



Pengaruh Fasilitas LRT terhadap Kepuasan Penumpang menuju Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang

Intan Mega Utami*, Irwina Meilani

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Abstrak: Transportasi mempunyai peranan penting dalam menunjang pertumbuhan ekonomi, pembangunan daerah dan pemersatu daerah. Salah satu moda transportasi yang berperan dalam pembangunan daerah adalah transportasi udara. Dalam sistem transportasi udara, bandar udara diperlukan sebagai tempat pesawat udara melakukan aktivitasnya. Untuk menuju bandara diperlukan transportasi lain, salah satunya LRT. Dalam hal ini LRT memerlukan fasilitas yang dapat memberikan rasa kepuasan kepada penumpangnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas LRT terhadap kepuasan penumpang Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner secara online. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Analisis data dan pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana melalui SPSS. Hasil penelitian menghasilkan hasil Uji T dengan nilai signifikansi 0,00 yang berarti H_0 ditolak, H_a diterima yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara pengaruh fasilitas LRT terhadap kepuasan penumpang Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Bandara dan besarnya pengaruh fasilitas LRT terhadap kepuasan penumpang, umpan balik adalah 62,9%. Dimana nilai signifikansi uji T sebesar 0,000 lebih kecil dari konstanta 0,05.

Kata kunci: Fasilitas, Kepuasan Penumpang, Light Rail Transit (LRT)

DOI:

<https://doi.org/10.47134/rail.v1i2.2608>

*Correspondence: Intan Mega Utami

Email: intanmegautami80@gmail.com

Received: 01-02-2023

Accepted: 15-03-2023

Published: 30-04-2024



Copyright: © 2024 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution-ShareAlike (CC BY SA) license (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).

Abstract: Transportation has an important role in supporting economic growth, regional development and regional unification. One mode of transportation that plays a role in regional development is air transportation. In the air transportation system, airports are needed as places for aircraft to carry out their activities. To get to the airport you need other transportation, one of which is the LRT. In this case, LRT requires facilities that can provide a sense of satisfaction to its passengers. This research aims to determine the effect of LRT facilities on passenger satisfaction at Palembang's Sultan Mahmud Badaruddin II Airport. This research is quantitative research by distributing questionnaires online. The sampling technique used in this research was a purposive sampling technique, with a sample size of 100 respondents. Data analysis and hypothesis testing were carried out using simple linear regression analysis via SPSS. The results of the research produced T Test results with a significance value of 0.00, which means H_0 is rejected, H_a is accepted, which means there is a significant influence between the influence of LRT facilities on passenger satisfaction of Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Airports and the magnitude of the influence of LRT facilities on passenger satisfaction. feedback was 62.9%. Where the T test significance value of 0.000 is smaller than the constant 0.05.

Keywords: Facilities, Passenger Satisfaction, Light Rail Transit (LRT)

Pendahuluan

Transportasi mempunyai peranan penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi, pengembangan wilayah dan pemersatu wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dalam mewujudkan Wawasan Nusantara, serta memperkuat ketahanan nasional dalam usaha mencapai tujuan nasional berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UU nomor 23 tahun 2007 tentang Perkeretaapian). Salah satu transportasi yang berperan dalam pengembangan wilayah adalah transportasi udara. Dalam sistem transportasi udara, diperlukan bandar udara sebagai tempat pesawat untuk melakukan kegiatannya. Salah satu bandar udara yang mendukung pengembangan wilayah adalah Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Salah satu bandar udara yang mendukung pengembangan wilayah adalah Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II adalah salah satu bandar udara yang ada di Provinsi Sumatra Selatan. Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II terletak di ujung kota sehingga calon penumpang memerlukan transportasi lain untuk menuju ke bandar udara. Letaknya yang diujung kota membuat kesusahan dan menimbulkan permasalahan bagi para calon penumpang. Penumpang harus menempuh jarak yang cukup jauh untuk menuju ke bandar udara. Selain letaknya yang di ujung kota, akses jalan untuk menuju bandar udara juga sering terjadi macet dan kondisi udara yang buruk yang dapat membuat penumpang merasa tidak nyaman.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti secara langsung, kemacetan di kota Palembang terjadi karena banyaknya jumlah kendaraan pribadi dan juga banyaknya truk muatan yang masuk ke dalam kota. Kemacetan terjadi di jam-jam sibuk, sekitar pukul 07.00 pagi dan pukul 17.00 sore. Hal ini dapat menghambat perjalanan para penumpang pesawat. Pemerintahan Provinsi Sumatra Selatan berupa menyelesaikan permasalahan yang sering dialami oleh masyarakat kota Palembang. Salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah adalah dengan menyediakan transportasi yang cepat, aman, murah, terhindar dari macet, dan juga memberikan rasa nyaman kepada penumpang. Transportasi yang disediakan oleh Pemerintah Sumatra Selatan yaitu transportasi *light rail transit* atau yang sering disebut dengan LRT.

