

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Ketersediaan angkutan umum yang memadai sangat penting untuk mendukung mobilitas masyarakat di suatu wilayah (Soimun *dkk.*, 2021). Sarana angkutan umum digunakan bagi masyarakat kelas kecil hingga menengah, memungkinkan mereka untuk melakukan aktivitas sesuai dengan tugas dan peran dalam masyarakat (Primasworo *dkk.*, 2022). Angkutan umum penting untuk pertumbuhan masyarakat dan kota (Budiman *dkk.*, 2022). Penggunaan angkutan umum di perkotaan memiliki manfaat ganda dalam hal ekonomi, sosial, dan lingkungan (Prayudyanto, 2021). Angkutan umum sebagai moda transportasi dengan lintasan tetap dan kapasitas besar untuk mengangkut banyak orang, mampu menciptakan efisiensi penggunaan jaringan jalan berdampak pada perbaikan polusi udara, polusi suara, dan kemacetan (Purnomo *dkk.*, 2022). Kondisi angkutan umum yang buruk dapat menurunkan efektivitas dan efisiensi sistem transportasi kota yang mengakibatkan gangguan pada sistem dalam pemenuhan mobilitas masyarakat dan kualitas pelayanan (Jumain *dkk.*, 2021). Angkutan umum dalam sistem kota dapat dijelaskan oleh fakta bahwa sebagian besar masyarakat kota membutuhkan angkutan umum. Penilaian negatif terhadap angkutan umum menyebabkan orang tidak memilihnya sebagai pilihan moda transportasi untuk perjalanan mereka, meskipun sebenarnya angkutan umum memiliki peran penting dalam menciptakan lalu lintas yang aman, nyaman, dan berkelanjutan (Lestari dan Aldino, 2020).

Evaluasi kinerja menjadi parameter untuk mengukur efektivitas pencapaian tujuan dan menjawab permasalahan yang muncul, korelasi positif pada evaluasi kinerja menunjukkan penilaian dengan mempertimbangkan terhadap kinerja yang disediakan (Hendarto *dkk.*, 2021). Evaluasi kinerja angkutan umum diperlukan untuk menentukan jenis angkutan umum yang paling sesuai dengan kebutuhan masyarakat, kriteria evaluasi kinerja angkutan umum mencakup waktu menunggu, *headway*, *load factor*, jumlah pergantian moda, jarak tempuh kaki ke *shelter*, kecepatan perjalanan, waktu perjalanan, dan biaya perjalanan (Utama dan Momon, 2021). Memperbaiki

kualitas kinerja angkutan umum masyarakat (Nashiruddin *dkk.*, 2021) serta efisien dan efektif dari angkutan dapat meningkatkan kinerja angkutan umum (Setiawan *dkk.*, 2019). Angkutan umum penumpang (angkutan perkotaan) perlu menawarkan pelayanan yang berkualitas sebagai strategi untuk menarik minat penumpang, khususnya menghadapi persaingan dengan kendaraan pribadi (Primasworo dan Sadillah, 2021). Kualitas angkutan umum dapat dinilai dari dua aspek kerjanya, yaitu kinerja operasional dan kinerja pelayanan (Binovan *dkk.*, 2022).

Kinerja operasional dan kinerja pelayanan berguna untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja angkutan yang masih belum memenuhi dan tidak sesuai dengan harapan dari pengguna (Adhim *dkk.*, 2021). Evaluasi dan pengendalian secara teratur terhadap kinerja operasional perlu dilakukan untuk memastikan kualitas layanan tetap terjaga (Zebua dan Sitindaon, 2022). Evaluasi kinerja operasional mencakup *load factor*, frekuensi, waktu tempuh, kecepatan perjalanan, dan ketersediaan bus, pada penelitian Bus BTP Bogor belum mencapai standar kinerja operasional karena tingkat faktor muat masih di bawah 70%. (Murtejo *dkk.*, 2023). Kinerja operasional angkutan umum kota Pare-Pare masih memenuhi standar karena jumlah armada trayek Lakessi-Lumpue lebih besar dari kebutuhan penumpang, serta *headway* 20,45 menit dan waktu sirkulasi 108,30 menit yang belum memenuhi standar pelayanan (Salim *dkk.*, 2019). Pelayanan angkutan kota dievaluasi berdasarkan seberapa efektif dan efisien mereka beroperasi. Kriteria efisiensi mengacu pada aspek penumpang, sementara kriteria efektivitas mengacu pada moda angkutan. Aksesibilitas, kecepatan perjalanan rata-rata, dan frekuensi *headway* adalah indikator yang dapat digunakan untuk mengukur efisiensi. Efisiensi dapat diukur juga dalam tingkat operasi dan faktor muat penumpang (Umari *dkk.*, 2020).

