

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

"A STUDY OF PASSENGER SATISFACTION TOWARDS PAYMENT TRANSACTION METHODS AT THE LOCKET OF THE SOUTH SUMATRA LRT STATION"

Eza Aprita Amelia^{1*}, Mulyana², Gadang Endrayanto³

Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD^{1,2,3}

Jalan Raya Setu No. 89 Bekasi, Jawa Barat 17520, Indonesia

*E-mail: ezzaamelia@gmail.com

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.

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.

I. Pendahuluan

Transportasi didefinisikan sebagai perpindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan tujuan tertentu. Sebagai bagian penting dari pertumbuhan ekonomi, pengembangan wilayah dan pemersatu wilayah di Indonesia, sistem transportasi akan terus ditingkatkan salah satunya adalah kereta api. Di Indonesia, kereta api secara hukum dalam UU No. 23 Tahun 2007 dikategorikan sebagai sarana perkeretaapian dengan tenaga gerak yang bergerak di atas rel dengan perjalanan kereta api yang berpenggerak sendiri maupun dirangkaikan dengan sarana perkeretaapian lainnya. Di Sumatera Selatan, Light Rail Transit (LRT) dibangun untuk membantu mencapai tujuan tersebut. Pada awalnya dibangun sebagai sarana transportasi penunjang Pesta Olahraga Asia (Asian Games) Jakarta-Palembang yang diselenggarakan pada tahun 2018. LRT Sumatera Selatan merupakan moda transportasi kereta api lintas rel terpadu di Kota Palembang yang menghubungkan Stasiun Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II

sampai Stasiun DJKA. Namun akhirnya setelah penyelenggaraan kegiatan tersebut, diharapkan masyarakat dapat menggunakan LRT tersebut sebagai alat mobilitas untuk mendukung kegiatan ekonomi dan sosial budaya. Angkutan LRT Sumatera Selatan beroperasi melintasi 13 stasiun sejauh 22,3 km dari Stasiun Bandara – Stasiun DJKA. Untuk meningkatkan pelayanan dan jumlah penumpang yang menggunakan LRT Sumatera Selatan dengan meluncurkan program kartu berlangganan dan Tap-In dengan *e-money*. Pembelian tiket LRT juga bisa melalui loket yang tersedia di stasiun, namun pembelian tiket karcis di loket hanya bisa dilakukan pembayaran dengan tunai saja, tidak bisa non-tunai dan sebagian masyarakat terutama pelajar/mahasiswa juga menginginkan metode pembayaran *cashless* bisa digunakan sebagai transaksi pembelian tiket karcis di loket stasiun LRT Sumatera Selatan. Hal ini dikarenakan loket menganjurkan pengguna jasa untuk menyiapkan uang pas karena kemampuan menyediakan uang kembalian untuk pembayaran tunai di loket terbatas. Dengan adanya metode pembayaran tersebut diharapkan agar transaksi pembayaran lebih efisien, cepat, aman dan memudahkan pengguna dalam transaksi pembayaran. Dalam rangka meningkatkan pelayanan dan jumlah peminat penumpang tersebut serta memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi pembelian tiket LRT di loket stasiun, maka perlu dilakukan adanya metode transaksi pembayaran non-tunai untuk pembelian tiket di loket stasiun dengan sistem pembayaran yang disesuaikan dengan permintaan dan potensi *demand*. Semakin berkembangnya teknologi, banyak berbagai hal pun berkembang dengan mengikuti arus teknologi juga. Salah satu hal yang juga mengalami perkembangan terjadi pada alat transaksi.

II. Metodologi Penelitian

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di wilayah kerja Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan. Kegiatan penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 5 Februari – 4 Mei 2024 yaitu pada saat kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) dan kegiatan magang pada tanggal 6 Mei – 31 Mei 2024.

B. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data sekunder didapatkan di wilayah Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan, sedangkan untuk pengumpulan data primer dilakukan dengan cara wawancara pengguna jasa berdasarkan survei di dalam sarana dan stasiun LRT Sumatera Selatan melalui *scan barcode* pada *google form* yang telah disediakan. Untuk perhitungan populasi pada sampel wawancara diambil dari jumlah penumpang di bulan April 2024 yaitu berjumlah 423.579 penumpang dengan 14.119 rata-rata penumpang/hari, jumlah sampel diperoleh dari Rumus Slovin menggunakan rumus berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel yang dibutuhkan

e = Standar error, yaitu standar kesalahan dari kemampuan sampel dalam mewakili populasi (10%)

N = Banyak jumlah populasi

Hasil perhitungan jumlah sampel yang digunakan untuk wawancara pengguna jasa LRT Sumatera Selatan berdasarkan rumus tersebut didapatkan sampel sebanyak 99 penumpang.

C. Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan saat semua data terkumpul baik data sekunder maupun data primer. Pengolahan data ini dilakukan untuk menganalisa dan mengetahui tindakan

selanjutnya dari permasalahan yang ada. Pengolahan data dilakukan dengan analisis karakteristik pengguna jasa LRT Sumatera Selatan. Selain itu, dilakukan analisis mengenai tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang terhadap metode pembayaran yang tersedia kemudian dilakukan survei kemauan dan kemampuan membayar penumpang mengenai metode pembayaran yang diinginkan.

D. Analisis Data

1. Analisis Permintaan (*demand*) Berdasarkan Survei Penumpang
Analisis permintaan penumpang LRT Sumatera Selatan dilakukan untuk mengetahui kebutuhan penumpang terhadap layanan LRT Sumatera Selatan. Pengumpulan data survei ini dilakukan dengan cara mewawancarai penumpang di stasiun dan di dalam sarana LRT Sumatera Selatan. Survei permintaan penumpang ini digunakan untuk memperoleh data mengenai karakteristik penumpang.
2. Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI)
Metode analisis *customer satisfaction index* (CSI) ini digunakan untuk menilai kepuasan pengguna jasa LRT Sumatera Selatan yang diukur berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja atribut pelayanan menurut responden yang di wawancara.
3. Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)
Metode analisis *importance performance analysis* (IPA) ini diterapkan untuk memetakan fasilitas pelayanan mengenai metode pembayaran di loket LRT Sumatera Selatan ke dalam 4 (empat) kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja berdasarkan survei penumpang. Survei tersebut mengidentifikasi atribut-atribut yang perlu diprioritaskan dan ditingkatkan guna mengoptimalkan pelayanan di LRT Sumatera Selatan.

E. Formula Matematika

Pada penelitian ini rumus yang digunakan untuk menganalisis data yaitu rumus perhitungan nilai *customer satisfaction index* (CSI) yaitu sebagai berikut :

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\%$$

Keterangan :

T = Total

5Y = Nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran.

Nilai maksimum dari CSI adalah 100%.

III. Hasil dan Pembahasan

A. Analisis Permintaan (*demand*) Penumpang LRT Sumatera Selatan

Permintaan (*demand*) terhadap produk barang dan jasa, termasuk transportasi, dipengaruhi oleh berbagai faktor dan terbagi menjadi dua kategori utama yaitu permintaan potensial (*potential demand*) dan permintaan aktual (*actual demand*). Faktor-faktor yang memengaruhi permintaan transportasi beragam, seperti jenis kelamin, usia, pendapatan, dan faktor-faktor lainnya (Wahyu Ashari et al., 2023). Untuk memahami keinginan penumpang terkait metode pembayaran di loket LRT Sumatera Selatan, sebuah analisis permintaan (*demand*) dilakukan. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik pelaku perjalanan dan proyeksi kebutuhan yang sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi penumpang melalui survei kepada pengguna jasa dengan sampe 99 penumpang. Berikut merupakan hasil dari analisis karakteristik penumpang LRT Sumatera Selatan :

1. Jenis Kelamin, di dominasi oleh laki-laki dengan persentase sebesar 56,6%.
2. Usia, di dominasi oleh penumpang berusia 15 - 25 tahun dengan persentase sebesar 41,4%.

3. Pekerjaan, di dominasi oleh penumpang berprofesi sebagai Pelajar/Mahasiswa dengan persentase sebesar 31,3%.
4. Pendapatan, di dominasi oleh penumpang yang memiliki pendapatan kurang dari Rp500.000 sebesar 35,4%.
5. Maksud Perjalanan, di dominasi oleh penumpang yang Bekerja dengan persentase sebesar 31,3%.
6. Frekuensi Menggunakan LRT Sumatera Selatan (Perhari), di dominasi oleh penumpang dengan frekuensi perjalanan perhari 2 – 3 kali dengan persentase sebesar 40,4%.

B. Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan suatu analisis kuantitatif berupa persentase pelanggan yang senang dalam suatu survei kepuasan pelanggan. Berikut merupakan hasil analisa tingkat kepuasan penumpang menggunakan analisis CSI :

Tabel 1. Hasil Survei Kepuasan Penumpang Berdasarkan Tingkat Kepentingan

| Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan | | | | |
|--|---|---------------------|-------------------------|--------|
| No. | Indikator | Tingkat Kinerja (X) | Tingkat Kepentingan (Y) | T |
| Tangibles | | | | |
| 1 | Ketersediaan metode pembayaran <i>cashless</i> di loket guna mendapatkan tiket karcis | 2.00 | 3.73 | 7.45 |
| 2 | Ketersediaan informasi harga tiket | 4.31 | 3.68 | 15.85 |
| Reliability | | | | |
| 3 | Kemudahan dalam pembayaran tiket di loket | 4.10 | 3.70 | 15.16 |
| 4 | Kemudahan pembelian kartu berlangganan | 2.45 | 3.69 | 9.05 |
| 5 | Kemudahan penggunaan kartu berlangganan | 4.26 | 3.71 | 15.80 |
| 6 | Kemudahan penggunaan kartu <i>e-money</i> | 2.40 | 3.70 | 8.89 |
| 7 | Kemudahan pengisian saldo kartu berlangganan dan <i>e-money</i> | 3.95 | 3.69 | 14.56 |
| Responsiveness | | | | |
| 8 | Ketersediaan petugas informasi | 3.82 | 3.27 | 12.49 |
| 9 | Kecepatan pelayanan dalam transaksi pembayaran | 2.30 | 3.71 | 8.54 |
| Assurance | | | | |
| 10 | Keramahan petugas loket | 4.00 | 3.71 | 14.83 |
| Emphaty | | | | |
| 11 | Kemudahan penggunaan tiket karcis | 2.46 | 3.70 | 9.11 |
| Rata-rata | | 3,28 | 3,66 | |
| | | | 40,26 | 131,74 |

Sumber : Hasil Analisis, 2024

Untuk perhitungan CSI yaitu sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{CSI} &= \frac{T}{5Y} \times 100\% &&= 0,6544461 \times 100\% \\
 &= \frac{131,74}{5 \times 40,26} \times 100\% &&= 65\%
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan CSI di atas, diperoleh nilai CSI 65% atau 0,65 dimana nilai tersebut masuk ke dalam kategori pada tabel berikut :

Tabel 2. Kategori Nilai CSI

| Nilai | Kategori |
|-------------|-------------|
| 0,00 – 0,34 | Tidak Puas |
| 0,35 – 0,50 | Kurang Puas |
| 0,51 – 0,65 | Cukup Puas |
| 0,66 – 0,80 | Puas |
| 0,81 – 1,00 | Sangat Puas |

Berdasarkan tabel diatas nilai CSI masuk range 0,51 – 0,65 yang berarti “Cukup Puas”. Ini berarti rata-rata penumpang masih merasa cukup puas terhadap pelayanan mengenai metode transaksi pembayaran di loket stasiun yang ditawarkan oleh LRT Sumatera Selatan terhadap penumpang Lintas DJKA – Bandara.

C. Analisis *Importance Perfomance Analysis* (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah alat analisis yang digunakan untuk memahami sejauh mana kepentingan suatu atribut atau fasilitas dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dengan menggabungkan dua dimensi, yaitu tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*), IPA membantu mengidentifikasi atribut yang perlu diperbaiki dan prioritas tindakan yang harus diambil untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Metode IPA dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan dan kinerja dari 11 atribut yang diukur dengan skala likert menggunakan skala 1-5 yang dapat dilihat di tabel 3.