LRT adalah sebuah sistem angkutan cepat dengan model Lintas Rel Terpadu yang beroperasi di Palembang. Menurut Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, LRT Sumatera Selatan adalah sebuah sistem angkutan cepat yang menghubungkan Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II dengan kompleks Olahraga Jakabaring. Pembangunan LRT ini difungsikan sebagai sarana transportasi penunjang masyarakat Palembang dan sekitarnya. Menteri Perhubungan mengungkapkan, beberapa manfaat jika menggunakan transportasi LRT yaitu mengurangi tingkat kemacetan, mengurangi polusi

udara (ramah lingkungan), dan mengurangi tingkat kecelakaan lalu lintas di jalan yang sering dialami oleh pengguna kendaraan pribadi di kota Palembang.

Pemerintah berharap transportasi LRT dapat menyelesaikan masalah yang dialami oleh masyarakat dan memberikan rasa puas akan transportasi yang mereka gunakan. Dalam hal ini, untuk memberikan rasa puas akan transportasi yang digunakan penumpang, Pemerintah dan PT Kereta Api Indonesia Divisi Regional III Palembang harus menyediakan fasilitas baik di stasiun keberangkatan dan stasiun tujuan maupun di dalam cabin LRT. Fasilitas yang disediakan oleh pihak LRT yaitu seperti kursi, wifi, tempat *charging*, mushola, toilet, eskalator dan lainnya. Namun, Setelah beberapa tahun beroperasi, ternyata ada beberapa fasilitas yang rusak.

Menurut Wakil Ketua MTI, ada beberapa fasilitas yang belum tersedia. Selain itu beliau juga menuturkan bahwa ada penumpang yang mengeluh mengenai tangga eskalator yang tidak jalan serta lift mati sehingga membuat kesulitan dan juga belum adanya pagar pembatas penumpang saat menunggu kereta yang berfungsi untuk menjaga keselamatan penumpang (Kompas.com, 2022). Menurut pengamatan peneliti yang pernah menggunakan fasilitas LRT di Kota Palembang, terdapat fasilitas yang membuat rasa tidak nyaman penumpang seperti papan informasi yang mati, eskalator yang tidak berfungsi, tangga manual yang kotor, toilet yang kurang terawat dan kotor. Hal-hal tersebut dapat membuat penumpang merasa tidak puas akan fasilitas yang diberikan oleh pihak LRT. Dengan permasalahan ini peneliti tertarik untuk meneliti tentang “ Pengaruh fasilitas LRT terhadap kepuasan penumpang menuju Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang”.

Metode

Dalam penelitian ini, desain penelitian yang digunakan merupakan metode penelitian kuantitatif. Adapun waktu dan tempat pelaksanaan penelitian yaitu pada tanggal 1 Agustus sampai 30 September 2023. Tempat penelitian ini adalah di stasiun LRT Palembang. Dengan populasi dalam penelitian ini adalah penumpang pesawat yang menggunakan transportasi LRT dalam menuju bandar udara dan sampel yang digunakan berjumlah 100 orang. Penelitian ini untuk membuktikan adanya pengaruh variabel independen (variabel bebas) terhadap variabel dependen (variabel terikat). Variabel independen (X) terdiri dari fasilitas LRT sedangkan variabel dependennya (Y) yaitu kepuasan penumpang. Teknik penumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan melakukan penyebaran kuesioner. Menurut Sugiyono (2019) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan Pengukuran dengan menggunakan skala likert, dimana pada masing-masing jawaban diberikan skala nilai sebagai berikut:

Tabel 1. Skala Likert

Alternatif Jawaban	Skala Nilai
Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2019)

Hasil dan Pembahasan

A. Analisis Responden

Dalam penelitian ini, peneliti menetapkan populasi yang mempunyai kualitas dan karakteristik yaitu pengguna jasa transportasi LRT dalam menuju Bandar Udara Sultan Mahmud Bdarduddin II Palembang. Dalam menentukan sampel tentunya digunakan teknik sampling. Teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu *probability sampling* dan *non probability sampling* (Sugiyono, 2018). Sampel pada teknik penelitian ini menggunakan pengambilan sampel yaitu *non probability sampling*. Sehingga pada metode pengambilan sampel yang digunakan untuk penelitian ini ialah *purposive sampling*.

Menurut Sugiyono (2019) *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu sehingga dalam pertimbangan ini diambil dengan kriteria-kriteria seperti umur, pekerjaan pada pengguna jasa transportasi LRT. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Lemeshow sehingga didapatkan responden sebanyak 100 orang. Perolehan data dianalisis menggunakan software SPSS 26.