Permasalahan angkutan terjadi jika terdapat penurunan jumlah pengguna angkutan, serta pengguna merasakan beberapa kelemahan seperti tidak ada jadwal tetap, pola rute yang tidak efektif, dan perilaku pengemudi yang membahayakan keselamatan (Mar'atusholihah dan Ismaili, 2019). Ketidakseimbangan jumlah penumpang antar rute, kurangnya optimalisasi kapasitas penumpang dalam satu perjalanan bus, kesulitan kendaraan menampung seluruh penumpang pada jam sibuk, dan keterlambatan jadwal

yang tidak sesuai dengan waktu kedatangan merupakan permasalahan yang terjadi pada angkutan (Halil *dkk.*, 2019). Perspektif minat penumpang terhadap layanan angkutan umum akan lebih tinggi jika layanan tersebut memiliki kualitas yang baik dan sesuai dengan kebutuhan mereka, sehingga memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa. Terdapat beberapa indikator untuk meningkatkan kinerja dari segi penumpang, yang pada dasarnya merupakan pengguna jasa. Indikator tersebut mencakup frekuensi, faktor muat, tingkat perpindahan, dan usia kendaraan (Mulyadi dan Adawiyah, 2023).

Angkutan *feeder* diperkenalkan masyarakat Kota Palembang pada tahun 2022 untuk melayani dan terintegrasi transportasi *light rail train* (LRT) Sumsel di Kota Palembang (Pemerintah Sumatera Selatan, 2022). Pelayanan angkot *feeder* LRT Musi Emas Palembang menggunakan layanan program *buy the service* yang berarti pelayanan tanpa menggunakan pembayaran (non tunai) dengan tujuan memberikan transportasi yang ekonomis, mudah, andal dan nyaman bagi masyarakat. Penerapan *buy the service* menyebabkan kapasitas pada *feeder* LRT Musi Emas menjadi penuh (M.Agustien *dkk.*, 2019). Angkutan *feeder* pada tahun 2023 menggratiskan bagi masyarakat untuk menggunakannya (Baiduri, 2023). Pengaruh adanya angkutan *feeder* meningkatkan jumlah penumpang LRT Sumsel (Karuwana, 2023). Koridor 1 (Talang Kelapa-Talang Buruk) dan Koridor 2 (Asrama Haji-Sematang Borang) merupakan Koridor dengan trayek terpanjang dibandingkan dengan 5 Koridor lainnya. Pada Koridor 1 panjang trayek yaitu 20,4 km sedangkan rute pada Koridor 2 panjang trayek 40,2 km (Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, 2022). Ditemukan permasalahan pada Koridor 2 waktu perjalanan terpanjang total waktu perjalanan pulang dan pergi selama 2 jam. Penumpang Koridor 2 tidak tertampung pada angkutan *feeder* pada halte Asrama Haji dari penumpang LRT Sumsel, Koridor 1 penumpang tidak tertampung pada halte Pundi Kayu dari penumpang LRT Sumsel sebelum penumpang LRT Sumsel turun dari Asrama Haji. Penunjang sistem angkutan *feeder* yang bagus perlu diperhatikan dengan peningkatan pelayanan bagi penumpang berdasarkan sistem transportasi, karakteristik pergerakan atau jaringan trayek, sikap pengemudi dan identitas yang jelas, kinerja operasional kendaraan dan fasilitas halte (Radam, 2020)

Banyaknya permasalahan pada Koridor 1 (Talang Kelapa-Talang Buruk) dan Koridor 2 (Asrama Haji-Sematang Borang) selama operasi dan melayani masyarakat diperlukan upaya penanganan untuk menganalisis kinerja operasional dan pelayanan *Feeder LRT* Musi Emas apakah sudah sesuai dengan standar pelayanan minimum yang telah ditetapkan. Hal inilah yang melatar belakangi penulis melakukan penelitian yang berjudul **"EVALUASI KINERJA ANGKUTAN *FEEDER LIGHT RAIL TRAIN (LRT)* KORIDOR 1 DAN 2 KOTA PALEMBANG"**.