Tabel 3. Skala Penilaian

| Skor | Tingkat Kepentingan | Tingkat Kinerja |
|------|---------------------|-----------------|
| 1 | Tidak Penting | Tidak Puas |
| 2 | Kurang Penting | Kurang Puas |
| 3 | Cukup Penting | Cukup Puas |
| 4 | Penting | Puas |
| 5 | Sangat Penting | Sangat Puas |

Dalam penelitian ini, terdapat dua variabel utama yang diwakili oleh huruf X (tingkat kinerja) dan Y (mewakili tingkat kepentingan). Tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan diukur dengan cara membagi total skor tingkat kinerja dengan total skor tingkat kepentingan, kemudian dikalikan 100%. Hasil perhitungan ini menunjukkan persentase seberapa besar tingkat kinerja yang dicapai telah memenuhi atau kepentingan pengguna kemudian dituangkan ke dalam diagram kartesius. Dari analisa tingkat kepuasan menggunakan metode IPA didapatkan hasil sebagai berikut :

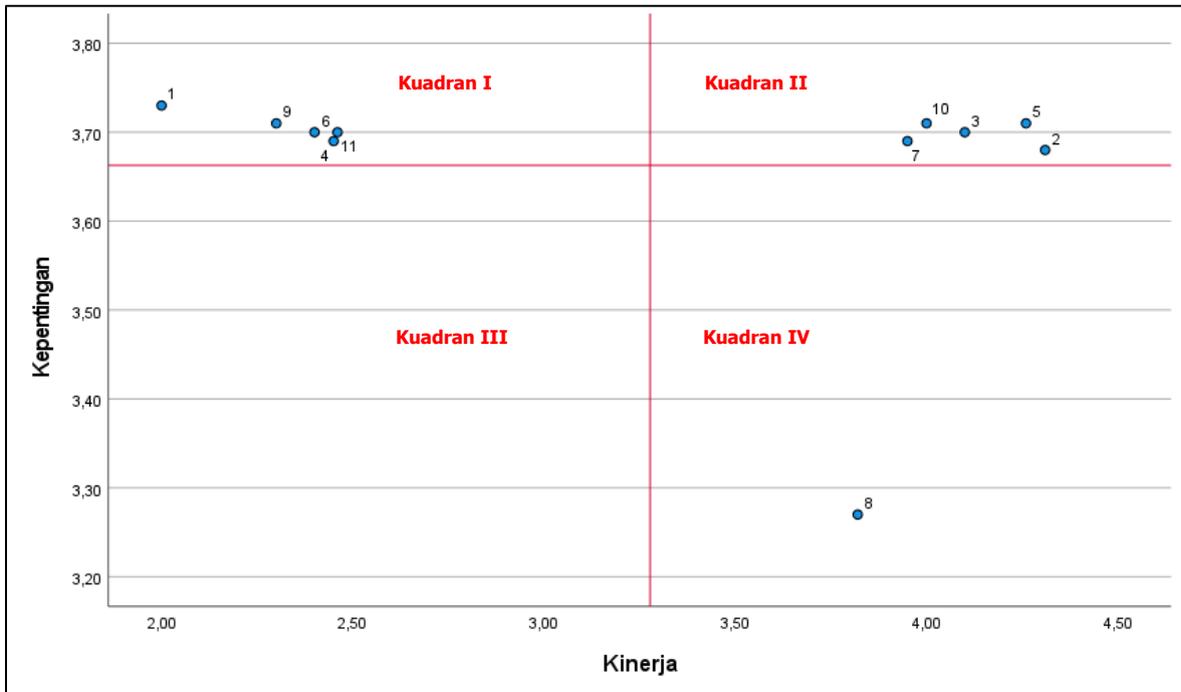
Tabel 4. Hasil Tingkat Kepuasan dan Kepentingan di Stasiun LRT Sumatera Selatan

| Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan | | | | |
|--|---|---------------------|-------------------------|-------|
| No. | Indikator | Tingkat Kinerja (X) | Tingkat Kepentingan (Y) | T |
| Tangibles | | | | |
| 1 | Ketersediaan metode pembayaran <i>cashless</i> di loket guna mendapatkan tiket karcis | 2.00 | 3.73 | 7.45 |
| 2 | Ketersediaan informasi harga tiket | 4.31 | 3.68 | 15.85 |
| Reliability | | | | |
| 3 | Kemudahan dalam pembayaran tiket di loket | 4.10 | 3.70 | 15.16 |
| 4 | Kemudahan pembelian kartu berlangganan | 2.45 | 3.69 | 9.05 |
| 5 | Kemudahan penggunaan kartu berlangganan | 4.26 | 3.71 | 15.80 |
| 6 | Kemudahan penggunaan kartu <i>e-money</i> | 2.40 | 3.70 | 8.89 |
| 7 | Kemudahan pengisian saldo kartu berlangganan dan <i>e-money</i> | 3.95 | 3.69 | 14.56 |
| Responsiveness | | | | |
| 8 | Ketersediaan petugas informasi | 3.82 | 3.27 | 12.49 |
| 9 | Kecepatan pelayanan dalam transaksi pembayaran | 2.30 | 3.71 | 8.54 |
| Assurance | | | | |
| 10 | Keramahan petugas loket | 4.00 | 3.71 | 14.83 |
| Emphaty | | | | |
| 11 | Kemudahan penggunaan tiket karcis | 2.46 | 3.70 | 9.11 |
| Rata-rata | | 3,28 | 3.66 | |

