

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT  
MASYARAKAT DALAM MENGGUNAKAN  
TRANSPORTASI *LIGHT RAIL TRANSIT* (LRT) DI  
PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**Dianyta Putri**

**Nomor Induk Mahasiswa 06051381419061**

**Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan**



**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2019**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT  
MASYARAKAT DALAM MENGGUNAKAN TRANSPORTASI  
LIGHT RAIL TRANSIT (LRT) DI PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Oleh**

**Dianyta Putri**

**NIM: 06051381419061**


**Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan**

**Mengesahkan :**

**Pembimbing 1,**

  
**Drs. Emil El Faisal, M.Si**  
**NIP. 196911151994012001**

**Pembimbing 2,**

  
**Kurnisar, S.Pd., M.H**  
**NIP. 197603052002121011**

**Mengetahui :**

**Ketua Jurusan IPS,**

  
**Dr. Farida, M.Si**  
**NIP. 196009271987032002**

**Koordinator Program Studi**

  
**Sulkipani, S.Pd., M.Pd**  
**NIP. 198707042015041002**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT  
MASYARAKAT DALAM MENGGUNAKAN TRANSPORTASI  
*LIGHT RAIL TRANSIT (LRT) DI PALEMBANG***

**SKRIPSI**

**Oleh**

**Dianyta Putri**

**NIM: 06051301419061**

**Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan**

**Telah diujikan dan lulus pada:**

**Hari : Senin**

**Tanggal : 30 Desember 2019**

**TIM PENGUJI**

- 1. Ketua : Drs. Emil El Faisal, M.Si**
- 2. Sekretaris : Kurnisar, S.Pd., M.H**
- 3. Anggota : Drs. Alfiandra, M.Si**
- 4. Anggota : Dra. Sri Artati Waluyati, M.Si**
- 5. Anggota : Sulkipani, S.Pd., M.Pd**



**Palembang, Januari 2020**

**Mengetahui,**

**Koordinator Program Studi**



**Sulkipani, S.Pd., M.Pd**

**NIP. 198707042015041002**

**Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat dalam Menggunakan Transportasi *Light Rail Transit* (LRT) di Palembang**

Oleh:

Nama: Dianyta Putri

NIM: 06051381419061

Pembimbing: (1) Drs. Emil El Faisal, M.Si

(2) Kurnisar, S.Pd., M.H

Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

**ABSTRAK**


Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan transportasi *Light Rail Transit* (LRT) di Palembang. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna transportasi LRT di wilayah stasiun DJKA (Opi) menuju stasiun Demang Lebar Daun dengan jumlah 624 Orang. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik *Simple Random Sampling*, sampel diambil berdasarkan kriteria yang ditentukan, maka sampel berjumlah 63 orang. Penelitian ini menggunakan variable tunggal dengan menggunakan 5 indikator kualitas pelayanan yaitu *Reliability*, *Tangibles*, *Responsiveness*, *Assurance* dan Empati. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik dokumentasi dan angket. Berdasarkan hasil analisis yang peneliti lakukan maka dapat disimpulkan bahwa ada 5 faktor yang mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan transportasi LRT di Palembang yaitu faktor *Reliability*, faktor *Tangibles*, faktor *Responsiveness*, faktor *Assurance* dan faktor Empati. Hal ini dilihat dari hasil analisis angket yang peneliti lakukan dari kelima indikator kualitas pelayanan dengan nilai rata-rata dari *reliability* 82%, *Tangibles* 75%, *Responsiveness* 78% , *Assurance* 80% , Empati 85% dengan hasil rata-rata 80%. Hasil skor dari rekapitulasi yang di peroleh peneliti melalui hasil analisis data lebih besar dari (>) 60.

