

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Perkembangan suatu wilayah ditandai dengan peningkatan aktivitas dan mobilitas penduduk yang membutuhkan infrastruktur transportasi yang efisien dan fungsional (Astuti, 2020). Kota Palembang merupakan salah satu kota di Indonesia yang sedang mengalami peningkatan aktivitas dan mobilitas penduduk yang cukup pesat, hal ini ditandai dengan adanya masalah kemacetan di beberapa ruas jalan utama. Pertambahan penduduk yang terus meningkat menimbulkan masalah kemacetan di kota ini, sehingga Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dan Pemerintah Kota Palembang mengembangkan sistem transportasi massal untuk menjadi solusi masalah kemacetan dengan memilih *Light Rail Transit* (LRT) sebagai moda transportasi massal yang diharapkan dapat mengurangi masalah kemacetan tersebut.

Adapun fasilitas *Light Rail Transit* (LRT) ini tidak dapat menjangkau seluruh kawasan di Kota Palembang, sehingga diperlukan angkutan umum pengumpan atau *feeder*. *Feeder* merupakan angkutan yang bertugas untuk mengumpulkan penumpang untuk disalurkan khusus ke angkutan trayek tertentu. Pada kasus ini *feeder* di manfaatkan untuk mengangkut penumpang *Light Rail Transit* (LRT) dari stasiun ke beberapa kawasan yang tidak terjangkau *Light Rail Transit* (LRT). Peluncuran angkutan umum *Feeder New Oplet Musi Emas* yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Perkeretaapian (DJKA) melalui Balai Pengelolaan Kereta Api Ringan Sumatera Selatan (BPKAR-SS) bekerjasama dengan Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah VII Provinsi Sumatera Selatan dan Provinsi Bangka Belitung dan Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan (Kementrian Perhubungan RI, 2022).

Pada tahap awal peluncuran *feeder Light Rail Transit* (LRT), Kementerian Perhubungan memberikan 29 unit angkot *feeder* kepada Pemerintah Provinsi

Sumatera Selatan dan Pemerintah Kota Palembang. Pada awal pengoperasian *feeder* hanya melayani dua rute, yaitu rute pertama meliputi Talang Kelapa – Talang Buruk melalui Asrama Haji, rute kedua meliputi Asrama Haji – Sematang Borang melalui Jalan Noerdin Pandji. Kementerian Perhubungan telah menambahkan lima rute atau koridor baru angkutan pengumpan *feeder*, adapun lima rute baru tersebut antara lain Stasiun *Light Rail Transit* (LRT) Polresta – Kompleks. OPI, Stasiun *Light Rail Transit* (LRT) RSUD – Sukawinatan, Stasiun *Light Rail Transit* (LRT) Asrama Haji – Talang Betutu, Stasiun *Light Rail Transit* (LRT) DJKA – Terminal Plaju, serta Stadion Kamboja – Bukit Siguntang. Hingga saat ini jumlah angkutan umum *feeder* yang melayani di Kota Palembang berjumlah 57 unit. *Feeder Light Rail Transit* (LRT) adalah salah satu tonggak perbaikan angkutan umum di Kota Palembang. Dengan diadakannya moda transportasi pengumpan ini adalah salah satu upaya untuk menopang okupansi *Light Rail Transit* (LRT) dan diharapkan mampu mendongkrak banyaknya penumpang *Light Rail Transit* (LRT). Sistem moda transportasi terintegrasi ini merupakan upaya untuk membentuk budaya masyarakat di Kota Palembang agar gemar menggunakan angkutan umum massal.

Saat ini ada 7 koridor rute pelayanan *feeder Light Rail Transit* (LRT) antara lain, koridor 1 melalui rute Talang Kelapa – Talang Buruk, koridor 2 melalui rute Stasiun Asrama Haji – Sematang Borang, koridor 3 melalui rute Stasiun Asrama Haji – Talang Betutu, koridor 4 melalui rute Stasiun Polresta – Komplek Perum. OPI, koridor 5 melalui rute Stasiun DJKA – Terminal Plaju, koridor 6 melalui rute Stasiun RSUD – Sukawinatan, koridor 7 melalui rute Stadion Kamboja – Bukit Siguntang. Dari ke 7 koridor tersebut dikelola oleh 2 instansi yang berbeda, yaitu koridor 1 dan koridor 2 dikelola oleh Dinas Perhubungan Kota Palembang dan koridor 3-7 dikelola oleh Balai Kereta Api Ringan Sumatera Selatan (BPKAR-SS).

Melalui kinerja angkutan umum *feeder Light Rail Transit* (LRT) dapat dilihat pelayanan yang telah dilakukan oleh sistem di Kota Palembang dalam melayani kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang optimal umumnya menjadi harapan yang diinginkan oleh masyarakat yaitu tingkat efisiensi dan efektifitas serta pelayanan yang diterapkan oleh angkutan umum pengumpan itu sendiri.

Berdasarkan survey pendahuluan dapat diketahui bahwa angkutan umum *feeder Light Rail Transit* (LRT) mempunyai pelayanan tersendiri mulai dari waktu tunggu penumpang serta waktu kedatangan yang berbeda-beda. Angkutan pengumpan *feeder Light Rail Transit* (LRT) ini masih diterapkannya layanan bersubsidi/gratis oleh Pemerintah Kota Palembang yang mengakibatkan jumlah penumpang masih terbilang tinggi.

