# BAB I

**PENDAHULUAN**

## Latar Belakang

Salah satu faktor yang sangat penting dalam pembangunan suatu daerah kabupaten atau kota adalah transportasi pada daerah tersebut. Maka dari itu, transportasi berperan penting dalam perekonomian suatu daerah. Hal tersebut dimaksudkan untuk menggerakkan berbagai potensi yang ada dan guna meningkatkan produktivitas perekonomian di Kota Palembang.

Secara administratif, Kota Palembang merupakan salah satu kota di Provinsi Sumatera Selatan. Kota Palembang memiliki luas administratif sebesar 400,61 km2 yang terdiri dari 18 kecamatan dan 104 kelurahan. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Kota Palembang merupakan kota terpadat dan terbesar kedua di Sumatera Selatan setelah Kota Meda dengan jumlah penduduk Kota Palembang sebanyak 1.707.996 jiwa.

Kota Palembang merupakan salah satu daerah dengan kelengkapan akan transportasinya baik itu di matra darat, air, maupun udara. Untuk dapat menghubungkan semua itu diperlukannya angkutan umum. Kota Palembang saat ini telah dilayani oleh angkutan umum dalam trayek dan tidak dalam trayek. Angkutan umum dalam trayek di Kota Palembang meliputi Angkutan Kota Antar Provinsi (AKAP), Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP), Angkutan Perkotaan, BRT TemanBus, dan Angkutan Pengumpan atau *Feeder*. Angkutan umum yang beroperasi ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat,hal ini disebabkan karena sebagian besar masyarakat yang berpenghasilan menengah kebawah akan menggunakan angkutan umum, yang beroperasi tersebut untuk menunjang kegiatan sehari-hari sehingga jasa angkutan umum ini dapat dirasakan pentingnya keberadaannya. Selain itu juga angkutan umum harus direncanakan, diatur, ditata dan dikoordinasikan sebaik-baiknya sehingga pelayanan angkutan umum yang beroperasi bisa

menjangkau semua daerah yang ada, khususnya wilayah di daerah sekitar tersebut.

Terkhusus pada Kota Palembang yang beberapa tahun terakhir sedang mencoba mengoptimalkan kinerja layanan Lintas Rel Terpadu (LRT) Sumatera Selatan, dikenal dengan nama lain LRT Palembang. Untuk dapat memenuhi tujuan tersebut maka pemerintah Kota Palembang telah mengadakan angkutan umum jenis *Feeder*, *Feeder* sendiri juga dikenal sebagai angkutan pengumpan dikarenakan fungsinya sendiri sebagai pengumpan penumpang untuk memudahkan dalam perlajanan menggunakan LRT. Kota Palembang sendiri telah dilayani oleh 7 trayek *Feeder* LRT, kondisi ini membuktikan bahwa Kota Palembang telah menjalankan sebagian rencana yang sudah dicanangkan sebelumnya yaitu akan adanya 17 koridor yang akan di adakan di Kota Palembang guna menunjang kinerja LRT secara maksimal. Kondisi di lapangan menunjukkan kondisi armada yang masih sangat bagus terjaga mengingat angkutan *feeder* di Kota Palembang baru mulai beroperasi pada Juli 2022.

Berdasarkan hasil analisa terhadap seluruh trayek angkutan *feeder* yang beroperasi, terdapat beberapa permasalahan yaitu panjang rute trayek yang terlalu jauh untuk ukuran angkutan *Feeder* pada trayek koridor I sepanjang 20,4 KM dan trayek koridor II sepanjang 40,2 KM, masih banyaknya *demand* yang belum terlayani dengan baik jika melihat membludaknya *load factor* pada trayek koridor I sebesar 129%, trayek koridor II sebesar 201%, trayek koridor IV sebesar 148%, dan trayek koridor V sebesar 148%. Bantuan subsidi tarif dari pemerintah baik daerah maupun pemerintah pusat yang sudah mencapai batas pada akhir tahun 2023 sehingga sangat memungkinkan akan terjadinya perubahan dari tarif subsidi menjadi tarif komersial, hal ini diperkirakan akan terjadi mulai dari Januari 2024.