**Kata Kunci:** Minat Masyarakat, Transportasi *Light Rail Transit* (LRT).

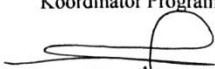
Pembimbing 1,

  
Drs. Emil El Faisal, M.Si  
NIP. 196911151994012001

Pembimbing 2,

  
Kurnisar, S.Pd., M.H  
NIP.197603052002121011

Mengetahui,  
Koordinator Program Studi,

  
Sulkipani, S.Pd., M.Pd  
NIP. 198707042015041002

**Factors that Influence Community Interest in Using Light Rail Transit (LRT)  
Transportation in Palembang**

By : Dianya Putri  
NIM : 06051381419061  
Advisors : (1) Drs. Emil El Faisal, M.Si  
(2) Kurnisar, S.Pd., M.H  
Civic Education Study Program

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the factors that influence people's interest in using Light Rail Transit (LRT) transportation in Palembang. The population in this study was the LRT transportation user community in the area of the DKJA (Opi) station with a total of 624 people. The sample in this study was taken using the Simple Random Sampling technique, the sample was taken based on the certain criteria, then the sample was 63 people. This study used a single variable using 5 service quality indicators such as Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance and Empathy. The data collection is done by documentation and questionnaire techniques. Based on the results of the analysis conducted by the researcher, it can be concluded that there are 5 factors that influence community interest in using Light Rail Transit (LRT) transportation in Palembang, namely reliability factor, tangibles factor, responsiveness factor, assurance factor and empathy factor. This is seen from the results of a questionnaire analysis conducted by the researcher from five service quality indicators with an average value of 82% reliability, Tangibles 75%, 78% Responsiveness, 80% Assurance, 85% Empathy with an entirety average of 80%. The results of the recapitulation scores obtained by researcher through the results of data analysis is greater than (>) 60.*

**Keywords:** *Interests Society, Light Rail Transit Transportation (LRT).*

Advisors 1,

Drs. Emil El Faisal, M.Si  
NIP. 196911151994012001

Advisors 2,

Kurnisar, S.Pd., M.H  
NIP. 197603052002121011

Head Of Study Program,

Sulkipani, S.Pd., M.Pd  
NIP. 198707042015041002

### PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dianyta Putri  
NIM : 06051381419061  
Jurusan : Pendidikan IPS  
Program Studi : Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat masyarakat dalam Menggunakan Transportasi *Light Rail Transit* (LRT) di Palembang” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia nomor 17 tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila dikemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa adanya pemaksaan dari pihak manapun.

Palembang, Desember 2019  
Yang membuat pernyataan



Dianyta Putri  
NIM. 06051381419061

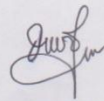
## PRAKATA

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya.

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak Drs. Emil El Faisal, M.Si., dan Bapak Kurnisar, S.Pd., M.H., sebagai pembimbing atas segala bimbingannya yang telah diberikan kepada penulis skripsi ini. Penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada Bapak Prof. Sofendi, M.A., Ph.D., selaku Dekan FKIP Universitas Sriwijaya., Ibu Dr. Farida., M.Si., selaku Ketua Jurusan Pendidikan IPS FKIP Unsri, dan Bapak Sulkipani., S.Pd., M.Pd selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegran. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada Ibu Dr. Umi Chotimah, M.Pd., Ibu Dra. Sri Artati Waluyati, M.Si., Bapak Drs. Alfiandra, M.Si., dan Bapak Sulkipani, S.Pd., M.Pd., sebagai anggota penguji yang telah memberikan saran untuk perbaikan skripsi ini. Lebih lanjut penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi PPKn FKIP Universitas Sriwijaya, Dinas dan Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan, dan Pimpinan PT.KAI (Persero) DIVRE III di Palembang yang telah memberikan bantuan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk pembelajaran bidang studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegraan dan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.

