

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebutuhan transportasi umum yang lancar, aman, bersih, dan sesuai dengan lingkungan merupakan keinginan masyarakat pada saat saat sekarang ini. Dimana pada masa saat ini sedang terjadinya *pandemic covid 19* membuat orang cenderung menjadi takut keluar rumah, takut menggunakan kendaraan umum, dan cenderung lebih baik menggunakan kendaraan pribadi. Hal ini dikarenakan masyarakat resah bila menggunakan kendaraan umum dapat terjadi penularan *covid-19* karena berada di tempat umum, sehingga berdampak pada kepuasan masyarakat dan dapat mengakibatkan menurunnya minat masyarakat untuk menggunakan kendaraan umum seperti bus antar kota seperti bus antar kota Yogyakarta – Magelang dan memilih menggunakan kendaraan pribadi.

Semakin menurunnya tingkat kepuasan masyarakat menggunakan kendaraan umum mengakibatkan masyarakat lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi. Di kota kota besar saat ini sudah terlihat kendaraan pribadi yang semakin banyak berada di ruang jalan daripada transportasi umum dimana akan mengakibatkan ketidakefisienan dalam pemanfaatan ruang kosong jalan, karena ruang jalan akan dipenuhi banyak kendaraan pribadi terutama jalur antar kota yang semakin penuh dengan kendaraan pribadi dibandingkan dengan kendaraan umum seperti bus antar

kota yang mulai semakin sedikit berkerja di jalan raya. Dapat dilihat di jalur Yogyakarta – Magelang bus antar kota yang beroperasi lebih sedikit dibandingkan dengan kendaraan pribadi yang lebih banyak berada di ruang jalan. Selain itu berdampak juga pada penghasilan dari pengusaha bus yang menurun drastis dikarenakan angkutan bus masih sepi penumpang, sehingga pendapatan menurun drastis dibandingkan saat pada keadaan normal. Dapat dilihat bus antar kota jalur Yogyakarta – Magelang yang mulai berkurang penumpangnya dibandingkan disaat pada keadaan normal terdapat pada berita jogja.suara.com “Sepi Penumpang Tetap Beroperasi, Sopir Bus Akap”

Untuk mengatasi masalah masalah tersebut, maka perlu dioptimalkan kinerja angkutan umum yang ada, atau mungkin dengan pengadaan moda transportasi umum yang lebih baik, misalnya dengan pengadaan bus kota yang lebih mengikuti protokol kesehatan yang ada. Pengadaan transportasi yang mengikuti protokol kesehatan memang sudah beberapa diterapkan namun perlu ditingkatkan kembali untuk menanam lagi tingkat kepercayaan masyarakat dalam menggunakan kendaraan umum, sehingga perekonomian pemerintah tidak mengalami penurunan untuk menunjang pelayanan yang lebih baik lagi dalam menghadapi *new normal* saat ini.

1.2 Rumusan Masalah

Akibat covid-19 yang terjadi di seluruh dunia memiliki pengaruh yang besar terhadap kehidupan masyarakat sehari-hari. Hal ini juga berpengaruh dalam bidang

transportasi khususnya tentang kepuasan penumpang terhadap penggunaan bus antar kota jalur Yogyakarta – Magelang terutama di saat *pandemic covid-19* pada saat ini apakah para penumpang bus merasa puas dengan keadaan bus pada saat *covid 19* ataukah tidak, apa sajakah yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat saat ini.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian kepuasan penumpang bus antar kota Yogyakarta – Magelang ini adalah :

- 1.Mengetahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap penggunaan bus antar kota jalur Yogyakarta - Magelang saat ini.
- 2.Mencari tahu tingkat kepuasan saat ini yang memerlukan peningkatan terhadap penggunaan bus antar kota jalur Yogyakarta - Magelang.
- 3.Mencari solusi untuk meningkatkan lagi tingkat kepuasan masyarakat saat ini terhadap bus antar kota jalur Yogyakarta - Magelang saat ini.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1.Subjek penelitian ini adalah masyarakat di Kota Yogyakarta dan Kabupaten Sleman.

2. Dalam Penelitian ini objek yang diteliti bus antar kota jurusan Yogyakarta – Magelang.
3. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan kuisioner yang disebarakan kepada masyarakat di Kota Yogyakarta dan Kabupaten Sleman.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari tingkat kepuasan penumpang terhadap bus antar kota jalur Yogyakarta – Magelang adalah :

1. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi instansi terkait sebagai acuan untuk perencanaan bus antar kota jalur Yogyakarta – Magelang selanjutnya.
2. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan bagi pembaca khususnya mengenai kepuasan masyarakat terhadap kendaraan umum.
3. Menjadi referensi bagi penulislain yang memiliki topik serupa dengan penulis

1.6 Penelitian Sejenis

Penelitian sejenis yang pernah dilakukan sebelumnya antara lain :

1. Love I.N (2010), Analisis Ketertarikan Penumpang Terhadap Angkutan Umum Perkotaan (Studi Kasus Bus Transjogja) Tugas Akhir Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

2. Loru F.T.H (2016), Evaluasi Kinerja Angkutan Umum (Studi Kasus Bus Antar Kota Dalam Provinsi Jurusan Tambolaka – Waikabubak, Sumba NTT) Tugas Akhir Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Jonathan K. (2019), Kepuasan Penumpang Bus Gunung Harta Trayek (Yogyakarta – Denpasar) Tugas Akhir Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Sanjaya A.H (2017), Analisis Kepuasan Penumpang Angkutan Umum (Studi Kasus Bus Single High Deck Trayek Yogyakarta – Cilacap dan Yogyakarta – Purwokerto) Tugas Akhir Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