Sumber : Hasil Analisis, 2024

Hasil analisis ini kemudian menentukan urutan prioritas dalam meningkatkan faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pengguna jasa. Hasil pengukuran IPA ini dituangkan ke dalam diagram kartesius, seperti yang ditunjukkan pada gambar di bawah. Diagram ini memiliki dua sumbu yaitu sumbu X menunjukkan nilai tingkat kinerja dan sumbu Y menunjukkan nilai tingkat kepentingan. Untuk memahami posisi 11 atribut kualitas yang telah dianalisis, 11 atribut tersebut dikelompokkan ke dalam 4 kuadran.

Gambar 1. Diagram Hasil Analisis



Sumber : Hasil Analisis, 2024

Keterangan:

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut-atribut yang berada dalam kuadran ini harus lebih diprioritaskan dan diperbaiki, sehingga kinerjanya meningkat dan menjadi lebih baik lagi, karena atribut-atribut ini memiliki nilai kepentingan yang tinggi bagi penumpang, namun kinerjanya masih kurang memuaskan. Atribut-atribut yang termasuk kedalam kuadran satu adalah:

- a. Ketersediaan metode pembayaran cashless di loket guna mendapatkan tiket karcis (Atribut 1)
- b. Kemudahan pembelian kartu berlangganan (Atribut 4)
- c. Kemudahan penggunaan kartu e-money (Atribut 6)
- d. Kecepatan pelayanan dalam transaksi pembayaran (Atribut 9)
- e. Kemudahan penggunaan tiket karcis (Atribut 11)

2. Kuadran II (Pertahankan)

Atribut-atribut yang termasuk ke dalam kuadran ini merupakan atribut –atribut yang dianggap penting oleh penumpang dan kinerja dari pihak perusahaan pada atribut ini juga sangat baik, sehingga penumpang merasa puas. Atribut-atribut yang termasuk kedalam kuadran dua adalah:

- a. Ketersediaan informasi harga tiket (Atribut 2)
- b. Kemudahan pembayaran tiket di loket (Atribut 3)
- c. Kemudahan penggunaan kartu berlangganan (Atribut 5)
- d. Kemudahan pengisian saldo kartu berlangganan dan e-money (Atribut 7)
- e. Keramahan petugas loket (Atribut 10)

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut-atribut yang termasuk ke dalam kuadran ini merupakan atribut-atribut yang dianggap kurang penting bagi penumpang dan kinerjanya pada atribut ini juga kurang begitu diperhatikan karena atribut-atribut pada kuadran tiga merupakan atribut-atribut yang kurang berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran ini menunjukkan atribut yang dirasa kurang penting oleh penumpang, tetapi kinerjanya dilakukan dengan baik sehingga penumpang menilai kinerja tersebut dirasakan berlebihan. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ke empat adalah:

a. Ketersediaan petugas informasi (Atribut 8)

D. Analisis Deskriptif Tentang Minat Penumpang Terhadap Metode Pembayaran

Berdasarkan hasil survei dan analisis yang telah dilakukan, penerapan metode pembayaran *cashless* berupa QRIS guna mendapatkan tiket karcis di loket stasiun LRT Sumatera Selatan dan penggunaan kartu LRT sebagai alternatif sistem pembayaran non-tunai sangatlah diperlukan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kemudahan dan kenyamanan bagi para pengguna jasa dalam melakukan transaksi pembayaran, serta mendukung modernisasi sistem pembayaran di LRT Sumatera Selatan yang lebih efisien dan efektif.