Palembang, Desember 2019  
Penulis,



Dianya Putri

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN DEPAN.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Pelayanan Publik .....	8
2.1.1 Indikator Pelayanan Publik.....	8
2.2 Pengertian Masyarakat .....	10
2.3 Transportasi <i>Light Rail Transit</i> (LRT) .....	10
2.3.1 Pengertian Transportasi .....	10
2.3.2 Macam-macam Transportasi .....	11
2.3.3 <i>Light Rail Transit</i> (LRT) .....	11
2.4 Kerangka Berfikir .....	14
2.5 Alur Penelitian.....	14



**BAB III METODELOGI PENELITIAN**

3.1 Variabel Penelitian .....	16
3.2 Definisi Operasional Variabel .....	16
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	18
3.3.1 Populasi.....	18
3.3.2 Sampel .....	18
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	19
3.4.1 Teknik Dokumentasi.....	19
3.4.2 Angket.....	19
3.5 Uji Persyaratan Instrumen .....	20
3.5.1 Uji Validitas Instrumen.....	20
3.5.2 Uji Reliabilitas Instrumen.....	21

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Deskripsi Pelaksanaan Penelitian .....	22
4.2 Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	23
4.2.1 Gambaran Umum Transportasi <i>Light Rail Transit</i> (LRT).....	23
4.2.2 Latar Belakang Penugasan PT KAI .....	24
4.2.3 Stasiun <i>Light Rail Transit</i> (LRT).....	24
4.2.4 Lintasan Operasional .....	24
4.2.5 Waktu Perjalanan .....	24
4.2.6 Tiket.....	24
4.2.7 Sistem Ticketing .....	25
4.2.8 Manfaat Sosial dan Ekonomi .....	25
4.2.9 Deskripsi Hasil Data Angket .....	26
4.2.9.1 Indikator <i>Reliability</i> .....	28
4.2.9.2 Indikator <i>Tangible</i> .....	31
4.2.9.3 Indikator <i>Responsiveness</i> .....	35

4.2.9.4 Indikator <i>Assurance</i> .....	37
4.2.9.5 Indikator Empati .....	40
4.3 Analisis Data Hasil Penelitian .....	43
4.3.1 Analisis Data Hasil Dokumentasi .....	43
4.3.2 Analisis Data Angket .....	43
4.4 Rekapitulasi Kualitas Pelayanan .....	43
4.5 Analisis Pengelolahan Data Berdasarkan Rumus Frekuensi Relatif ....	48
4.6 Pengujian Persyaratan Instrumen .....	49
4.6.1 Uji Validitas .....	49
4.6.2 Uji Reliabilitas .....	51

## **BAB V KESIMPULAN**

5.1 Simpulan.....	54
5.2 Saran .....	54
5.2.1 Bagi Masyarakat .....	54
5.2.2 Bagi Light Rail Transit (LRT) .....	55
5.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	55

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Rekapitulasi Keluhan Penumpang LRT tahun 2019.....	5
Tabel 3.1 Indikator Kualitas Pelayanan .....	16
Tabel 4.1 Jadwal Kegiatan Penelitian .....	23
Tabel 4.2 Klasifikasi Pernyataan Skor dan Nilai .....	26
Tabel 4.3 Kriteria Interpretasi Skor Persentase .....	26
Tabel 4.4 Kriteria Faktor-faktor Yang Mempengaruhi minat Berdasarkan Interpretasi Skor Persentase .....	27
Tabel 4.5 Data Pada Pernyataan Nomor 1 .....	29
Tabel 4.6 Data Pada Pernyataan Nomor 2 .....	29
Tabel 4.7 Data Pada Pernyataan Nomor 3 .....	30
Tabel 4.8 Data Pada Pernyataan Nomor 4 .....	31
Tabel 4.9 Data Pada Pernyataan Nomor 5 .....	32
Tabel 4.10 Data Pada Pernyataan Nomor 6 .....	33
Tabel 4.11 Data Pada Pernyataan Nomor 7 .....	33
Tabel 4.12 Data Pada Pernyataan Nomor 8 .....	34
Tabel 4.13 Data Pada Pernyataan Nomor 9 .....	35
Tabel 4.14 Data Pada Pernyataan Nomor 10 .....	36
Tabel 4.15 Data Pada Pernyataan Nomor 11 .....	37
Tabel 4.16 Data Pada Pernyataan Nomor 12 .....	38
Tabel 4.17 Data Pada Pernyataan Nomor 13 .....	38
Tabel 4.18 Data Pada Pernyataan Nomor 14 .....	39
Tabel 4.19 Data Pada Pernyataan Nomor 15 .....	40
Tabel 4.20 Data Pada Pernyataan Nomor 16 .....	41
Tabel 4.21 Data Pada Pernyataan Nomor 17 .....	42
Tabel 4.22 Indikator <i>Reliability</i> .....	43

