

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada tahun 2019 di bulan desember, negara China menyatakan kasus Pneumonia yang belum diketahui penyebabnya secara jelas. Oleh karena kapasitas dari Negara China sudah mampu mendeteksi patogen ini, maka setelah dilakukan penelitian lebih lanjut, diketahui bahwa virus baru dari corona diberi nama Novel Coronavirus 2019 atau Covid-19 (Nissa, 2020). Virus corona sangat berdampak pada segala sektor, tak lepas dari itu salah satu sektor yang terdampak yakni sektor transportasi. Mulai dari angkutan penumpang, angkutan barang dan logistic, hingga sewa atau carter yang harus terkena dampak dari virus ini (Luthfiah & Miro, 2020).

Pada juni 2020, pemerintah mengajak masyarakat agar tetap produktif sehingga perekonomian tetap harus bergerak, namun tetap menetapkan kedisiplinan dalam penerapan protokol kesehatan seperti menggunakan masker dan menjaga jarak (*physical distancing*). Protokol kesehatan yang ada juga diterapkan dalam angkutan umum yang merupakan akses masyarakat dalam bermobilitas. Beberapa moda transportasi juga memberikan aturan dalam membatasi jumlah armada, jam operasional, jumlah penumpang, menyemprotkan desinfektan, pengecekan suhu dan mengadakan sarana juga prasarana kesehatan seperti wastafel cuci tangan dan *handsanitizer*. Masyarakat Indonesia umumnya masih merasa khawatir dalam menggunakan moda transportasi umum sebagai akses dalam melakukan mobilitas,

karena besarnya volume penumpang dan ruang yang terbatas, sehingga resiko tertular covid-19 di transportasi umum tergolong tinggi. Pelayanan angkutan umum yang baik serta handal yang dibutuhkan masyarakat agar terhindar dari kekhawatiran untuk memilih angkutan umum sebagai sarana dalam bermobilitas dan beralih dari menggunakan kendaraan pribadi Riansyah, dkk. (2018).

Pemilihan kendaraan pribadi masih kurang tepat, karena akan menimbulkan masalah yang baru seperti kemungkinan dari meningkatnya kemacetan hingga polusi udara. Maka harus ada solusi dari permasalahan tersebut sehingga masyarakat dapat menggunakan transportasi yang aman, ramah lingkungan dan berkelanjutan saat pandemi covid-19 ini.

Dengan latar belakang yang ada, maka penelitian ini diusulkan judul “Pengaruh kualitas pelayanan dan perilaku individu dalam pengambilan keputusan penggunaan bus trans jogja selama pandemi covid-19”, dengan tujuan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi rasa aman dan nyaman dalam menggunakan transportasi umum perkotaan sebelum pandemi dan pasca pandemi serta bagaimanakan pengambilan keputusan masyarakat dalam memilih moda angkutan umum selama pandemi.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka dirumuskan permasalahan yang akan diangkat pada penelitian ini adalah faktor apa saja yang mempengaruhi rasa aman dan nyaman selama pandemi serta pengaruh terhadap pengambilan keputusan masyarakat dalam memilih moda transportasi selama pandemi.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Faktor yang mempengaruhi rasa aman dan nyaman penggunaan angkutan umum perkotaan selama pandemi:
 - a. Perilaku Individu
 - b. Kualitas Layanan
2. Bagaimana pengambilan keputusan masyarakat dalam memilih bus Trans Jogja sebagai moda transportasi selama pandemi.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang terdapat dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini diharapkan dapat membantu untuk mengedukasi masyarakat dalam beradaptasi dengan penggunaan angkutan umum perkotaan.
2. Referensi lanjutan untuk penelitian terkait selanjutnya.

1.5 Batasan Masalah

Pembatasan masalah pada penelitian ini dilakukan agar pelaksanaan dan hasil yang diperoleh sesuai dengan tujuan penelitian. Penelitian ini terbatas pada hal-hal berikut ini:

1. Penelitian ini dilakukan dengan penjangkauan pendapat masyarakat pengguna angkutan umum perkotaan dengan melakukan survei kuisisioner.
2. Responden merupakan masyarakat yang tinggal di Yogyakarta, Bantul dan Sleman.

- Objek penelitian ini hanya meninjau angkutan umum dalam trayek tetap dan teratur yaitu bus Trans Jogja. Aspek yang ditinjau meliputi karakteristik pelayanan yang mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor PM 85 tahun 2018.