1. Minat Penumpang Terhadap Transaksi Pembayaran

a. Minat penumpang LRT Sumatera Selatan terhadap metode pembayaran *cashless* berupa QRIS guna mendapatkan tiket karcis yaitu didominasi oleh penumpang yang mengatakan Ya, Beminat dengan persentase sebesar 85,9%.

b. Minat penumpang LRT Sumatera Selatan terhadap penggunaan kartu LRT sebagai alternatif sistem pembayaran non-tunai yaitu didominasi oleh penumpang yang mengatakan Ya, Beminat dengan persentase sebesar 68,7%.

2. Sensitifitas Terhadap Tarif Layanan

Sensitifitas terhadap tarif layanan bagi pelaku perjalanan moda transportasi LRT Sumatera Selatan terdiri dari tarif yang sesuai untuk pemberlakuan kartu LRT sebagai alternatif sistem pembayaran non-tunai di stasiun LRT Sumatera Selatan. Pendapat penumpang LRT Sumatera Selatan terhadap tarif yang sesuai untuk pemberlakuan pembelian kartu LRT yaitu didominasi oleh penumpang yang memilih tarif harga Rp35.000 dengan isi saldo Rp10.000 dengan persentase sebesar 84,8%.

Dari hasil pengamatan, survei, perhitungan, dan analisis yang telah dilakukan maka dapat diketahui bahwa masih terdapat ketidaksesuaian antara nilai kepentingan dan kinerja, terkhusus pada kuadran I yang harus lebih diprioritaskan dan diperbaiki, sehingga kinerjanya meningkat dan menjadi lebih baik lagi, karena atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini memiliki nilai kepentingan yang tinggi bagi penumpang, namun kinerjanya masih kurang memuaskan. Berikut merupakan beberapa saran dan rekomendasi mengenai fasilitas pelayanan penumpang yang perlu dievaluasi untuk dilakukan peningkatan pelayanan penumpang terhadap metode transaksi pembayaran di stasiun LRT Sumatera Selatan.

1. Pemberlakuan metode pembayaran *cashless* berupa QRIS guna mendapatkan tiket karcis di loket stasiun LRT Sumatera Selatan.

Saat melakukan survei karakteristik pengguna, didapatkan bahwa penumpang LRT Sumatera Selatan didominasi oleh usia 15-25 tahun dengan profesi sebagai Pelajar/Mahasiswa. Penerapan metode pembayaran ini sejalan dengan perkembangan zaman dan gaya hidup anak muda yang lebih menggemari transaksi digital. Keluhan penumpang mengenai ketidaktersediaan metode pembayaran QRIS ini yang menjadi

- opsi pembayaran lain saat pengguna jasa tidak memiliki dan membawa uang tunai.
2. Pemberlakuan Kartu LRT sebagai alternatif sistem pembayaran non-tunai di stasiun LRT Sumatera Selatan.

Kartu LRT yang berfungsi sebagai media penyimpanan uang non-tunai. Pemberlakuan Kartu LRT di Sumatera Selatan menandakan era baru dalam layanan transportasi publik yang lebih efisien dan nyaman bagi para pengguna. Selain sebagai alat pembayaran, alternatif kartu LRT juga berperan sebagai identitas visual yang mencerminkan karakteristik dan nilai-nilai dari sistem transportasi modern ini. Berikut merupakan usulan desain kartu LRT yang dapat dipertimbangkan di LRT Sumatera Selatan.