Tabel 4.23	Indikator <i>Tangibles</i> .....	44
Tabel 4.24	Indikator <i>Responsiveness</i> .....	45
Tabel 4.25	Indikator <i>Assurance</i> .....	46
Tabel 4.26	Indikator Empati .....	46
Tabel 4.27	Rata-rata Faktor-faktor yang mempengaruhi Minat Masyarakat dalam Menggunakan Transportasi LRT.....	47
Tabel 4.28	Kriteria Interpretasi Skor Persentase .....	48
Tabel 4.29	Kriteria Penilaian Skor Persentase .....	48
Tabel 4.30	Rata-rata Faktor-faktor yang Mmpengaruhi Minat Masyarakat dalam Menggunakan Transportasi LRT .....	49
Tabel 4.31	Uji Validitas .....	50
Tabel 4.32	Uji Reliabilitas .....	51

## DAFTAR BAGAN

	<b>Halaman</b>
Bagan 2.1 Kerangka Berfikir.....	14
Bagan 2.2 Alur Penelitian.....	15

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Usul Judul Skripsi
- Lampiran 2. Surat Kesiediaan Dosen Membimbing
- Lampiran 3. Surat Persetujuan Seminar Proposal Penelitian
- Lampiran 4. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Seminar Proposal Penelitian
- Lampiran 5. Surat Perbaikan Seminar Usul Penelitian
- Lampiran 6. Surat Persetujuan Seminar Hasil Penelitian
- Lampiran 7. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Seminar Hasil Penelitian
- Lampiran 8. Surat Perbaikan Seminar Hasil Penelitian
- Lampiran 9. Surat Persetujuan Ujian Skripsi
- Lampiran 10. Surat Penunjukkan Pembimbing Skripsi
- Lampiran 11. Surat Izin Penelitian Dekan FKIP Universitas Sriwijaya
- Lampiran 12. Surat Izin Penelitian PT KAI (Persero) Divre III Palembang
- Lampiran 13. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian Dari PT KAI  
(Persero) Divre III Palembang
- Lampiran 14. Kisi-Kisi Instrumen
- Lampiran 15. Lembar Angket
- Lampiran 16. Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 17. Foto Kegiatan Penelitian



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Kota-kota besar yang ada di Indonesia saat ini telah banyak terjadi perubahan dan kemajuan baik dalam bidang politik, sosial budaya, ekonomi, maupun transportasi yang juga berdampak pada perubahan manusia. Seperti yang terlihat bahwa setiap masyarakat selalu mengalami perubahan-perubahan yang pada awalnya masyarakat masih tradisional berubah menjadi lebih modern, hal ini disebabkan oleh adanya pembangunan dan perkembangan transportasi. Transportasi merupakan suatu hal yang penting di dalam kehidupan masyarakat.

