to achieve the set targets. This strategy is expected to help overcome challenges and maximize the potential of the South Sumatra LRT fast train to achieve sustainable transportation.

Keywords: *light rail transit, sustainable transportation.*

MOTTO

“*Don't be insecure*,,, hanya ada satu Shakila di dunia ini, dan hanya ada satu orang seperti saya dan kamu di dunia ini. Buatlah kamu menjadi versi terbaik untuk dirimu sendiri “

“Jangan mundur sebelum mencoba. Beban berat itu hanya ada di pikiran. Coba dulu, nanti akan terbiasa “

KATA PERSEMBAHAN

Pertama-tama saya panjatkan kepada Allah SWT atas terselesainya tesis ini dengan lancar dan tepat waktu. Tesis ini penulis persembahkan untuk Bapak dan Ibu yang telah memberikan kasih sayang dan selalu ada, serta mendukung penulis dalam menjalankan hidup sesuai keinginan penulis. Dan tak lupa penulis ucapkan juga kepada :

- Suami tercinta yang selalu mendukung dan selalu memberikan motivasi agar penulis selalu berimprovisasi dan bersemangat dalam hidup.
- Para dosen Univeritas Bina Darma, spesialy Ibu Prf. Dr. Ir. Hasmawaty, AR. M.M., M.T dan Bapak Dr. Sulaiman Helmi, SE., M.M.
- Teman-teman MM39 yang ku sayangi, terkhusus Tria, Ayah Deni, Om Dicky, Om Riono, Rooshie, dan Mba Diana.
- Saudara saya Aditya Yunianto yang sudah mau menjadi mentor penulis dalam penyusunan ini.

“Try not to become a man of success, but a man of value “

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Endah Wahyuni
Tempat / Tanggal Lahir : Palembang / 01 Oktober 1985
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Status : Menikah
Alamat : Jl. Tegal Binangun No. 364 Kel. Plaju Darat Kec. Plaju Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan
Telephone : 0821-7483-0434
E-mail : endahwahyudi1985@gmail.com

Data Pendidikan

SD : SD Yaktapena 1 (1991-1997)
SMP : SMP Yaktapena 1 (1997-2000)
SMU : SMU YKPP 1 (2000-2003)
D3 : Sekolah Tinggi Transportasi Darat (2003-2006)
S1 : Universitas Lancang Kuning Pekanbaru (2015-2017)

Data Pekerjaan

1. Dinas Perhubungan Kota Palembang (2006-2009)
2. Dinas Perhubungan Kab. Siak (2009-2019)
3. Balai Pengelolaan Transportasi Darat Wil IV (2019-2021)
4. Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sum Sel (2021-sekarang)

Saya yang bersangkutan,

Endah Wahyuni

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT atas segala limpahan ridho, hidayah, dan inayah-Nya sehingga tesis saya “Strategi Peningkatan Pelayanan LRT Sumatera Selatan Dalam Integrasi Antar Moda Mewujudkan Transportasi Berkelanjutan” ini dapat terselesaikan dengan lancar dan tepat waktu.

Tesis ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Master Managemen. Dengan segala keterbatasan yang saya miliki, masih banyak kekurangan-kekurangan yang harus diperbaiki. Semoga hasil penelitian ini dapat berguna, khususnya dunia pendidikan dan tempat saya kerja.

Dalam penulisan tesis ini, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada :

- Allah SWT atas segala rahmad dan hidayah-Nya, sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan lancar dan tepat waktu.
- Keluarga besar saya yang selalu ada dan selalu memberikan bantuan dan semangatnya untuk saya.
- Bapak Dr. Sulaiman Helmi, SE., M.M selaku Ketua Prodi S2 Studi Ilmu Magister Manajemen Universitas Bina Darma.
- Ibu Prf. Dr. Hasmawaty, AR, M.M., M.T selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu serta dengan penuh kesabaran dalam memberikan bimbingan kepada penulis.
- Bapak Yuzan dan Ibu Dian selaku staff Tata Usaha atas kesabarannya menghadapi rengekan kami.
- Teman-teman MM39, terima kasih sudah memberikan warna dalam dunia perkuliahan penulis selama kebersamaan selama 2 tahun ini. Semoga tetap terjalin silaturahmi kita dan akan menjadi kenangan terindah yang tak terlupakan.

- Saudara saya Aditya Yunianto yang sudah mau menjadi mentor saya dalam penulisan teisis ini.
- Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuan dan dukungannya.