Tabel 2. Definisi, Indikator, dan Skala Pengukuran Variabel Penelitian

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran
1	Fasilitas LRT	Fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada sebelum layanan dapat diberikan kepada konsumen (Kottler, 2019).	1. Keselamatan 2. Keamanan 3. Kenyamanan 4. Naik turun penumpang 5. Penyandang cacat 6. Kesehatan 7. Fasilitas umum 8. Fasilitas pembuangan sampah Fasilitas informasi	Diukur dengan menggunakan skala Likert 1-4.
2	Kepuasan penumpang	Menurut Kotler (2016) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan dari	1. Kesesuaian Harapan 2. Minat Pembelian Ulang 3. Ketersediaan Untuk Merekomendasi	Diukur dengan menggunakan skala Likert 1-4.

membandingkan
produk atau layanan
kinerja yang
dirasakan sesuai
dengan harapan

Sumber : Data diolah (2024)

Gambaran umum karakteristik responden dalam penelitian ini ditampilkan dalam Tabel 3. Berdasarkan data pada Tabel 3 tersebut, mayoritas responden diketahui bahwa responden berjenis kelamin laki-laki dengan persentase 41 % dan perempuan 59%, sehingga dari 100 orang responden dengan pengguna jasa LRT paling banyak yaitu Perempuan sebanyak 59 orang.

Tabel 3. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Kriteria	Jumlah (n=100)	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-Laki	41	41%
	Perempuan	59	59%
Usia	17 - 25 tahun	65	65%
	26 - 35 tahun	9	9%
	36 – 45 tahun	16	16%
	> 46 tahun	10	10%
	SD	2	2%
Pendidikan	SMP	11	11%
	SMA	65	65%
	D1/D2/D3	12	12%
	D4/S1	10	10%

Sumber: Data diolah (2024).

B. Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas adalah instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur antara data yang terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti. Uji signifikansi dilakukan dengan cara nilai r hitung dibandingkan dengan nilai r tabel (Sugiyono, 2019). Kriteria dalam menentukan validitas suatu kuesioner adalah sebagai berikut: Apabila signifikansi hasil korelasi $< 0,05$ (5%) maka kuesioner dinyatakan valid, Apabila signifikansi hasil korelasi $> 0,05$ (5%) maka kuesioner dinyatakan tidak valid. Hasil uji yang didapatkan dari 30 pernyataan untuk hasil uji variabel fasilitas LRT (X) terhadap kepuasan penumpang (Y) dinyatakan valid dengan memperoleh nilai signifikansi 0,00. Jika dilihat dari rumus uji validitas $0,00 < 0,05$ maka kuesioner dinyatakan valid.

Uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2019). Alat untuk mengukur reliabilitas adalah Cronbach Alpha. Kriteria dalam menentukan reliabilitas yaitu: Apabila nilai $\alpha > 0,60$ = reliabel atau konsisten, Apabila nilai $\alpha < 0,60$ = tidak reliabel atau tidak konsisten.

Hasil uji reliabilitas menunjukkan koefisien Cronbach's alpha sebesar 0,965 menunjukkan bahwa instrumen dinyatakan reliabel.

C. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk memprediksi seberapa jauh perubahan nilai variabel dependen, bila nilai variabel independen naik atau turun (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini diolah menggunakan aplikasi SPSS versi 26, hasilnya ditunjukkan pada Tabel 4 yaitu:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 3,642 + 0,114X$$

Dari persamaan di atas dapat dijelaskan bahwa nilai konstanta sebesar 3,642 memiliki arti bahwa konsistensi variabel kepuasan penumpang (y) adalah 3,642. Koefisien regresi fasilitas LRT (X) sebesar 0,114 yang menyatakan bahwa setiap penambahan 1 nilai fasilitas LRT kepuasan penumpang akan bertambah sebesar 0,114. Koefisien regresi bernilai positif sehingga dapat diartikan arah pengaruh variabel X dan Y positif. Berdasarkan hasil dari uji regresi linier sederhana dapat disimpulkan bahwa fasilitas LRT berpengaruh terhadap kepuasan penumpang menuju Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

Tabel 4
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji T

Model	Unstandardized		Standardized		t	Sig.
	Coefficients		Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	3.642	.941	-		3.870	.000
Fasilitas LRT	.114	.016	.592		7.267	.000

Sumber: Data diolah (2024).

D. Uji Hipotesis

1. Uji t (Pengaruh Parsial)

Uji Parsial (Uji T) digunakan untuk menguji variabel bebas (X) secara satu persatu ada atau tidaknya pengaruh terhadap variabel terikat (Y). Dengan kriteria uji yaitu jika probabilitas nilai t atau $p < \alpha$ (0,05) maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen

Berdasarkan hasil pada tabel 4 di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan variabel (X) Fasilitas LRT $0,00 < 0,05$ maka dapat diartikan bahwa ada pengaruh variabel bebas Fasilitas LRT terhadap variabel terikat Kepuasan penumpang (Y) atau hipotesis diterima.

2. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengukur kemampuan dalam menerangkan variabel dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Dengan kriteria uji nilai R yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas.

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi

R	R-square	Adjusted R-square	Std. Error of the Estimate
.793 ^a	.629	.616	2.21226

Sumber: Data diolah (2024).

$$\begin{aligned} \text{KD} &= R^2 \times 100\% \\ &= (0,629)^2 \times 100\% \\ &= 62,9\% \end{aligned}$$

Berdasarkan pada tabel 5 di atas hasil koefisien determinasi memiliki nilai R Square sebesar 0,629. Hal ini berarti bahwa variasi variabel dependen yaitu kepuasan penumpang (Y) dalam model dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu fasilitas LRT (X) sebesar % dan 62,9% variabel lain yang mempengaruhi di luar penelitian ini sebesar 37,1%.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini dan pembahasan yang sudah dipaparkan peneliti mengenai “Pengaruh Fasilitas LRT Terhadap Kepuasan Penumpang Menuju Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang”, dapat disimpulkan bahwa Fasilitas LRT berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang dalam menuju Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik fasilitas LRT maka akan memberikan pengaruh yang besar terhadap kepuasan penumpang. Hasil dari koefisien determinasi (R²) menunjukkan nilai sebesar 0,629 yang berarti bahwa variabel fasilitas LRT memberikan pengaruh sebesar 62,9% terhadap kepuasan penumpang dan sebesar 37,1% kepuasan penumpang dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian.

Beberapa saran yang dapat peneliti berikan yaitu berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan Untuk pengelola transportasi LRT diharapkan untuk memperhatikan fasilitas yang ada guna memberikan rasa puas terhadap penumpang. Pengelola LRT harus lebih memperhatikan fasilitas toilet dan fasilitas papan informasi karena berdasarkan penelitian ini nilai untuk fasilitas toilet dan fasilitas papan informasi paling rendah. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan dapat melakukan penelitian lebih mendalam dan luas tentang pengaruh fasilitas LRT terhadap kepuasan penumpang dengan menggunakan metode analisa yang berbeda dan dapat digunakan sebagai pembandingan.

Daftar Pustaka

- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Indrawati. (2017). *Perilaku Konsumen Individu*. Bandung: Refika
- Kemendishub. (2018). Naik LRT Palembang Cepat dan Murah Sampai Tujuan. <https://dephub.go.id/post/read/naik-LRT-palembang,-cepat-dan-murah-sampai-tujuan?language=en>. Diakses pada 6 September 2018
- Kementerian Perhubungan (2012) *Sistem Transportasi Nasional (Sistranas)*, Jakarta: Kementerian Perhubungan
- Kotler, Philip, Gary Armstrong. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Edisi dua belas jilid 1. Pearson education
- Kusnadi, Moh. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia (Lengkap dan Praktis) Edisi Terbaru*. Surabaya: CV. Cahaya Agency
- Kusumawardani, M. A., Adawiyah, R., Riyanto, B., & Insriastuti, A. K. (2013). Evaluasi Efektivitas dan Efisiensi Angkutan Umum di Kawasan Tembalang. *Jurnal Karya Teknik Sipil*, 2(1), 60-74.
- Nasution, MN. (2015). *Manajemen Transportasi*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 69 Tahun 2013 Tentang Kebandarudaraan Nasional
- Putra, A. Y & Heryati. (2020). Manajemen Transportasi: Faktor-Faktor Pemilihan Moda Terhadap Kinerja Angkutan Melalui Kualitas Pelayanan LRT (Light Rail Transit) Pada Masyarakat Kota Palembang. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 18(3), 195-212.
- Putra, Khalifah Gema. (2020). Analisis ketersediaan Moda Transportasi Darat Terhadap Kenyamanan Pengunjung di Bandar udara Jendal Ahmad Yani Semarang. *Skripsi*. STTKD Yogyakarta.
- Rosana, Dolly. (2018). Selama April 2018 Bandara SMB didarati 1.918 Pesawat. <https://sumsel.antaranews.com/berita/335313/selama-april-2018-bandara-smb-ii-didarati-1918-pesawat>. Diakses pada 6 Juni 2018 pukul 12:48 WIB
- Salim, Abbas. (2016), *Manajemen Transportasi*, Jakarta: Radja Grafindo.
- Sopiah. (2015). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi
- Sugiyono. (2019), *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, dan R&D)* Cetakan ke-8. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. (2019). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima 2*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang penerbangan dan pelayanan Bandar Udara. (2009). Jakarta
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Nomor 23 tahun 2007 tentang Perkeretaapian. (2007). Jakarta
- Wijaya., T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa (Desain seroqual, QFS, dan kano)*. Jakarta Barat: Indeks.