Transportasi menjadi penting karena dengan adanya sarana transportasi masyarakat menjadi lebih mudah dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Oleh karena itu transportasi telah menjadi kebutuhan primer bagi setiap orang. Adapun sebagaimana peran pemerintah dalam mengupayakan angkutan umum diatur dalam UU No.22 Tahun 2009 (dalam <https://pjh.kemlu.go.id>, diakses pada 22 Februari 2019) mengenai lalu lintas dan angkutan jalan Pasal 7 ayat (1) yang menjelaskan bahwa penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan dalam kegiatan pelayanan langsung kepada masyarakat dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, badan hukum, dan/atau masyarakat. Menurut Morlok (1984: 33) transportasi merupakan suatu bagian dari fungsi masyarakat, dengan menunjukkan hubungan yang sangat erat dengan gaya hidup, jangkauan dan lokasi dari aktivitas manusia.

Perkembangan transportasi yang dulunya sederhana seperti sepeda, becak dan lain-lain telah berubah menjadi transportasi yang lebih maju dan modern, dimana fasilitas sarana dan prasarana transportasi tersebut semakin canggih baik itu transportasi darat, laut, dan udara.

Berdasarkan uraian di atas maka transportasi adalah salah satu hal yang penting dalam kehidupan masyarakat dimana tingkat mobilitas masyarakat kota lebih tinggi sehingga masyarakat kota tentunya membutuhkan transportasi yang jauh lebih efisien. Hal ini disebabkan oleh aktivitas masyarakat kota yang lebih



kompleks sehingga masyarakat kota tentunya memerlukan transportasi yang efisien dan nyaman seperti kota besar salah satunya kota Palembang yaitu transportasi *Light Rail Transit* (LRT).

Seperti yang telah kita ketahui, di kota Palembang sering terjadi kemacetan lalu-lintas, kecelakaan, dan kesemerawutan yang sebagian besar disebabkan oleh banyaknya orang yang menggunakan kendaraan pribadi. Pemilihan transportasi di daerah perkotaan menurut Warpani (1990: 7) dipengaruhi oleh faktor kecepatan, jarak tempuh, kenyamanan, dan biaya yang dikeluarkan.

*Light Rail Transit* (LRT) hadir sebagai moda transportasi dengan jalur khusus yang tentunya terhindar dari kemacetan sehingga memudahkan masyarakat datang tepat waktu ke tempat yang ingin dituju. *Light Rail Transit* (LRT) juga memberikan kenyamanan bagi penumpang melalui fasilitas yang disediakan, seperti tempat duduk yang nyaman dan luas serta tersedia tempat duduk prioritas, tempat duduk ini diperuntukan bagi lansia, ibu hamil, penyandang cacat, dan ibu yang membawa balita. Menurut Kittelson (1999: 12) berpendapat bahwa *Light Rail Transit* (LRT) adalah sistem jalur kereta listrik metropolitan yang dikarakteristikkan atas kemampuannya menjalankan gerbong satu per satu sepanjang jalur-jalur khusus pada lahan bertingkat. Adapun Peraturan pemerintah nomor 72 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan kereta api dilanjutkan dengan peraturan presiden tentang percepatan penyelenggaraan kereta api ringan atau *Light Rail Transit* di Provinsi Sumatera Selatan dalam Pasal (1), sebagai berikut:

1. Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik yang baik di bidang transportasi untuk mendukung pembangunan di Provinsi Sumatera Selatan, dilakukan percepatan penyelenggaraan Kereta Api Ringan (LRT).
2. Penyelenggaraan Kereta Api Ringan (LRT) sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri dari lintas pelayanan Bandar Udara Sultan Mahmud Badarrudin II, Masjid Agung Palembang, Jakabaring Sport City.

3. Peta lintas pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam lampiran peraturan presiden.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa *Light Rail Transit* (LRT) sangat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menunjang aktivitas sehari-hari sehingga dalam mencapai tempat yang ingin dituju masyarakat merasa lebih nyaman.

Berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti lakukan pada tanggal 15 Februari 2019 di stasiun *Light Rail Transit* (LRT) OPI, peneliti mewawancarai petugas yang sedang bertugas untuk mengetahui jumlah penumpang LRT rata-rata perhari, adapun jumlah penumpangnya yaitu 624 orang. Selanjutnya berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti lakukan pada tanggal 18 Februari 2019 di stasiun *Light Rail Transit* (LRT) OPI, peneliti mewawancarai masyarakat yang berada di halte tersebut bahwasanya mereka sebelumnya sudah sering menggunakan transportasi *Light Rail Transit* (LRT), namun setelah beberapa kali menaiki LRT mereka menemukan beberapa masalah yang terjadi, salah satunya adalah terjadinya gangguan teknis yang membuat kereta yang mereka gunakan mogok, tentunya penumpang yang berada didalam kereta saat itu menjadi panik, selain itu juga perubahan pada sistem pembayaran ongkos yang memakai kartu uang elektronik juga membuat masyarakat menjadi malas untuk menggunakan transportasi LRT karena dianggap tidak praktis, kemudian jarak stasiun yang jauh dari tempat tinggal sehingga membuat masyarakat harus menggunakan transportasi lain yang tentunya juga membuat mereka harus mengeluarkan biaya lagi, sehingga sekarang masyarakat menjadi jarang sekali menggunakan *Light Rail Transit* (LRT) sebagai pilihan sarana transportasi dalam mendukung keberlangsungan aktivitas masyarakat di daerah tersebut.

Biaya operasional *Light Rail Transit* (LRT) adalah sebesar RP 10 miliar dalam satu bulan, namun penghasilan dari operasional *Light Rail Transit* (LRT) hanya mendapatkan RP 1 miliar dalam satu bulan dengan total penumpang sekitar 624 penumpang dalam satu hari, dengan pendapatan tersebut tentunya operasional *Light Rail Transit* (LRT) mengalami kerugian sebesar RP 9 miliar perbulannya. Penelitian ini menggunakan berbagai sumber sebagai bahan acuan

untuk memperkuat teori yang dipakai dalam penelitian ini, selain dari buku dan artikel didalam internet, penelitian ini juga menggunakan penelitian terdahulu yang berupa jurnal atau skripsi.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dwitasari dengan judul “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan *Light Rail Transit* (LRT) di Yogyakarta” menyatakan bahwa faktor pelayanan yang dibutuhkan penumpang LRT dikategorikan menjadi 3 tingkat pelayanan yaitu tingkat pelayanan kualitatif dengan mementingkan faktor keselamatan dan kenyamanan penumpang, tingkat kemudahan menuju *shelter*/halte dengan faktor ketersediaan fasilitas *park and ride*, dan tingkat pelayanan kuantitatif dengan faktor keterjangkauan ongkos perjalanan dan ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan. (dalam <https://ojs.balitbanghub.dephub.go.id/index.php/jurnalmtm/view/160>)

Berikutnya yaitu hasil penelitian yang dilakukan oleh Anita dengan judul Masyarakat Palembang di Tengah Pembangunan *Light Rail Transit* (LRT) menyatakan seluruh masyarakat kota Palembang terkena imbas dari pembangunan LRT, seperti macet, pergantian lahan yang digunakan untuk pembangunan LRT, hingga penimbunan kolam yang selama ini membantu kota dalam menanggulangi banjir. (dalam <https://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/tabligh/download/4698/4249>)

Selanjutnya yaitu hasil penelitian yang dilakukan oleh Muhammad dengan judul Analisis Teknis Operasional *Light Rail Transit* Kota Bandung menyatakan bahwa LRT koridor I Dago-Leuwipanjang menunjukkan adanya minat dari penduduk kota Bandung untuk menggunakan LRT dilihat dari total pergerakan sebesar 1.508 penumpang/hari, jumlah lintasan LRT yang beroperasi adalah 6KA/hari sehingga tidak perlu adanya penambahan jalan lintas kereta. (dalam <https://jurnal.itenas.ac.id/index.php/rkaracana/download.1728/1692>)

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang telah diuraikan di atas dapat disimpulkan bahwa LRT memberikan kenyamanan kepada masyarakat yang menggunakannya sebagai pilihan sarana transportasi dengan pelayanan yang mengutamakan keselamatan serta kenyamanan penumpang, namun masyarakat

harus terkena imbas dari pembangunan LRT salah satunya terkena macet. Hal yang membedakan penelitian ini dan penelitian terdahulu yaitu peneliti ingin mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kurangnya minat masyarakat dalam menggunakan transportasi LRT.