Gambar 2. Usulan Tampak Depan Desain Kartu LRTSS



Sumber : Hasil Analisis, 2024

Gambar 3. Usulan Tampak Belakang Desain Kartu LRTSS



Sumber : Hasil Analisis, 2024

IV. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah digunakan, maka kesimpulan yang didapatkan yaitu sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis permintaan (*demand*) penumpang LRT Sumatera Selatan dengan jumlah sampel survei wawancara 99 orang penumpang didapatkan karakteristik pengguna jasa LRT Sumatera Selatan untuk Jenis Kelamin di dominasi oleh penumpang Laki-Laki, Usia di dominasi oleh penumpang berusia 15-25 Tahun dengan Pekerjaan di dominasi oleh penumpang yang berprofesi sebagai Pelajar/Mahasiswa.
2. Pada analisis tingkat kepuasan penumpang di LRT Sumatera Selatan yang telah dilakukan dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI), didapatkan nilai 0,65 berada pada interval 0,51 - 0,65 yang berarti menyatakan bahwa penumpang LRT Sumatera Selatan merasa "Cukup Puas" terhadap pelayanan mengenai metode transaksi pembayaran di loket stasiun LRT Sumatera Selatan yang tersedia.
3. Metode analisis IPA mengidentifikasi atribut yang perlu diperbaiki dan prioritas tindakan yang harus diambil untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Yang termasuk kedalam kuadran satu yaitu sebagai berikut :
 - a. Ketersediaan metode pembayaran cashless di loket guna mendapatkan tiket karcis (Atribut 1)
 - b. Kemudahan pembelian kartu berlangganan (Atribut 4)
 - c. Kemudahan penggunaan kartu e-money (Atribut 6)
 - d. Kecepatan pelayanan dalam transaksi pembayaran (Atribut 9)
 - e. Kemudahan penggunaan tiket karcis (Atribut 11)

V. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, maka usulan dan saran yang dapat diberikan yaitu sebagai berikut :

1. Agar Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan perlu menerapkan metode pembayaran *cashless* di loket stasiun LRT Sumatera Selatan sejalan dengan perkembangan zaman serta gaya hidup anak muda yang lebih menggemari transaksi digital dengan metode QRIS, dimana metode pembayaran ini menjadi opsi pembayaran lain saat pengguna jasa tidak memiliki dan membawa uang tunai.
2. Untuk meningkatkan kepuasan pada kategori "Puas" atau "Sangat Puas" maka Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan perlu melakukan optimalisasi pelayanan dan perbaikan fasilitas, terutama pada atribut yang masih di bawah rata-rata dan sesuai dengan harapan penumpang.
3. Untuk meningkatkan pelayanan berdasarkan analisis IPA maka Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan perlu memberlakukan metode pembayaran *cashless* dengan mengurangi pembayaran tunai berupa QRIS guna mendapatkan tiket karcis di loket stasiun LRT Sumatera Selatan serta memberlakukan kartu LRT Sumatera Selatan sebagai alternatif sistem pembayaran non-tunai di stasiun LRT Sumatera Selatan guna mencapai kepuasan penumpang terhadap metode transaksi pembayaran di loket stasiun LRT Sumatera Selatan.

Ucapan Terima Kasih

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas berkat dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan penyusunan penelitian dengan lancar dan tepat waktu. Adapun dalam penyelesaian penelitian 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. Rekan-rekan Tim PKL Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan dan rekan MTP 4 serta rekan Taruna/I Program Diploma III Manajemen Transportasi Perkeretaapian Angkatan XLIII;

Dalam penyusunan penelitian 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 penyusunan penelitian yang lebih baik. Akhir kata penulis berharap semoga dapat memberikan manfaat bagi kita semua serta bagi pihak – pihak yang membutuhkan.

Daftar Pustaka

- _____, (2007). *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian*. Jakarta: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- _____, (2009). *Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan*. Jakarta: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- _____, (2011). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 33 Tahun 2011 tentang Jenis, Kelas dan Kegiatan di Stasiun Kereta Api*. Jakarta: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- _____, (2017). *Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian*. Jakarta: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- _____, (2020). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Tarif Angkutan Orang Dengan Kereta Api Perintis*. Jakarta: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- _____, (2021). *Peraturan Menteri Nomor 11 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan*. Jakarta: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- Anita Rahayu. (2022). *Teknik Pengambilan Sampel*. Binus University.
- Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan. 2021. *Keputusan Kepala Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan Tentang Rencana Strategis Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan Tahun 2020-2024*. Palembang: Kementerian Perhubungan.
- Gubernur Bank Indonesia. 2018. *Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik*. Jakarta: Menteri Hukum Hak Dan Asasi Manusia Republik

Indonesia.

Pemerintah Daerah. 2022. *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Kota Palembang 2022*. Palembang: Pemerintah Kota Palembang.

Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114.

Sihotang, F. P., & Oktarina, R. (2022). Penggunaan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 3(1), 1–12.

Wahyu Ashari, Ade Nurdin, & Dyah Kumalasari. (2023). Trans Siginjai ANALISIS POTENSI PERMINTAAN (DEMAND) TRANS SIGINJAI RUTE TELANAI PURA - SENGETI. *Jurnal Rekayasa*, 12(1), 79–94.