Penulis menyadari tesis ini masih jauh dari sempurna, karena hal tersebut tidak lepas dari kelemahan dan keterbatasan penulis. Akhirnya, penulis berharap agar tesis ini berguna bagi semua pihak dan dijadikan implikasi selanjutnya bagi mahasiswa.

Palembang, 11 September 2023

Penulis

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN DEPAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING TESIS	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI TESIS	iv
SURAT PERNYATAAN	v
ABSTRAK	vi
MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Batasan Masalah.....	13
1.4 Tujuan Penelitian	13
1.5 Manfaat Penelitian	14
1.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	14
1.7 Susunan dan Struktur Tesis.....	14

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan	16
2.2 Strategi	18
2.3 Analisis SWOT	20
2.4. Indikator Analisis SWOT	20
2.5 Penelitian Terdahulu	27
2.6 Kerangka Pemikiran Teoritis	28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu	30
3.2 Data Penelitian	30
3.2.1 Jenis Data	30
3.2.2 Populasi dan Sampel Penelitian	31
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel	32
3.3 Definisi Operasional Variabel	33
3.4 Metode Penelitian	34
3.5 Metode Pengumpulan Data	35
3.6 Teknik atau Model Analisis Data SWOT	36

3.6.1	Analisis Matriks SWOT	39
3.6.2	Pendekatan Kualitatif	40
3.6.3	Pendekatan Kauntitatif	42
3.6.4	Analisis Pembahasan	47
BAB IV HASIL PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum	49
4.2	Diskripsi Responden Penelitian	51
4.3	Analisis Data	53
4.3.1	Analisis Dengan Pendekatan SWOT	54
4.3.2	Pemetaan Posisi Pada Kuadran	58
4.3.3	Pengembangan Alternatif Strategi (Strategi Issue)	59
4.4	Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	66
5.2	Saran	67
DAFTAR PUSTAKA..... 69		
LAMPIRAN 1 72		
LAMPIRAN 2 78		
LAMPIRAN 3 80		
LAMPIRAN 4 82		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Penjualan Kendaraan Bermotor di Kota Palembang	2
Tabel 1.2	Jumlah Penumpang Kereta Cepat LRT Sumatera Selatan Per Tahun.....	6
Tabel 1.3	Pencapaian Target Jumlah Penumpang Kereta Cepat <i>Light Rail Transit (LRT) Sumatera Selatan</i> Per Tahun	7
Tabel 1.4	Jumlah Penumpang Angkutan Feeder	8
Tabel 1.5	Pemenuhan Target Pendapatan Angkutan Kereta Cepat LRT Sumatera Selatan	9
Tabel 1.6	Data Survei Kepuasan Penumpang LRT Sumatera Selatan	12
Tabel 2.1	Matriks SWOT	27
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel	35
Tabel 3.2	Matriks <i>External Factor Analysis Summary (EFAS)</i>	38
Tabel 3.3	Matriks <i>Internal Factor Analysis Summary (IFAS)</i>	39
Tabel 3.4	Pemberian Peringkat atau Rating	41
Tabel 3.5	SWOT Strategi Issue	41
Tabel 3.6	Matriks SWOT Kearns	42
Tabel 3.7	Perhitungan Analisis SWOT	45
Tabel 4.1	Profil Responden	53
Tabel 4.2	Mobilitas Responden	54
Tabel 4.3	Identifikasi Lingkungan Strategis	55
Tabel 4.4	Analisis <i>External Factor Analysis Summary (EFAS)</i>	57
Tabel 4.5	Analisis <i>Internal Factor Analysis Summary (IFAS)</i>	58
Tabel 4.6	Nilai Inventaris Elemen SWOT	59
Tabel 4.7	Alternatif Strategi	61
Tabel 4.8	Indeks Pelayanan Publik	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Teknis Operasional Kereta LRT Sumatera Selatan	5
Gambar 2.1	Pola Pikir Analisis SWOT	27
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran Teoritis	37
Gambar 3.1	Alur Metode Penelitian	44
Gambar 3.2	Diagram SWOT	48
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan	52
Gambar 4.2	Posisi Kuadran	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	73
Lampiran 2 Rekapitulasi Data Kuesioner	79
Lampiran 3 Pendataan Indeks Kepuasan	81
Lampiran 4 Rekapitulasi Indeks Kepuasan	83