Transportasi LRT saat ini mulai dikeluhkan masyarakat karena terdapat beberapa masalah yang menimbulkan ketidaknyamanan yang membuat masyarakat lebih memilih transportasi lain. Dikutip dari berita ([regional.kompas.com/read/2018/08/21/09250621/lrt-palembang-sering-mogok-penumpang-mengaku-kapok](http://regional.kompas.com/read/2018/08/21/09250621/lrt-palembang-sering-mogok-penumpang-mengaku-kapok), di akses pada 20 Februari 2019)

Sejak tahun 2018 Transportasi *Light Rail Transit* (LRT) mulai beroperasi, dengan jumlah 13 stasiun, namun beberapa bulan kemudian LRT mengalami beberapa masalah, salah satunya adalah gangguan teknis sehingga menyebabkan kereta mogok di stasiun Bandara Sultan Mahmud Badarrudin II Palembang, ternyata kejadian serupa sudah sering terjadi sebelumnya. Masyarakat mengeluhkan waktu keberangkatan yang tidak sesuai, akibatnya masyarakat merasa kapok dan merasa tidak nyaman menggunakan transportasi LRT.

Berdasarkan uraian di atas adanya transportasi *Light Rail Transit* (LRT) sangat memudahkan masyarakat dalam mencapai tempat tujuannya tanpa terkena macet dan tentunya merasa nyaman selama diperjalanan, namun sering terjadinya masalah yaitu kesalahan teknis yang membuat kereta mogok dan jarak stasiun yang jauh dari tempat tinggal membuat masyarakat menjadi kurang berminat untuk menjadikan *Light Rai Transit* (LRT) sebagai pilihan sarana transportasi sehari-hari. Selain itu juga ada beberapa masalah *Light Rail Transit* (LRT) seperti yang peneliti temukan melalui wawancara dengan 10 orang yang pernah menggunakan transportasi LRT.

Tabel 1.1 Rekapitulasi keluhan penumpang LRT tahun 2019

Jenis keluhan	Jumlah
Gangguan teknis	6
Jarak stasiun yang jauh	8
Sistem pembayaran ongkos	6
Petugas kurang ramah	3

(Sumber: Data Primer dan diolah Tahun 2019)

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, sebagian besar pengguna transportasi *Light Rail Transit* (LRT) merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan LRT mengenai gangguan teknis, jarak stasiun yang jauh dari tempat tinggal, sistem pembayaran ongkos yang ribet, dan petugas kurang ramah sehingga masyarakat merasa tidak nyaman.

Berdasarkan uraian di atas telah di paparkan tentang hal-hal yang menyebabkan kurangnya minat masyarakat dalam menggunakan transportasi *Light Rail Transit* (LRT) yang salah satunya disebabkan oleh jarak antara stasiun dan tempat tinggal masyarakat yang masih harus menggunakan transportasi lain untuk mencapai stasiun serta sistem pembayaran ongkos yang tidak praktis karena menggunakan kartu uang elektronik. Maka dari itu peneliti mempunyai ketertarikan untuk meneliti mengenai kurangnya minat masyarakat dalam menggunakan LRT dengan judul “Faktor-faktor yang Mempengaruhi minat Masyarakat dalam Menggunakan Transportasi *Light Rail Transit* (LRT) di Palembang”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas rumusan masalah dalam penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan transportasi *Light Rail Transit* (LRT) di Palembang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kurangnya minat masyarakat dalam menggunakan transportasi *Light Rail Transit* (LRT) di Palembang?

