

Pengaruh LRT Bandara Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Palembang

¹ Finu Rhamadan Saputra, ^{2,*} Elnia Frisnawati

¹⁾ *Jurusan Manajemen Transportasi Udara*
Sekolah Tinggi Teknologi Kedingantaraan Yogyakarta
229922846@students.sttkd.ac.id

^{2,*)} *Jurusan Manajemen Transportasi Udara*
Sekolah Tinggi Teknologi Kedingantaraan Yogyakarta
elnie.frisnawati@sttkd.ac.id

Article history:

Received August 6, 2025

Revised September 2, 2025

Accepted September 11, 2025

Abstract

This study aims to examine the influence of the Light Rail Transit (LRT) Airport facilities at Sultan Mahmud Badaruddin II Airport on passenger satisfaction in Palembang. The Airport LRT, as an innovative mass transportation mode, plays a vital role in supporting passenger mobility and comfort in accessing the airport. The research employs a quantitative approach with data collected through questionnaires distributed to 100 LRT Airport users from August to September 2024.

The validity and reliability of the instrument were tested using Pearson product-moment correlation and Cronbach's alpha, which indicated valid and reliable results. Data analysis was performed using simple linear regression and other statistical tests to test the hypothesis on the effect of LRT facilities on passenger satisfaction. Findings reveal that LRT facilities, including condition, completeness, as well as interior and exterior design, significantly affect passenger satisfaction, with a coefficient of determination (R^2) of 95.4%. Additionally, the majority of respondents were under 30 years old with a higher proportion of women, indicating a very good satisfaction level.

The study concludes that improving the quality of LRT Airport facilities directly enhances user satisfaction with air transportation services in Palembang. These findings provide strategic recommendations for management to improve LRT infrastructure for optimal service delivery

Keywords: airport light rail transit (LRT), passenger satisfaction, Sultan Mahmud Badaruddin II Airport, LRT facilities

Pendahuluan

Seiring kemajuan zaman, peran transportasi semakin vital dalam menunjang aktivitas kehidupan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Sistem transportasi sendiri berfungsi sebagai penghubung antara satu titik dengan titik lainnya, baik dalam satu wilayah maupun lintas wilayah, sehingga mendukung kelancaran pergerakan orang dan distribusi barang. [1]

Indonesia termasuk negara berkembang yang memiliki karakteristik geografis berupa kepulauan dan dikelilingi oleh wilayah perairan. Kondisi ini menjadikan bandara sebagai fasilitas vital dalam sistem transportasi udara, yang berperan penting dalam menghubungkan wilayah antar pulau di dalam negeri maupun antar negara. Untuk perjalanan jarak jauh, moda transportasi yang umum digunakan adalah transportasi udara dan laut.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2019 mengenai Kebandarudaraan, bandara didefinisikan sebagai area tertentu yang secara khusus disediakan untuk aktivitas pesawat udara seperti lepas landas, pendaratan, naik turun penumpang, serta kegiatan bongkar muat barang dan pos. Selain itu, bandara juga dilengkapi dengan fasilitas penunjang keselamatan dan berfungsi sebagai titik integrasi antar moda transportasi [2]

LRT Bandara Palembang memiliki sejumlah keunggulan, antara lain dari segi fasilitas, layanan, tarif yang terjangkau, serta kepastian waktu tempuh menuju bandara. Moda transportasi ini dirancang untuk melayani masyarakat yang hendak melakukan perjalanan udara melalui bandara. LRT Bandara juga dilengkapi dengan berbagai sarana penunjang, seperti ruang tunggu khusus penumpang, mesin

penjual tiket otomatis, serta area pelayanan yang memadai, meliputi loket, layanan informasi pelanggan, ruang kesehatan, ruang laktasi, dan pos keamanan [3]

Dalam rangka meningkatkan kenyamanan pengguna, LRT Bandara menetapkan tarif tiket yang relatif terjangkau, yakni sebesar Rp10.000 untuk setiap perjalanan. Dengan dukungan fasilitas yang memadai dan berbagai kemudahan lainnya, diharapkan masyarakat Palembang dan sekitarnya semakin terdorong untuk memanfaatkan LRT Bandara sebagai moda transportasi pendukung, baik untuk menuju Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang maupun untuk kebutuhan mobilitas harian [4]