Cattelya Ester Magenda (2023), dalam penelitiannya yang berjudul "Analisis Pengaruh Prefensi Pemilihan Moda Transportasi Terhadap Efektivitas Feeder Di Jalan Lokal" memberikan gambaran tentang kualitas pelayanan armada *feeder*. Dalam penelitian tersebut, metode yang digunakan adalah *Importance and Performance Analysis* (IPA) dengan menggunakan aplikasi *Statistical Product And Service Solution* (SPSS). Pemilihan metode ini dikarenakan *Importance and Performance Analysis* (IPA) menggabungkan dua faktor tingkat kepentingan masyarakat dan kinerja perusahaan dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data.

Triana Oktaliani (2023), dalam penelitiannya yang berjudul "Analisis Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Pengumpan (*Feeder*) Pada Trayek Stasiun DJKA – Terminal Plaju Palembang" di katakana bahwa hasil dari kinerja *feeder* pada koridor 5 memiliki nilai kerapatan kendaraan 0,322 kend/jam, waktu tunggu 6 menit, frekuensi kendaraan 4-5 kend/km, kecepatan 17 km/jam, waktu tempuh 0,8 jam, kapasitas operasional 11,4%, *headway* 12 menit, *load factor* 96%, serta utilitas 230 km dalam satu hari beroperasi.

Khansa Ramadiani (2020), dalam penelitiannya yang berjudul "Kajian Preferensi Pengguna Moda Transportasi Kereta Api LRT Jakarta Menuju Stasiun LRT Velodrome" disimpulkan bahwa aspek yang menjadi preferensi masyarakat dalam menggunakan *Light Rail Transit* (LRT) Jakarta adalah memiliki kinerja yang baik terhadap kepuasan penumpang pengguna *Light Rail Transit* (LRT) Jakarta sedangkan aspek yang butuh ditingkatkan untuk efisiensi dan efektivitas *Light Rail Transit* (LRT) adalah prioritas yang tinggi dalam kinerjanya.

Maka dari hal tersebut penulis tertarik untuk mengetahui seberapa efektif dan efisiensinya angkutan umum *feeder Light Rail Transit* (LRT) dalam mengoptimalkan angkutan umum, mengurangi kemacetan dan meningkatkan penggunaan transportasi publik. Penulis hanya berfokus pada tingkat kepuasan pengguna *feeder Light Rail Transit* (LRT) maka penulis mengambil judul “**Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Feeder Fasilitas LRT (*Light Rail Transit*) Kota Palembang**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang telah dikemukakan di atas didapat rumusan masalah yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan pengguna *feeder* fasilitas *Light Rail Transit* (LRT) Kota Palembang?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas penunjang terhadap kepuasan pengguna *feeder* fasilitas *Light Rail Transit* (LRT) Kota Palembang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian karya akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna *feeder* fasilitas *Light Rail Transit* (LRT) Kota Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas pelayanan dan fasilitas penunjang terhadap kepuasan pengguna *feeder* fasilitas *Light Rail Transit* (LRT) Kota Palembang.

## **1.4 Batasan Masalah**

Didalam penelitian ini permasalahan yang akan dibahas untuk menghindari pembahasan masalah yang lebih luas dan tidak sesuai dengan penelitian. Adapun batasan masalah tersebut sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan di Kota Palembang pada 3 Koridor rute *feeder* yaitu sebagai berikut :

- a. Koridor II : Asrama Haji – Sematang Borang
- b. Koridor III : Asrama Haji – Talang Betutu
- c. Koridor V : Stasiun DJKA – Terminal Plaju

2. Angkutan umum yang disurvei adalah angkutan umum *feeder* yang mempunyai trayek Stasiun DJKA, dan Stasiun Asrama Haji.

3. Penelitian ini hanya menjelaskan tentang tingkat kepuasan pengguna *feeder* fasilitas *Light Rail Transit* (LRT) Kota Palembang.

4. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang berupa *google form*.

5. Jumlah populasi responden diambil dari jumlah rata-rata penumpang harian pada bulan April 2023 di ke-3 rute pelayanan *feeder*.

6. Penelitian ini hanya dilakukan di 2 stasiun dari 13 stasiun yang menjadi lokasi penelitian.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sebagai informasi untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna *feeder* fasilitas *Light Rail Transit* (LRT) Kota Palembang melalui penelitian secara langsung.
2. Sebagai informasi untuk mengetahui pengaruh fasilitas pelayanan dan fasilitas penunjang terhadap kepuasan pengguna *feeder* fasilitas *Light Rail Transit* (LRT) Kota Palembang.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan pada karya akhir ini terdiri atas 5 Bab yang akan diuraikan sebagai berikut :

## **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bagian bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini menyajikan landasan teori yang berkaitan dengan tema karya akhir, paradigma, cara pandang; tinjauan pustaka terhadap penulis terdahulu yang ada kaitan dengan tema karya akhir, teori dasar yang dipakai dalam penelitian.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini berisikan diagram alir penelitian, parameter perhitungan, tahapan pengumpulan data, tahapan penyusunan data, analisis data dan perhitungan, lokasi penelitian dan jadwal penelitian.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN**

Pada bab hasil penelitian dan pembahasan memuat perhitungan pada hasil data penelitian yang merupakan analisa yang dibuat dengan mengacu ke dasar teori, hasil penelitian disajikan berupa grafik.

## **BAB V PENUTUP**

Pada bagian bab ini memuat beberapa kesimpulan yang diperoleh dari penelitian dan saran yang berguna untuk penelitian-penelitian selanjutnya.