Melihat dari permasalahan dan kondisi pelayanan angkutan *feeder* di Kota Palembang, perlu dilakukan pengkajian terhadap terhadap kinerja operasional guna meningkatkan kualitas pelayanan angkutan *feeder*. Salah satu faktor yang dapat menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa transportasi. Penilaian mengenai kepuasaan pelanggan merupakan suatu kebutuhan bagi manajamen. Penilaian kepuasaan merupakan evaluasi bagi manajemen untuk meningkatkan dan memperbaiki layanan jasa transportasi. Dari uraian permasalahan diatas penulis melakukan penelitian dengan judul “Upaya Peningkatan Kinerja Angkutan *Feeder* LRT Koridor 1 - 7 Kota Palembang”.

## Identifikasi Masalah

Dari penjelasan latar belakang serta berdasarkan hasil Survei yang telah dilakukan pada angkutan *feeder* Kota Palembang dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Rendahnya frekuensi angkutan *feeder* di beberapa trayek yang dinilai dari sudut pandang pengguna jasa yaitu hanya mencapai 5 sampai 6 kendaraan/jam.
2. Lamanya waktu antara kendaraan angkutan *feeder* bagi pengguna jasa yaitu hanya mencapai 10 sampai 12 menit.
3. Waktu perjalanan yang dirasa masih terlalu lama bagi sebagian besar penumpang.
4. Kecepatan kendaraan yang masih belum memenuhi kriteria maksimal kecepatan rencana yang sudah ada sebesar 25 KM/Jam.
5. Adanya keluhan masyarakat terkait dengan lamanya menunggu kendaraan angkutan *feeder*.

## Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang kondisi angkutan *feeder* dan identifikasi permasalahan yang telah disampaikan terdapat rumusan masalah antara lain:

1. Bagaimana kepuasan penumpang angkutan *feeder* LRT?
2. Bagaimana usulan peningkatan kinerja operasional angkutan *feeder*?
3. Bagaimana perbandingan kinerja operasional angkutan *feeder* sebelum dan setelah dilakukan peningkatan?

## Maksud dan Tujuan

Maksud dari penulisan dan penyususan skripsi yang berjudul Upaya Peningkatan Kinerja Angkutan Feeder Koridor 1 - 7 Kota Palembang adalah untuk mengidentifikasi permasalahan kinerja angkutan *feeder* serta memberikan rekomendasi pemecahan permasalahan kinerja angkutan *feeder*. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini antara lain:

1. Mengetahui dan mengidentifikasi kepuasan penumpang terhadap kinerja angkutan *Feeder* LRT koridor 1 - 7 Kota Palembang;
2. Meningkatkan kinerja operasional angkutan *Feeder* LRT;
3. Mengetahui dan mendapatkan perbandingan kinerja angkutan *feeder* sebelum dan sesudah dilakukan peningkatan bersadarkan survei kepuasan penumpang.

## Ruang Lingkup

Penelitian ini memiliki ruang lingkup yang akan dikaji, oleh sebab itu diperlukan penegasan atau pembatasan yang dapat memberikan gambaran dalam proses penyelesaian masalah dari penelitian ini, yaitu :

1. Wilayah kajian studi berada di Kota Palembang.
2. Penelitian ini hanya fokus pada Angkutan *Feeder* LRT Di Kota Palembang.
3. Penelitian mencangkup perhitungan waktu perjalanan, perhitungan kecepatan perjalanan, perhitungan waktu sirkulasi, headway, dan frekuensi.
4. Melakukan analisa perhitungan tingkat kepuasan pengguna jasa angkutan *Feeder* LRT menggunakan metode *Fuzzy-Serqual.*