Transportasi memiliki peran yang sangat vital dalam menunjang mobilitas masyarakat dan distribusi barang di Indonesia, terutama mengingat bentuk geografis Indonesia yang terdiri dari banyak pulau dan wilayah terpisah oleh lautan. Moda transportasi udara menjadi pilihan utama untuk perjalanan antar pulau maupun antar negara, sehingga bandara menjadi infrastruktur yang sangat krusial. Namun, salah satu tantangan utama yang dihadapi adalah aksesibilitas menuju bandara.[5]

Masih banyak bandara di Indonesia yang sulit diakses karena minimnya moda transportasi umum, terbatasnya infrastruktur jalan, serta masalah keamanan seperti penerangan yang kurang di jalur menuju bandara—seperti yang terjadi di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II (SMB II) Palembang sebelum hadirnya LRT Bandara. Akibatnya, masyarakat hanya mengandalkan kendaraan pribadi, ojek daring, atau taksi dengan risiko keamanan dan kenyamanan yang kurang optimal. [6]

Kehadiran LRT Bandara Palembang memberikan solusi nyata dengan memberikan akses yang lebih mudah, cepat, dan terjangkau ke bandara. LRT Bandara menawarkan tiket yang bersahabat, peningkatan fasilitas, serta perbaikan aspek keamanan dan pelayanan penumpang. Fenomena ini menumbuhkan antusiasme masyarakat dalam memanfaatkan layanan LRT ke bandara untuk menunjang mobilitas harian maupun kebutuhan perjalanan udara. (Sutrisno, T. (2023)

Secara umum, kemajuan transportasi modern seperti LRT bandara merupakan upaya positif dalam meningkatkan aksesibilitas ke bandara, namun tetap perlu dukungan optimal dari pemerintah dan pihak terkait demi kontinuitas layanan, pengelolaan biaya operasional, serta integrasi antar moda agar manfaatnya dapat dirasakan merata oleh seluruh masyarakat. (Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. [8]

Untuk meningkatkan kepuasan penumpang terhadap layanan transportasi yang digunakan, pemerintah bersama PT Kereta Api Indonesia Divisi Regional III Palembang perlu memastikan ketersediaan fasilitas yang memadai, baik di stasiun keberangkatan dan kedatangan, maupun di dalam kabin LRT. Fasilitas yang telah disediakan mencakup tempat duduk, koneksi Wi-Fi, area pengisian daya, mushola, toilet, eskalator, dan sarana pendukung lainnya. Namun, setelah beberapa tahun beroperasi, ditemukan sejumlah permasalahan, seperti kerusakan pada fasilitas tertentu dan belum tersedianya beberapa kebutuhan dasar. Hasil observasi juga menunjukkan keluhan dari penumpang mengenai eskalator yang tidak berfungsi, lift yang mati, hingga ketiadaan pagar pembatas di area tunggu yang berperan penting dalam menjaga keselamatan. Selain itu, beberapa fasilitas dinilai kurang nyaman, seperti papan informasi yang tidak menyala, tangga manual yang kotor, serta toilet yang tidak terawat. Kondisi ini berpotensi menimbulkan ketidakpuasan di kalangan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh pengelola LRT.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode regresi linear sederhana. Sampel berjumlah 100 responden yang terdiri dari Penumpang LRT Bandara di Bandar Udara Palembang. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan program SPSS.

Hasil dan Pembahasan

Deskripsi Data Penelitian

Deskripsi data merupakan uraian yang menggambarkan informasi yang dijadikan dasar dalam suatu kegiatan penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti bertujuan untuk mengetahui pengaruh Fasilitas LRT Bandara terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar udara Palembang. Data yang diperoleh dari pengisian kuesioner oleh Penumpang LRT Bandara Di Bandar Udara Palembang pada 1 Agustus 2024 sampai 30 September 2024 . Kuesioner yang disebar oleh peneliti sebanyak 100 kuesioner kepada responden. Angket atau kuesioner yang disebar sebanyak 20 pernyataan yang terdiri dari 12 pernyataan tentang Fasilitas LRT dan 8 pernyataan tentang Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Palembang .

Deskripsi Data Responden

Berdasarkan hasil analisis data kuesioner responden melalui uji frekuensi, diperoleh gambaran mengenai karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, yang mencakup usia serta jenis Kelamin. Hasil pengolahan data tersebut dapat dilihat pada Tabel berikut:

Data responden berdasarkan usia diperlihatkan pada Tabel 1. Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa responden berusia < 30 tahun memiliki frekuensi sebanyak 88 orang sebesar 88%. Sedangkan responden berusia > 30 tahun memiliki frekuensi sebanyak 12 orang sebesar 12%.

Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase
1	20-30Tahun	88	88 %
2	31-45 Tahun	12	12%
Total		100	100%

Data responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 2. Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa responden dengan jenis kelamin pria memiliki frekuensi sebanyak 42 orang sebesar 42%. Sedangkan responden dengan jenis kelamin Wanita memiliki frekuensi sebanyak 58 orang sebesar 58%.

Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Pria	42	42%
2	Wanita	58	58%
Total		100	100%

Hasil Penelitian

Untuk data-data penelitian yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan uji instrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi linear sederhana, dan uji hipotesis.

1. Uji Instrumen. Untuk menguji instrumen penelitian dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas dalam penelitian ini.

Uji Validitas – Tabel 3 dan 4 berturut-turut memperlihatkan hasil uji validitas fasilitas LRT sebagai variabel X dan kepuasan penumpang sebagai variabel Y. Berdasarkan Tabel 3 dan 4, diketahui bahwa nilai r-hitung untuk setiap pernyataan pada variabel X maupun variabel Y lebih besar daripada nilai r-tabel yang sebesar 0,361. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan pada variabel Fasilitas LRT (X) dan variabel Kepuasan Penumpang (Y) dinyatakan valid.

Tabel 3. Hasil uji validitas fasilitas LRT (X)

Item Pertanyaan	r hitung	r Tabel	Keterangan
P1	0,890	0,361	Valid
P2	0,898	0,361	Valid
P3	0,870	0,361	Valid
P4	0,789	0,361	Valid
P5	0,727	0,361	Valid
P6	0,765	0,361	Valid
P7	0,864	0,361	Valid
P8	0,783	0,361	Valid
P9	0,853	0,361	Valid
P10	0,735	0,361	Valid
P11	0,832	0,361	Valid
P12	0,875	0,361	Valid

Sumber: Data Primer SPSS (2025)

Tabel 4. Hasil uji validitas kepuasan penumpang (Y)

Item Pertanyaan	r hitung	r Tabel	Keterangan
P13	0,820	0,361	Valid
P14	0,839	0,361	Valid
P15	0,879	0,361	Valid
P16	0,914	0,361	Valid
P17	0,824	0,361	Valid
P18	0,854	0,361	Valid
P19	0,845	0,361	Valid
P20	0,874	0,361	Valid

Sumber: Data Primer SPSS (2025)

Uji Reliabilitas – Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 5. Berdasarkan tabel ini diperoleh nilai Cronbach's alpha untuk variable Fasilitas LRT (X) sebesar 0,951 dan untuk variabel Kinerja Karyawan (Y) sebesar 0,953. Kedua nilai tersebut melebihi standar koefisien alpha sebesar 0,60. Dengan demikian, masing-masing variabel dapat dinyatakan reliabel.

Tabel 5. Uji reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach's alpha	Kriteria	Keterangan
Fasilitas LRT (X)	0,951	0,60	Reliabel
Kepuasan Penumpang (Y)	0,953	0,60	Reliabel

Sumber: Data Primer SPSS (2025)

2. Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas – Tabel 5 memperlihatkan hasil uji normalitas. Merujuk pada tabel ini diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,125 yang lebih besar dari nilai 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa data dari kedua variabel yang diuji mengikuti distribusi normal. Dengan demikian, asumsi normalitas dalam analisis statistik telah terpenuhi, sehingga data layak untuk digunakan dalam pengujian selanjutnya.

Tabel 5. Uji normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{ab}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.23060260
Most Extreme Differences	Absolute	.116
	Positive	.085
	Negative	-.116
Test Statistic		.116
Asymp. Sig. (2-tailed)		.002 ^c
Exact Sig. (2-tailed)		.125
Point Probability		.000
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Data Primer SPSS (2025)

Uji Linearitas – Tabel memperlihatkan hasil uji linearitas data-data yang dikumpulkan dalam penelitian ini. Berdasarkan tabel ini, diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0,463 lebih besar dari 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat hubungan yang linear secara signifikan antara variabel Fasilitas LRT (X) dan variabel Kepuasan Penumpang (Y). Dengan demikian, hubungan antara kedua variabel tersebut memenuhi asumsi linearitas, yang menjadi salah satu syarat dalam analisis regresi.