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diambil dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

##### **1.4.1 Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan meningkatkan pengetahuan dan menambah wawasan tentang transportasi *Light Rail Transit* (LRT).

##### **1.4.2 Bagi Petugas *Light Rail Transit* (LRT)**

Informasi yang dihasilkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan dapat digunakan sebagai evaluasi dan kajian demi keberhasilan transportasi *Light Rail Transit* (LRT).

##### **1.4.3 Bagi Masyarakat**

Dengan adanya penulisan ini diharapkan agar masyarakat menyadari bahwa transportasi *Light Rail Transit* (LRT) memberikan kemudahan sebagai pilihan transportasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anita, Sumarni. (2017). *Masyarakat Palembang ditengah Pembangunan Light Rail Transit(LRT)*.<https://journal.uin.alauddin.ac.id/index.php/tabligh/download/4698/4249>.
- Arikunto, Suharsimi. (2014). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwitasari, Resiana. (2016). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi kualitas Pelayanan Light Rail Transit (LRT) di Yogyakarta*.  
<https://ojs.balitbanghub.dephub.go.id/index.php/jurnalmtm/view/160>.
- Hayat. (2017). *Management Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kamarwan. (1997). *Sistem Transportasi*. Jakarta: Guna Darma.
- Kittelson & Associates. (199). *Transit Capacity and Quality Of Service Manual*. Washington Dc: Kittelson & Asosiasi.
- Koentjaningrat. (2015). *Pengantar Ilmu Antropologi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Miro, fidel. (2012). *Pengantar Sistem Informasi*. Jakarta: erlangga.
- Morlok, Edwar. (1998). *Pengantar Teknik dan Prencanaan Transportasi*. Jakarta: Erlangga.
- Muhammad, Afif. (2017). *Analisis Teknisi Operasional Light Rail Transit(LRT)KotaBandung*.  
<https://jurnal.itenas.ac.id/index.php/rkaracana/download.1728/1692>
- Muhammad dan triana. (2017). *Analisis Teknisi Operasional Light Rail Transit Kota bandung*. Dalam [ejurnal.itenas.ac.id](http://ejurnal.itenas.ac.id).
- Mukarom, Zainal. (2018). *Management Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Napitupulu, P. (2007). *Pelayanan Publik dan Customor Statisfaction*. Bandung: PT. Alumni.

- Peraturan Pemerintahan No.72 Tahun 2009 (Ditjenpp.kemenkumham.go.id, diakses pada 22 Februari 2019) tentang lalu lintas dan angkutan kereta api.
- Prinanto dan Herijanto (2012). *Studi Alternatif Pemilihan Trase transportasi Massal Surabaya Timur dengan Surabaya Barat*. Dalam media.neliti.com.
- Salim, Abbas. (2013). *Manajemen Transportasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sihabudin, Ahmad. (2011). *Komunikasi Antar Budaya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, P Litjan. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif & LND*. Bandung: Alfabeta.
- Sumber Internet:
- <https://m.detik.com/finance/berita-ekonomi-bisnis/d-3156634/ini-5-zona-rute-yang-akan-dilewati-lrt-palembang>, diakses pada 07 Maret 2019
- <https://www.google.co.id/amp/s/phinemo.com/cara-naik-lrt-palembang/amp/>, diakses pada 07 Maret 2019)
- Susanti, Sri. (2014). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping*. Dalam eprint.uny.ac.id.
- Susetyo, B. (2015). *Prosedur Penyusunan dan Analisis Tes*. Jakarta: Refika Aditama.
- Undang-Undang No.22 Tahun 2009 (dalam <https://pih.kemlu.go.id>, diakses pada 22 Februari 2019) mengenai lalu lintas dan angkutan jalan.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (dalam <https://pih.kemlu.go.id>, di akses pada 22 Mei 2019).
- Warpani, Suwardjoko. (1990). *Merencanakan Sistem Perangkutan*. Bandung: TB. Rahma Solo.