### **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat dirumuskan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kinerja operasional *Feeder LRT* Musi Emas Koridor 1 (Talang Kelapa-Talang Buruk) dan Koridor 2 (Asrama Haji-Sematang Borang) Kota Palembang?
2. Bagaimana kinerja pelayanan *Feeder LRT* Musi Emas Koridor 1 (Talang Kelapa-Talang Buruk) dan Koridor 2 (Asrama Haji-Sematang Borang) Kota Palembang?
3. Bagaimana peningkatan kinerja operasional dan pelayanan di *Feeder LRT* Musi Emas Koridor 1 (Talang Kelapa-Talang Buruk) dan Koridor 2 (Asrama Haji-Sematang Borang) Kota Palembang?

### **I.3 Batasan Masalah**

Pada penelitian diperlukan kejelasan mengenai masalah yang dikaji evaluasi kinerja angkutan *Feeder LRT* Musi Emas Koridor 1 (Talang Kelapa-Talang Buruk) dan Koridor 2 (Asrama Haji-Sematang Borang) Kota Palembang dengan tujuan agar pembahasan tidak meluas. Maka diberikan batasan masalah sebagai berikut:

1. Evaluasi kinerja mengacu pada Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: SK.687/A.J.206/DRJD/2002 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur.
2. Analisis kinerja pelayanan menggunakan metode *importance-performance analysis* berdasarkan PM 29 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek.

3. Waktu penelitian dilaksanakan pada satu hari *weekday* dan satu hari *weekend*.
4. Sampel menggunakan pengguna *Feeder LRT* Koridor 1 (Talang Kelapa-Talang Buruk) dan Koridor 2 (Asrama Haji-Sematang Borang).
5. Pengambilan data kuesioner pada pengguna Koridor 1 (Talang Kelapa-Talang Buruk) pada halte Pundi Kayu dan Koridor 2 (Asrama Haji-Sematang Borang) pada halte Asrama haji.

#### **I.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Menganalisis kinerja operasional *Feeder LRT* Musi Emas Koridor 1 (Talang Kelapa-Talang Buruk) dan Koridor 2 (Asrama Haji-Sematang Borang) Kota Palembang.
2. Menganalisis kinerja pelayanan *Feeder LRT* Musi Emas Koridor 1 (Talang Kelapa-Talang Buruk) dan Koridor 2 (Asrama Haji-Sematang Borang) Kota Palembang.
3. Meningkatkan kinerja operasional dan Kinerja pelayanan *Feeder LRT* Musi Emas Koridor 1 (Talang Kelapa-Talang Buruk) dan Koridor 2 (Asrama Haji-Sematang Borang) Kota Palembang.

#### **I.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat pada penelitian ini, sebagai berikut:

1. Mengendalikan kualitas mutu kinerja angkutan *Feeder LRT* (Talang Kelapa-Talang Buruk) dan Koridor 2 (Asrama Haji-Sematang Borang) Kota Palembang.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan dan operasional untuk masyarakat berdasarkan hasil analisis evaluasi kinerja.
3. Meningkatkan kepuasan pengguna terhadap angkutan *Feeder LRT* (Talang Kelapa-Talang Buruk) dan Koridor 2 (Asrama Haji Sematang Borang) Kota Palembang.

## **I.6 Sistematika Penulisan**

Hasil penelitian dalam tugas akhir ini mengikuti uraian yang diberikan setiap bab yang runtut untuk mempermudah pembahasan. Sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan tugas akhir sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi tentang pendahuluan yang meliputi latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi landasan teori, studi yang relevan, dan peraturan perundang-undangan terkait dengan isi pembahasan sebagai landasan dan dasar pembahasan.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab metode penelitian berisi lokasi dan waktu penelitian, bagan alir, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab hasil dan pembahasan menjabarkan penjelasan proses penelitian yang dilakukan peneliti. Pada bab ini menampilkan data yang telah didapatkan dan dianalisis.

### **BAB V PENUTUP**

Pada bab penutup berisi hasil dari penelitian yang telah dilakukan dengan menampilkan kesimpulan yang menjawab rumusan masalah penelitian.