Tabel 6. Uji linearitas
ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
FASILITAS	Between Groups	(Combined)	302.833	13	23.295	.971	.515
		Linearity	4.098	1	4.098	.171	.685
		Deviation from Linearity	298.736	12	24.895	1.038	.463
	Within Groups		383.867	16	23.992		
	Total		686.700	29			

Sumber: Data Primer SPSS (2025)

Uji Homogenitas – Hasil uji homogenitas data yang dikumpulkan dalam penelitian ini diperlihatkan pada Tabel 7. Berdasarkan tabel ini, diperoleh nilai signifikansi untuk variabel Kinerja Karyawan (Y) sebesar 0,212, yang lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa data variabel Fasilitas LRT (X) terhadap Kepuasan Penumpang (Y) memiliki varians yang homogen atau seragam. Dengan kata lain, dapat disimpulkan bahwa asumsi homogenitas telah terpenuhi, sehingga data layak digunakan untuk analisis lebih lanjut seperti uji regresi atau uji parametrik lainnya.

Tabel 7. Hasil uji homogenitas

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
TOTAL	Based on Mean	1.567	1	198	.212
	Based on Median	1.825	1	198	.178
	Based on Median and with adjusted df	1.825	1	195.495	.178
	Based on trimmed mean	1.840	1	198	.176

Sumber: Data Primer SPSS (2025)

3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Untuk mengetahui apakah variabel independen dan dependen mempunyai hubungan dengan positif atau negatif, dilakukan uji regresi linear sederhana. Data berikut dari analisis data menggunakan alat pengujian statistik yaitu IBM SPSS 22 Statistics for windows.

Tabel 8. Analisis Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.623	.780		3.363	.000
Fasilitas LRT	.624	.014	.977	44.929	.000

Dependent variable: Kepuasan Penumpang

Sumber: Data yang diolah peneliti (2025)

4. Uji Hipotesis

Uji T – Tabel 9 memperlihatkan hasil uji T yang dilakukan. Berdasarkan tabel –hasil komputasi data menggunakan IBM SPSS 22 Statistics– dapat dikatakan H_a diterima dan H_o ditolak untuk windows karena variabel independen (Harga Tiket) mempunyai t hitung lebih besar dari t tabel ($44.945 > 3,363$) dengan nilai signifikansi lebih kecil dari nilai probabilitas ($0,000 < 0,1$). Yang berarti bahwa variabel independen (Fasilitas LRT) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Kepuasan Penumpang) di Bandar Udara Palembang.

Tabel 9. Hasil uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.623	.780		3.363	.000
Fasilitas LRT	.624	.014	.977	44.929	.000

Dependent variable: Kepuasan Penumpang

Sumber: Data yang diolah peneliti (2025)

Uji Koefisien Determinasi – Tabel 10 memperlihatkan hasil uji koefisien determinasi pada pengolahan data menggunakan program SPSS yang dilakukan. Berdasarkan Tabel 10, diperoleh nilai R Square atau koefisien determinasi sebesar 0,954 atau setara dengan 95,4%. Nilai ini menunjukkan bahwa variabel Fasilitas LRT (X) mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel Kepuasan

Penumpang (Y) sebesar 95,4%. Hal ini menunjukkan bahwa Fasilitas LRT memiliki kontribusi yang cukup besar dalam memengaruhi Kepuasan Penumpang.

Tabel 10. Uji koefisien determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.977 ^a	.954	.953	1.150
a. Predictors: (Constant), Fasilitas LRT				
b. Dependent variables: Kepuasan Penumpang				

Sumber: Data Primer SPSS (2025)

Pembahasan

Pengaruh fasilitas LRT Bandara terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Palembang. Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas LRT Bandara SMB terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Palembang. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 44,929 yang jauh lebih besar dari t tabel dan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari tingkat signifikansi $\alpha = 0,10$. Koefisien korelasi (R) sebesar 0,977 dan koefisien determinasi (R²) sebesar 0,954 mengindikasikan bahwa 95,4% variasi kepuasan penumpang dapat dijelaskan oleh fasilitas yang disediakan oleh LRT Bandara. Dengan kata lain, semakin baik kondisi, kelengkapan, dan desain fasilitas LRT, seperti kursi, AC, toilet yang bersih, jalur difabel, serta sistem tiket otomatis, maka semakin tinggi tingkat kepuasan penumpang yang dirasakan.

