

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Penggunaan moda transportasi dimasa kini merupakan salah satu bentuk dari kemajuan teknologi yang memudahkan manusia dalam beraktivitas. Bermacam-macam bentuk moda transportasi yang telah ada saat ini seperti pesawat terbang, kapal laut, sepeda motor dan mobil yang telah mengalami beberapa perubahan baik dari tingkat teknologi, keamanan dan keamanan yang membuat pengguna moda transportasi tersebut merasa aman dan nyaman. Tingkat mobilitas penduduk dari desa ke kota ataupun mobilitas antar kota yang berkembang dengan cepat sangat membutuhkan sarana transportasi ini untuk membantu menunjang kebutuhan hidup.

Tidak bisa dipungkiri bahwa sebagian besar penduduk Indonesia khususnya Jawa Barat, memanfaatkan transportasi darat untuk membantu melakukan sebagian besar aktifitas umum seperti bekerja, bersekolah ataupun liburan . Transportasi umum yang sering digunakan dalam hal ini adalah Bus Umum yang berfungsi untuk mengantarkan penumpang ke suatu tujuan, baik dalam Kota ataupun antar Kota.

Bandung dan Jakarta merupakan dua kota yang turut andil dalam menyumbang mobilitas penduduk dari masing-masing daerah dengan bermacam-macam tujuan, baik untuk kepentingan bisnis, pendidikan atau liburan. Penggunaan bus sebagai transportasi umum menjadi salah satu upaya untuk menekan tingkat kemacetan di dua Kota besar ini. Hal tersebut tentu sangat didukung baik oleh pemerintah maupun penduduk dari masing-masing kota jika tingkat keamanan dan pelayanan yang diberikan baik. Tapi dalam kenyataannya masih banyak beberapa perusahaan penyedia jasa transportasi ini ( Bus ) yang tidak memberikan kualitas layanan dan keamanan yang baik, sehingga menyebabkan banyak orang yang lebih memilih menggunakan moda transportasi lain ataupun kendaraan pribadi.

Selama masa *New Normal* pandemic COVID-19 pemerintah mengeluarkan himbauan mengenai protokol kesehatan bagi masyarakat yang beraktifitas di tempat ataupun yang menggunakan fasilitas umum. Protokol ini juga berlaku pada bisnis transportasi umum dalam kasus ini adalah Bus. Protokol kesehatan dalam penggunaan bus harus benar-benar dijalankan dan diawasi dengan baik guna mencegah terjadinya penularan virus. Penerapan protokol kesehatan sendiri dijalankan untuk memberikan rasa aman bagi pengguna bus umum tanpa mengabaikan kualitas dari pelayanan yang diberikan, dimana kepuasan dari pelanggan merupakan salah satu aspek yang menjadikan citra dari sebuah perusahaan menjadi baik. Mengingat hal tersebut, maka penelitian ini mengambil topik mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan bus umum Bandung-Jakarta.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dengan mengacu pada latar belakang penulisan, kemudian ditentukan rumusan masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan dari pengguna pelayanan ini . Khususnya selama masa *new normal* COVID-19, apakah pelayanan yang diberikan mengikuti protokol kesehatan yang diwajibkan oleh pemerintah dalam penggunaan fasilitas umum .

## 1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk :

1. Mengkaji perbedaan antara tingkat harapan penumpang dengan tingkat pelayanan bus Primajasa Bandung-Jakarta berkaitan penerapan protokol kesehatan di era *new normal* Covid-19
2. Mengkaji hal-hal yang menjadi prioritas dalam upaya perbaikan layanan Bus Primajasa tujuan Bandung-Jakarta di era *new normal* Covid-19.

## 1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dari kegiatan penelitian ini adalah :

1. Data primer didapatkan dengan menyebarkan kuisioner secara online melalui media social seperti Instagram dan whatsapp kepada pengguna Bus AC Eksekutif Primajasa Bandung-Jakarta.
2. Butir pertanyaan dalam kuisioner disusun berdasarkan beberapa referensi seperti Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Umum dalam Trayek, dimensi kualitas pelayanan Parasuraman, pedoman protokol kesehatan dan studi terdahulu.
3. Analisa yang dilakukan sebatas pengukuran kualitas pelayanan yang sudah dilaksanakan dimasa *new normal* COVID-19.
4. Metode penelitian yang digunakan adalah *Fuzzy – Servqual*, dimana metode ini menjelaskan gap antara kinerja (pelayanan) dengan tingkat harapan
5. Ukuran Sampel yang digunakan sebanyak 45 responden pengguna Bus Primajasa Bandung-Jakarta selama masa pandemi COVID-19. Keterbatasan ukuran sample dikarenakan tidak banyaknya pengguna bus umum antar Kota antar Provinsi yang disebabkan kebijakan pemerintah dalam mencegah penularan COVID-19.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Berisi tentang susunan atau sistematika dalam penulisan bab yang ada pada penulisan tesis :

### **BAB 1 Pendahuluan**

Membahas mengenai latar belakang permasalahan, perumusan masalah, ruang lingkup dan tujuan dilakukan penelitian.

### **BAB 2 Tinjauan Pustaka**

Berisi tentang uraian secara ringkas mengenai teori ataupun literatur yang digunakan dalam penelitian ini.

### **BAB 3 Metodologi Penelitian**

Membahas mengenai kerangka berpikir, model penelitian, metode yang digunakan dalam penelitian yang dijelaskan dalam literatur sebelumnya

#### **BAB 4 Pengumpulan Data Dan Analisa**

Menyajikan data dari penelitian yang telah dilakukan dan menganalisis data tersebut menggunakan metode yang telah ditentukan.

#### **BAB 5 Kesimpulan Dan Saran**

Berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

