

**KAJIAN KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP METODE
TRANSAKSI PEMBAYARAN DI LOKET STASIUN LRT
SUMATERA SELATAN**

KERTAS KERJA WAJIB



Diajukan Oleh :

EZA APRITA AMELIA

NOTAR : 21.03.026

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTD
PROGRAM STUDI D III
MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN
BEKASI
2024**

**KAJIAN KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP METODE
TRANSAKSI PEMBAYARAN DI LOKET STASIUN LRT
SUMATERA SELATAN**

KERTAS KERJA WAJIB

Diajukan Dalam Rangka Penyelesaian Program Studi

Diploma III

Guna Memperoleh Sebutan Ahli Madya



Diajukan Oleh :

EZA APRITA AMELIA

NOTAR : 21.03.026

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTD
PROGRAM STUDI D III
MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN
BEKASI
2024**

ABSTRAK

Transportasi memiliki peran penting dalam pertumbuhan ekonomi, pengembangan wilayah, dan pemersatu bangsa. Di Indonesia, kereta api menjadi salah satu moda transportasi yang terus ditingkatkan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007.

LRT Sumatera Selatan merupakan moda transportasi kereta api lintas rel terpadu di Palembang yang dioperasikan oleh PT KAI. LRT ini menghubungkan Stasiun Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II dengan Stasiun DJKA sepanjang 22,3 km melalui 13 stasiun.

Saat ini, pembelian tiket LRT hanya dapat dilakukan secara tunai di loket stasiun. Hal ini menimbulkan keluhan dari penumpang terkait kecepatan, keamanan, dan efisiensi. Penelitian menunjukkan bahwa pengguna jasa belum puas dengan metode pembayaran yang tersedia.

Diperlukan metode pembayaran non-tunai untuk pembelian tiket di loket stasiun LRT Sumatera Selatan. Hal ini diharapkan dapat membuat transaksi pembelian tiket lebih efisien, cepat, aman, dan mudah bagi pengguna.

Kata Kunci: Transportasi, Kereta Api, LRT Sumatera Selatan, Pembayaran Non-Tunai, Efisiensi, Keamanan, Kemudahan Pengguna.

ABSTRACT

Transportation has an important role in economic growth, regional development and unifying the nation. In Indonesia, trains are a mode of transportation that continues to be improved, as regulated In Law no. 23 of 2007.

The South Sumatra LRT is an integrated cross-rail train transportation mode in Palembang operated by PT KAI. This LRT connects Sultan Mahmud Badaruddin II International Airport Station with DJKA Station for 22.3 km via 13 stations.

Currently, LRT ticket purchases can only be made in cash at the station counter. This has led to complaints from passengers regarding speed, safety and efficiency. Research shows that service users are not satisfied with the available payment methods.

A non-cash payment method is required to purchase tickets at the South Sumatra LRT station counter. This is expected to make ticket purchasing transactions more efficient, fast, safe and easy for users.

Keywords: Transportation, Train, South Sumatra LRT, Non-Cash Payment, Efficiency, Security, User Ease.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas berkat dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan penyusunan Kertas Kerja Wajib ini dengan lancar dan tepat waktu. Penulisan Laporan Kertas Kerja Wajib ini disusun dalam rangka penyelesaian Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Perkeretaapian, guna memperoleh sebutan Ahli Madya di Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD Bekasi.

Adapun dalam penyelesaian Kertas Kerja Wajib ini saya mendapat banyak bantuan dari beberapa pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati tidak lupa saya ucapkan terima kasih atas bimbingan, arahan, serta dukungan kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan penelitian ini, ucapan terima kasih saya sampaikan kepada :

1. Kedua orang tua saya, Bapak Meri Heryanto, S.T., dan Ibu Eli Yanti, S.Pd., adik saya Hafira Adelia, serta keluarga besar yang selalu memberikan semangat dan dukungan penuh kepada saya;
2. Bapak Avi Mukti Amin, S.Si.T., M.T. selaku Direktur Politeknik Transportasi Darat Indonesia - STTD;
3. Bapak Rode Paulus G.P., S.Si.T., M.T, selaku Kepala Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan beserta jajarannya;
4. Bapak Uriansah P. M.M, selaku Kepala Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Perkeretaapian;
5. Bapak Drs. Mulyana, M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan saya dalam pengerjaan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini;
6. Bapak Gadang Endrayanto, S.E., M.AP. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan saya dalam pengerjaan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini;
7. Jajaran Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan yang telah membantu saya dalam pengumpulan data untuk keperluan penulisan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini;

8. Pemilik Notar 2102355 yang selalu memberikan doa, motivasi serta dukungan secara moril maupun materil;
9. Rekan-rekan Tim PKL Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan dan rekan MTP 4 serta rekan Taruna/I Program Diploma III Manajemen Transportasi Pekeretaapian Angkatan XLIII;
10. Kakak-kakak SPOOR 17 Angkatan XLII dan adik-adik Taruna/I Angkatan XLIV.
11. Semua pihak yang telah membantu baik moril maupun materil yang telah memberi dukungan sehingga penulisan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini dapat terselesaikan;
12. Terakhir, saya ingin mengucapkan terimakasih kepada diri saya sendiri yang telah berusaha untuk sampai pada pencapaian ini.

Dalam penyusunan Kertas Kerja Wajib ini, penulis menyadari keterbatasan kemampuan yang dimiliki sehingga masih banyak terdapat kekurangan pada penyusunan ini yang harus disempurnakan lagi. Oleh karena itu, kritik dan saran dari semua pihak kami harapkan untuk Kertas Kerja Wajib yang lebih baik. Akhir kata penulis berharap semoga Kertas Kerja Wajib ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua khususnya kepada Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan serta bagi pihak – pihak yang membutuhkan.

Bekasi, 9 Juli 2024

Eza Aprita Amelia

2103026