Hal ini sejalan dengan teori Kotler yang menyatakan bahwa fasilitas adalah peralatan fisik yang menunjang kenyamanan konsumen, sehingga fasilitas yang memadai dan terawat dapat meningkatkan persepsi positif pelanggan terhadap layanan yang diterima. Selain itu, faktor kebersihan, kenyamanan interior, serta kemudahan akses di stasiun LRT juga berkontribusi positif dalam membentuk kepuasan pengguna layanan. Oleh karena itu, pengelola LRT Bandara SMB di Bandar Udara Palembang perlu terus meningkatkan dan memelihara kualitas fasilitas agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kepuasan penumpang secara berkelanjutan.

Besaran Pengaruh Fasilitas LRT Bandara Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Palembang. Hasil analisis menunjukkan pengaruh yang sangat besar dan signifikan dari fasilitas LRT Bandara SMB terhadap kepuasan penumpang di Bandara Palembang. Koefisien korelasi (R) sebesar 0,977 dan koefisien determinasi (R²) sebesar 0,954 menandakan bahwa 95,4% variasi kepuasan penumpang dapat dijelaskan oleh kualitas fasilitas LRT. Uji t juga mendukung hasil ini dengan nilai t hitung 44,929 dan signifikansi 0,000 ($p < 0,10$).

Kualitas fasilitas seperti kondisi fisik yang baik, kelengkapan fasilitas pendukung (toilet, lift, jalur difabel), dan desain interior-eksterior yang nyaman dan modern sangat berkontribusi pada meningkatnya kepuasan penumpang. Oleh karena itu, pengelola LRT Bandara harus terus menjaga dan meningkatkan kualitas fasilitas agar kepuasan pengguna tetap terjaga dan bertambah.

Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, kesimpulan yang dapat ditarik adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan rumusan masalah pertama, hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh Terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas LRT Bandara SMB dengan tingkat kepuasan penumpang di Bandar Udara Palembang. Hal ini ditunjukkan oleh hasil uji statistik yang memperlihatkan bahwa fasilitas-fasilitas fisik, kelengkapan, dan desain LRT secara nyata memengaruhi pengalaman dan kepuasan pengguna layanan. Dengan kata lain, kualitas dan pemeliharaan fasilitas LRT yang baik mampu meningkatkan kenyamanan penumpang sehingga

mereka merasa lebih puas saat menggunakan layanan LRT menuju atau dari bandara. Oleh karena itu, fasilitas LRT merupakan faktor penting yang berperan langsung dalam membentuk citra positif dan kepuasan pengguna transportasi tersebut.

2. Pengaruh fasilitas LRT Bandara terhadap kepuasan penumpang sangat besar, dengan koefisien korelasi (R) sebesar 0,977 dan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,954. Artinya, 95,4% variasi kepuasan penumpang dapat dijelaskan oleh kualitas dan kelengkapan fasilitas LRT Bandara yang disediakan.

Daftar Pustaka

- [1] Rachmansyah. 2023. *Sistem transportasi dan mobilitas masyarakat*. Penerbit Nusantara Ilmu, Jakarta.
- [2] Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. 2019. *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2019 tentang Tata Letak dan Fasilitas Bandara dan Pelabuhan Udara Internasional*. Jakarta: Kementerian Perhubungan RI.
- [3] Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan. 2023. *Profil dan pengembangan LRT Sumsel*. Dishub Sumsel, Palembang.
- [4] PT Kereta Api Indonesia (Persero). 2023. *Laporan kinerja dan pelayanan LRT Palembang*. PT KAI, Jakarta.
- [5] Susantono, B. 2020. *Transportasi dan pembangunan berkelanjutan di Indonesia*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- [6] Fajri, M., & Haryanto, D. 2022. Studi aksesibilitas menuju bandara di Indonesia: Studi kasus Bandara SMB II Palembang. *Jurnal Transportasi dan Mobilitas*, 14(2), 112–125.
- [7] Sutrisno, T. 2023. *Analisis dampak LRT Bandara Palembang terhadap mobilitas masyarakat*. Balai Penelitian Transportasi Perkotaan, Palembang.
- [8] Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. 2023. *Peningkatan aksesibilitas dan integrasi moda transportasi menuju bandara*. Kementerian Perhubungan RI, Jakarta.